





**LES AIDES À DOMICILE :
UN AUTRE MONDE POPULAIRE**

La collection « Corps Santé Société »
est dirigée par Muriel Darmon et Anne
Paillet

DÉJÀ PARUS

Anne Paillet, *Sauver la vie, donner la
mort. Une sociologie de l'éthique en
réanimation néonatale*, 2007.

Catherine Rollet, *Les carnets de santé
des enfants*, 2008.

Martine Court, *Corps de filles, corps de
garçons : une construction sociale*, 2010.

Séverine Gojard, *Le métier de mère*, 2010.

Julien Bertrand, *La fabrique des footbal-
leurs*, 2012.

Isabelle Coutant, *Troubles en psychiatrie.
Enquête dans une unité pour adolescents*,
2012.

Illustration de couverture : Gianni Cappelletti (primo.free.fr)
Maquette d'après François Féret

**LES AIDES À DOMICILE :
UN AUTRE MONDE POPULAIRE**

Christelle Avril

Postface d'Olivier Schwartz

Corps Santé Société

La Dispute

DU MÊME AUTEUR

Christelle Avril, Marie Cartier et
Delphine Serre, *Enquêter sur le
travail. Concepts, méthodes, récits*,
La Découverte, Paris, 2010.

Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés pour tous pays

© 2014, La Dispute/SNÉDIT, Paris

ISBN: 978-2-84303-184-7

Pour être tenu informé de nos publications, abonnez-vous à notre bulletin
en adressant un message à ecrire-a-la-dispute@orange.fr

INTRODUCTION

De certains mondes sociaux, on ne sait rien ou presque rien. Que connaît-on de la condition de celles et ceux qui naviguent entre chômage et salariat précaire, des femmes qui occupent des emplois du bas de l'échelle, des femmes immigrées, de celles qui votent Front national, ou encore de celles qui sont salariées des services à domicile ? Ces « autres » mondes populaires, aujourd'hui largement délaissés par les stratégies politiques des partis de gauche ou des syndicats, restent dans l'ombre. Il arrive certes que les emplois de service à domicile soient invoqués dans les discours politiques. Le propos se fait alors misérabiliste : il s'agit de « dénoncer » ces formes de salariat qui ne seraient qu'une résurgence de la domesticité du XIX^e siècle, subie par les femmes et notamment les immigrées.

Il faut se tourner vers les romanciers ou les journalistes qui enquêtent *incognito* pour trouver des récits détaillés éclairant la condition de certains groupes que leur altérité laisse dans l'ombre. En adoptant le point de vue de ceux et celles qui vivent à l'intérieur de ces mondes populaires méconnus, ces narrations nous font ressentir la complexité de ces expériences faites de domination mais aussi d'autonomie, loin des clichés et du

Les aides à domicile: un autre monde populaire

misérabilisme. Des journalistes comme Günter Wallraff, Anne Tristan ou Florence Aubenas, pour ne citer qu'eux, partagent ce souci de nous faire découvrir l'expérience de groupes invisibles.¹ Florence Aubenas, masquant son identité pour entrer dans le salariat précaire du nettoyage (elle travaille comme femme de ménage dans un camping, sur des ferrys), parvient à nous faire comprendre les effets dévastateurs du temps partiel et l'intensité de l'effort physique fourni par ces femmes qui travaillent sur de très grandes amplitudes journalières – de 4 heures du matin à 22 heures – pour seulement quelques heures rémunérées avec des fréquences et des durées de déplacements considérables. Elle montre aussi les liens tissés entre travailleuses qui partagent une même condition.

On propose, dans cet ouvrage, de poursuivre l'exploration de ces mondes habituellement laissés dans l'ombre, en faisant découvrir la condition des aides à domicile (appelées aussi parfois « aides ménagères »), ces femmes qui se rendent chez plusieurs personnes âgées par jour, pendant une heure ou deux chez chacune, pour y faire le ménage, la cuisine, les courses ou encore pour les aider à faire leur toilette ou à remplir des papiers.

Tout en s'inspirant de la façon dont romanciers et journalistes parviennent à restituer avec justesse l'expérience vécue des dominés, on fait ici le pari que la sociologie permet d'aller plus loin dans l'analyse des phénomènes observés. Notamment lorsqu'elle repose sur un travail d'enquête mené à découvert, sur la longue durée, dans un cadre méthodologique contrôlé. Après une étude exploratoire de deux ans, pendant laquelle j'ai travaillé moi-même comme aide à domicile pour personnes âgées, j'ai mené une enquête de terrain de trois années en m'insérant dans les locaux d'une association (qui gère le travail d'environ 75 aides à domicile), puis en accompagnant les aides à domicile au cours de leurs journées de travail. Au fil du temps passé avec elles, j'ai noué des relations privilégiées avec certaines d'entre elles, ce qui m'a permis d'accéder à leur vie familiale et amicale. Puisque toutes les actrices (aides à domicile, personnes âgées, employées de bureau...) savaient que j'étais « étudiante en sociologie » s'intéressant au travail des aides à domicile, j'ai

1. Günter Wallraff, *Tête de Turc* (1985), La Découverte, Paris, 1986; Anne Tristan, *Au Front*, Gallimard, Paris, 1987; Florence Aubenas, *Le Quai de Ouistreham*, Éditions de l'Olivier, Paris, 2010.

pu multiplier les points de vue sur le travail (les observer au travail ou en réunion) et croiser les sources (accéder aux dossiers du personnel, les interviewer).

Je me suis donc efforcée de mener une enquête qui ouvre l'accès à un « autre » monde populaire. Cette notion – d'« autre » – a une double histoire en sciences sociales. Le premier fil de cette histoire remonte au milieu des années 1980, avec des travaux comme ceux de l'historien Gérard Noiriel et du sociologue Bernard Zarca, le premier s'intéressant aux « autres figures de la classe ouvrière »², le second à « l'autre classe ouvrière »³. Dans les deux cas, il s'agit d'insister sur la diversité interne au monde ouvrier et de mettre en lumière des figures populaires que les recherches le plus souvent marxistes ont ignorées : l'artisan et le compagnon d'Ancien Régime travaillant en milieu rural au XIX^e siècle, ou encore les artisans de la fin des années 1970. Ces figures apparaissent en effet proches, par certains traits, des patrons et ne participent pas à l'identité collective telle qu'elle est définie par les mouvements politiques. Il semble que tout un courant contemporain de la sociologie ou des sciences politiques s'intéresse aussi, jusqu'à aujourd'hui, à ces autres classes populaires en orientant son attention vers les classes populaires dites « ordinaires », c'est-à-dire celles dont il n'est jamais question dans les discours politiques et médiatiques, celles qui sont absentes des mobilisations et qu'on pourrait dire silencieuses.⁴

L'« autre » est un concept travaillé également, en philosophie et dans les sciences sociales, sous l'angle plus spécifique de la question de l'exclusion, de l'infériorisation de certains groupes de la société par le groupe dominant. Simone de Beauvoir développe l'idée que, dans les discours tant profanes que savants, les femmes sont toujours l'« autre sexe »⁵, c'est-à-dire le sexe déterminé par rapport au sexe masculin et non par rapport à lui-même, privé de son autonomie. Approfondissant les usages de la figure de l'« autre » dans les relations

2. Gérard Noiriel, *Les Ouvriers dans la société française. XIX^e-XX^e siècle*, Éditions du Seuil, Paris, 1986, p. 33.

3. Bernard Zarca, *L'Artisanat français. Du métier traditionnel au groupe social*, Economica, Paris, 1986, p. 200.

4. Cf. Gilles Moreau, *Le Monde des apprentis*, La Dispute, Paris, 2003. Et, sur cette notion d'« ordinaire », cf. Michel de Certeau, « Une culture très ordinaire », *Esprit*, n° 10, 1978, p. 3-26.

5. Simone de Beauvoir, *Le Deuxième Sexe* (1949), Gallimard, Paris, 1976, tome I, p. 17.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

de pouvoir, Colette Guillaumin⁶ montre comment l'idéologie raciste est utilisée par les groupes dominants pour inférioriser (« raciser » dans la terminologie de la sociologue) des groupes de la société: l'autre est celui qu'il faut faire disparaître ou bien celui qu'on peut exploiter car il est inférieur ou malfaisant. Quel que soit le type de discours étudié, la figure de l'autre incarne ainsi en sciences sociales celle des groupes infériorisés.

Cet ouvrage propose de faire jouer ces différents sens du concept et de mettre au jour un « autre » monde populaire dans toutes ses dimensions, en s'appuyant sur la combinaison d'une enquête ethnographique, d'une enquête statistique et d'une enquête sociohistorique. Il repose en effet sur la conviction qu'une sociologie des classes sociales gagne à prendre appui sur ce type de combinaison des données.⁷ Il étudiera cet autre monde populaire silencieux ou passé sous silence qui rassemble les femmes plutôt que les hommes, mais aussi des femmes saisies au travail et pas seulement lorsqu'elles sont au foyer, des femmes employées, travailleuses des services non qualifiés et non des ouvrières de l'industrie, des femmes qui, pour une partie des enquêtées, sont plutôt de droite voire d'extrême droite et proches du petit patronat, mais qui sont aussi, pour une autre partie d'entre elles, des femmes immigrées au travail. Ce livre donnera également à voir un autre monde populaire traversé par les lignes de clivage et les rapports de pouvoir, lorsque des aides à domicile stigmatisent leurs collègues « noires » et « arabes » ou bien lorsque des aides à domicile, détentrices de diplômes généraux, mettent en cause le professionnalisme de leurs collègues, anciennes ouvrières ou commerçantes.

Pour voyager parmi tous ces « autres », ce livre empruntera simultanément quatre voies d'analyse: il inscrira l'étude de ces femmes dans la sociologie du travail, dans la sociologie des classes populaires, dans la sociologie du genre et dans la sociologie des « relations interraciales » ou « interethniques » (pour reprendre la terminologie interactionniste).

6. Colette Guillaumin, « Caractères spécifiques de l'idéologie raciste », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. LIII, 1972, p. 247-274; *L'idéologie raciste. Genèse et langage actuel*, Mouton, Paris-La Haye, 1972.

7. Christelle Avril, « Ressources et lignes de clivage parmi les aides à domicile. Spécifier une position sociale: quelles opérations de recherche? », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 191-192, 2012, p. 86-105.

PRENDRE AU SÉRIEUX LE TRAVAIL DES AIDES À DOMICILE

De trente mille dans les années 1970, la population des aides à domicile pour personnes âgées est passée à plus de cinq cent mille femmes aujourd'hui. On comprend mieux pourquoi ce phénomène a retenu l'attention de nombreuses études socio-économiques depuis trente ans.⁸ Celles-ci ont bien mis en évidence la fragilité des conditions d'emploi des aides à domicile. En effet, en dépit d'améliorations marginales ces dernières années, l'ensemble des obligations, protections et droits qui est contenu dans le contrat de travail et qui encadre la relation salariale de ces femmes, est particulièrement peu protecteur, comparativement au reste du salariat. Les conventions collectives du secteur prennent racine dans celles qui ont régulé les emplois de domestiques⁹ et relèvent encore pour partie d'un sous-droit du travail¹⁰. Un exemple parmi d'autres permettra de s'en faire une idée : les domiciles des personnes âgées ne constituent pas un lieu de travail au sens habituel du terme, ils ne sont donc soumis à aucune réglementation et ne peuvent faire l'objet d'une inspection.¹¹ Le très mauvais état sanitaire de certains logements, ainsi que le manque d'équipement ménager (certaines personnes âgées n'ont pas de machine à laver, de table à repasser, d'aspirateur),

8. Parmi les études pionnières, cf. Claudine Attias-Donfut, « L'aide ménagère et ses bénéficiaires : essai d'évaluation », *Gérontologie et société. Cahiers de la Fondation nationale de gérontologie*, n° 5, 1978, p. 95-122 ; Alain Rozenkier, « L'aide ménagère à domicile pour personnes âgées dans quelques pays industrialisés », *ibid.*, p. 124-176 ; Michel Lallement, *Des PME en chambre. Travail et travailleurs à domicile d'hier à aujourd'hui*, L'Harmattan, Paris, 1990 ; Brigitte Croff, *Seules. Genèse des emplois familiaux*, Métailié, Paris, 1994 ; Lise Causse, Christine Fournier et Chantal Labruyère, *Les Aides à domicile. Des emplois en plein remue-ménage*, Syros, Paris, 1998.

9. Geneviève Fraisse, *Femmes toutes mains. Essai sur le service domestique*, Éditions du Seuil, Paris, 1979 ; André Gorz, *Les Métamorphoses du travail. Quête de sens, critique de la raison économique*, Galilée, Paris, 1988.

10. Géraldine Laforge, « Le statut d'emploi des intervenant(e)s à domicile dans le champ de l'aide et des services aux personnes : quelques réflexions sur une politique du "gisement d'emplois" », *Revue de droit sanitaire et social*, n° 2, 2005, p. 290-303.

11. Damien Bucco, *L'Action de l'inspection du travail dans le champ de la santé-sécurité au travail des salariées de l'aide à domicile*, rapport d'étude pour l'Institut national du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (INTEFP), mai 2011.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

sont pourtant souvent évoqués par les aides à domicile pour décrire les pénibilités de leur travail.

Les études menées ces dernières années ont également montré la prégnance, dans ce secteur professionnel, de stéréotypes de genre qui contribuent à la dévalorisation du travail accompli. Les compétences des femmes qui travaillent comme aides à domicile sont perçues et présentées comme « naturellement » propres aux femmes ou comme mécaniquement acquises par elles dans la sphère privée lorsqu'elles réalisent des tâches ménagères gratuitement pour des proches.¹² Ces présupposés liés au genre influencent les pratiques de celles qui encadrent les aides à domicile. Les observations révèlent que seules des femmes sont embauchées par les employées de bureau de l'association et qu'elles sont rarement formées. À peine recrutées, elles sont envoyées chez des personnes âgées ayant, pour certaines, des pathologies importantes. Les stéréotypes de genre influent aussi sur le temps de travail. Tout se passe comme s'il s'agissait d'un « travail d'appoint », pour des femmes qui, s'appuyant sur les revenus de leur conjoint, n'auraient pas besoin de gagner un salaire complet.¹³ Le temps partiel concerne plus de sept aides à domicile sur dix (donnée inchangée depuis les années 1970), et leur expérience dans le secteur débute souvent avec deux ou trois heures de travail par semaine seulement.

Toutes ces études ont bien montré la fragilité des conditions d'emploi du secteur, mais elles se sont peu intéressées au travail lui-même. Les conditions de travail ont fait l'objet d'un premier examen et sont de plus en plus souvent étudiées¹⁴, mais la diversité des pratiques de travail et la signification que les aides à domicile leur donnent¹⁵ sont

12. Philippe Alonzo, *Femmes employées. La construction sociale sexuée du salariat*, L'Harmattan, Paris, 1996; Annie Dussuet, *Travaux de femmes. Enquêtes sur les services à domicile*, L'Harmattan, Paris, Budapest et Turin, 2005.

13. Tania Angeloff, *Le Temps partiel: un marché de dupes ?*, Syros, Paris, 2000.

14. Christelle Avril, « Le travail des aides à domicile pour personnes âgées: contraintes et savoir-faire », *Le Mouvement social*, n° 216, 2006, p. 87-99; François-Xavier Dewetter et Sandrine Rousseau, *Du balai. Essai sur le ménage à domicile et le retour de la domesticité*, Raisons d'agir, Paris, 2011, p. 69-73.

15. Pour une première approche du rapport au travail, cf. Vincent Caradec, « L'aide ménagère: une employée ou une amie ? », in Jean-Claude Kaufmann (sous la direction de), *Faire ou faire-faire ? Famille et services*, PUR, Rennes, 1996, p. 155-167; Brigitte Juhel, *L'Aide-ménagère et la personne âgée: petites et grandes manœuvres autour d'un espace de vie à partager*, L'Harmattan, Paris,

encore inexplorées. Ce livre entend contribuer à sa manière à sortir cet emploi de l'ornière des préjugés de genre, en prenant au sérieux le travail de ces femmes.

Pour cela, il propose de l'étudier avec les mêmes outils que la sociologie du travail a appliqués, entre autres, au travail ouvrier. Cela supposera, dans leur cas, de décrire non pas « le » mais « les » postes de travail. En effet, d'un domicile à l'autre, d'une personne âgée à l'autre, on verra que les tâches demandées et les conditions de leur réalisation varient fortement. La situation de travail des aides à domicile est également composée d'un cadre de travail. Il existe des règles formelles (un règlement de l'association, des conventions collectives) mais aussi une hiérarchie dont il conviendra de saisir les spécificités : les aides à domicile sont par exemple confrontées à une diversité de prescripteurs (les personnes âgées, la famille, les infirmiers et infirmières qui viennent pour les toilettes, les employées du bureau qui gèrent leur travail...). Comme dans toute situation de travail, les aides à domicile savent aussi développer des techniques pour ralentir le rythme de travail et limiter l'usure, composer avec les règles, développer des pratiques officieuses ou clandestines, autant de marges d'autonomie que l'assimilation de cet emploi au travail supposé des domestiques du XIX^e siècle semble parfois faire oublier.

Contrairement à la majorité des femmes de ménage qui, elles, interviennent dans des domiciles vides de leurs occupants, les aides à domicile ont pour particularité de travailler au contact direct des personnes âgées et de passer plusieurs heures d'affilée en leur présence (rares sont les personnes âgées qui ont la capacité de sortir de chez elles pendant les deux heures d'intervention de la salariée). Prendre au sérieux le travail de ces femmes suppose par conséquent d'inscrire aussi son étude dans le sillage de la sociologie des relations de service.¹⁶ Les apports de celle-ci, tant en France qu'aux États-Unis, conduisent à poser au moins trois séries de questions au travail des aides à domicile.

1998; Annie Schwartz (sous la direction de), *Les aides à domicile écrivent leur métier. Témoignages des aides à domicile du SEMAD d'Annonay*, Jean-Pierre Huguet Éditeur, Annonay, 2002; Ghislaine Doniol-Shaw, « L'engagement paradoxal des aides à domicile face aux situations repoussantes », *Travailler*, n° 22, 2009, p. 27-49.

16. Cf. le chapitre IX in Michel Lallement, *Le Travail. Une sociologie contemporaine*, Gallimard, Paris, 2007.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

Comme l'a montré Everett C. Hughes¹⁷, derrière la notion positive de « service », se dissimule un « drame » : travailleurs et clients n'ont par définition pas le même point de vue sur le travail. Certaines personnes âgées se sentent offensées si leur aide à domicile s'assoit quelques minutes lorsqu'elles se mettent à discuter avec elle ; mais pour l'aide à domicile, qui enchaîne toute la journée les interventions, c'est la seule occasion de récupérer physiquement. Les « conflits de perspective » concernent les aides à domicile et les personnes âgées mais aussi, par-delà cette interaction, de nombreux autres acteurs qui entrent dans la définition du travail, tels les différents professionnels de santé (médecins, infirmières, kinésithérapeutes) intervenant à domicile, ou la famille. Plus généralement, on se demandera quel est le « système d'interactions »¹⁸ dans lequel est défini ce travail, quels sont les conflits, mais aussi les alliances, qui se jouent autour de cette définition.

La sociologie des relations de service a également renouvelé le questionnement sur les compétences mobilisées au travail.¹⁹ Dans ces emplois, faire son travail revient à faire en sorte que l'interaction avec le bénéficiaire se déroule au mieux.²⁰ Les recherches sur les relations de service montrent que, comme dans d'autres métiers, les manières de faire apprises au cours de la formation, ou bien sur le tas, sont centrales pour le bon déroulement des interactions. Mais elles insistent aussi sur le fait qu'à la différence du travail ouvrier, les manières d'être (de paraître, de se tenir, de parler, d'agir) des travailleurs, tout comme celles des bénéficiaires des services, entrent en jeu dans les interactions. La classe sociale²¹, le genre²² et la couleur de peau²³ des

17. Everett C. Hughes, « Le drame social du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 115, 1996, p. 94-97.

18. Christelle Avril, Marie Cartier et Delphine Serre, *Enquêter sur le travail. Concepts, méthodes, récits*, La Découverte, Paris, 2010, p. 53.

19. Cf. Anne-Marie Arborio, *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*, Anthropos, Paris, 2001, p. 137-152.

20. Jean Gadrey, « Les relations de service et l'analyse du travail des agents », *Sociologie du travail*, n° 3, 1994, p. 381-389.

21. Howard S. Becker, « Social-class variations in the teacher-pupil relationship », *Journal of Educational Sociology*, n° 25, 1952, p. 451-465 ; Ray Gold, « Janitors versus tenants : a status income-dilemma », *American Journal of Sociology*, n° 57, 1952, p. 486-493.

22. Robin Leidner, *Fast Food, Fast Talk. Service Work and the Routinization of Everyday Life*, University of California Press, Berkeley, 1993.

23. Judith Rollins, *Between Women. Domestic and Their Employers*, Temple University Press, Philadelphie, 1985.

travailleurs des services et de leurs bénéficiaires influencent la définition du travail et ouvrent la voie à une diversité des pratiques à l'intérieur d'un même groupe professionnel. Qu'en est-il s'agissant des aides à domicile et des personnes âgées dont elles s'occupent ? Comment jouent, dans les interactions, l'expérience professionnelle ou encore la trajectoire sociale et la couleur de peau ?

La sociologie des relations de service a permis enfin d'élargir l'analyse du travail à ses aspects mentaux, liés au travail relationnel, et non seulement à ses aspects physiques. Elle insiste sur l'ambivalence du travail relationnel : celui-ci implique des contraintes mentales supplémentaires (faire face à des personnes âgées agressives par exemple) mais aussi des formes de gratification. Certaines aides à domicile l'expriment franchement lorsqu'elles disent « aimer » ou « préférer » travailler au contact de personnes âgées plutôt que comme femmes de ménage ou en usine, alors même qu'elles trouvent usantes les personnes âgées qui radotent. Il conviendra de saisir les spécificités des contraintes mentales et des formes de gratification associées au travail de contact avec des personnes âgées.

Le travail des aides à domicile est une relation de service d'un type particulier puisqu'il consiste à partager un espace privé, à remplir des tâches de la vie quotidienne, parfois en lien avec les membres de la famille de la personne âgée. Il implique de ce fait un accès spécifique à l'intimité des bénéficiaires du service. C'est cette dimension spécifique du travail que pointent les recherches récentes mobilisant en France la notion de *care*.²⁴ Tout en étudiant les spécificités du travail de prise en charge des personnes âgées dans la sphère privée, on a fait le choix ici de ne pas mobiliser la notion de *care* qui est très polysémique²⁵ voire polémique²⁶ dans la recherche française.

24. Cf. Patricia Paperman et Sandra Laugier (sous la direction de), *Le Souci des autres. Éthique et politique du care*, Éditions de l'EHESS, Paris, 2006 ; Pascale Molinier, Sandra Laugier et Patricia Paperman (sous la direction de), *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*, Payot & Rivages, Paris, 2009. Et pour un autre usage de cette notion, cf. Danièle Kergoat, « Dynamique et consubstantialité des rapports sociaux », *Se battre, disent-elles...*, La Dispute, Paris, 2012, p. 125-143. Cf. aussi Clémence Ledoux, « Care », in Catherine Achin et Laure Bereni (sous la direction de), *Genre et science politique*, Presses de Science Po, Paris, 2013, p. 78-89.

25. Marie-Thérèse Letablier, « Le travail envers autrui et sa conceptualisation en Europe », *Travail, genre et sociétés*, n° 6, 2001, p. 19-42.

26. Cf. les différents articles de la « Controverse », publiés par la revue *Travail, genre et sociétés*, n° 26, 2011, p. 173 sq.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

On suivra l'analyse que Viviana Zelizer²⁷ fait de cette notion : le *care* comporte une connotation positive dont il est difficile de se départir, celle d'une attention soutenue à l'autre en vue d'améliorer son bien-être. En d'autres termes, si l'on parle de travail de *care* pour décrire le travail des aides à domicile, on prend le risque de n'envisager qu'une gamme d'attitudes positives à l'égard des personnes âgées²⁸ et de fermer les yeux sur d'autres attitudes, telle l'indifférence par exemple. Viviana Zelizer propose, pour éviter cet écueil du *care*, tout en le décrivant dans ses spécificités, de qualifier plus largement ce travail de « travail intime » (*intimate labor*).

ENTRER DANS L'UNIVERS DES FEMMES DE MILIEUX POPULAIRES

Depuis une quinzaine d'années, la croissance des emplois de l'aide à domicile contribue presque à elle seule à la croissance du salariat non qualifié. Une femme peu ou pas diplômée en France a de grandes probabilités d'être, à un moment de sa vie, aide à domicile pour personnes âgées ou, dans une moindre mesure, assistante maternelle ou femme de ménage. Nombre des aides à domicile que j'ai rencontrées sont issues des secteurs sinistrés de l'industrie (le textile notamment), du petit commerce qui a périclité, ou encore des emplois administratifs devenus obsolètes avec l'informatisation. Leurs conjoints sont souvent des ouvriers au chômage ou en préretraite, ou encore des petits patrons ayant fait faillite. Il n'est pas rare que ces aides à domicile soient les seules pourvoyeuses de ressources pour leur entourage. Si l'on entend par « milieux populaires » l'ensemble des groupes qui partagent le fait d'être éloignés des capitaux économiques, culturels, sociaux et d'occuper une position d'exécutant dans le monde du travail²⁹, on peut dire que les emplois de service

27. Viviana Zelizer, « Caring everywhere », in Eileen Boris, Rhacel Salazar Parreñas (sous la direction de), *Intimate Labors. Cultures, Technologies and the Politics of Care*, Stanford University Press, Redwood City, 2010, p. 267-279.

28. Cf. Pascale Molinier, *Le Travail du care*, La Dispute, Paris, 2013.

29. Olivier Schwartz, *La Notion de « classes populaires »*, mémoire d'habilitation à diriger des recherches, université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines, 1998 ; « Peut-on parler des classes populaires ? », *La Vie des idées* (lavedesidees.fr), 13 septembre 2011.

à domicile constituent aujourd'hui, dans une certaine mesure, le nouveau visage des milieux populaires salariés.

Et pourtant, inscrire ces travailleuses dans la sociologie des classes populaires ne va pas de soi. Les recherches qui ont porté sur le lien entre travail et appartenance aux milieux populaires se sont centrées sur les travailleurs des grandes organisations industrielles. La solidarité de classe, les attitudes de résistance à la domination ou les expressions d'une certaine autonomie culturelle des membres de la classe³⁰ prennent racine dans les collectifs de travail c'est-à-dire dans les mobilisations³¹, dans la fierté d'un certain savoir-faire reconnu par les pairs dans le travail³², dans les sociabilités locales³³ et se solidifient dans l'opposition à une hiérarchie bien identifiée³⁴. À bien des égards, le travail des aides à domicile apparaît de prime abord très éloigné de ce modèle. Il signifie faire des tâches sans qualification reconnue, travailler loin des collectifs de travail, voire s'apparente à une forme de retour au foyer. Il constitue ce qu'on pourrait appeler une « figure repoussoir » du travail ouvrier. Ce qui explique peut-être en partie les difficultés des partis de gauche ou des syndicats à investir ces secteurs d'emploi.

Pour toutes ces raisons, l'appartenance de ces femmes aux milieux populaires ne peut être prise comme une évidence. Situer ces femmes dans la structure sociale suppose d'enquêter sur la nature de leurs affiliations aux milieux populaires. Ainsi, ce livre fait le pari qu'il est possible de saisir les liens qui unissent ces femmes aux milieux populaires contemporains, de comprendre ce qu'elles ont, ou pas, en commun avec les pôles populaires déjà éclairés par les recherches sociologiques mais aussi quel rôle elles-mêmes jouent, ou pas, dans l'identité collective de ces milieux.

Pour étudier ces liens, la sociologie des classes populaires invite à tenir simultanément deux séries de questions : celles

30. Michel Verret, avec la collaboration de Paul Nugues, *Le Travail ouvrier* (1982), L'Harmattan, Paris, 1999.

31. Alain Touraine, *La Conscience ouvrière*, Éditions du Seuil, Paris, 1966.

32. Donald Roy, *Un sociologue à l'usine*, traduction de l'anglais sous la direction de Jean-Pierre Briand et Jean-Michel Chapoulie, La Découverte, Paris, 2006.

33. Jean-Noël Retière, *Identités ouvrières. Histoire sociale d'un fief ouvrier en Bretagne. 1909-1990*, L'Harmattan, Paris, 1994.

34. Philippe Bernoux, Dominique Motte et Jean Saglio, *Trois ateliers d'OS*, Éditions ouvrières, Paris, 1973 ; Philippe Dubois, *Le Sabotage dans l'industrie*, Calmann-Lévy, Paris, 1976.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

qui ont trait à la reproduction des milieux populaires et celles qui traitent des changements qui les affectent.³⁵ D'une part, il s'agira de comprendre en quoi, et jusqu'à quel point, les pratiques et attitudes des aides à domicile peuvent être rattachées à des pratiques et des attitudes caractéristiques de ces milieux. On se demandera dans quelle mesure ce qu'elles font relève de leur position de domination – économique et culturelle – dans l'espace salarial.³⁶ Mais on cherchera à cerner également les formes d'autonomie relative qu'elles déploient et notamment celles qui paraissent caractéristiques de certains groupes populaires.³⁷ Certaines aides à domicile trouvent par exemple dans l'accomplissement des tâches physiques de ménage une manière de tenir à distance le travail relationnel avec les personnes âgées, travail relationnel qu'elles trouvent particulièrement aliénant. Or les femmes diplômées qui les encadrent considèrent que seul cet aspect relationnel pourrait permettre aux aides à domicile de donner du sens et de la valeur à leur travail. Il semble bien que ces aides à domicile développent et partagent une conception autonome de la définition de leur travail, contre un pôle diplômé des classes moyennes-supérieures.³⁸

Pour saisir la place de ces femmes en milieux populaires, il faudra d'autre part se demander en quoi leurs propriétés peuvent contribuer à recomposer le visage contemporain de ces milieux. Cette thématique du changement social a toujours été présente dans ce champ de la sociologie, en particulier lorsqu'il s'est agi de saisir l'influence de la consommation de masse. Cependant, les transformations structurelles du début des années 1980 semblent spécifiquement fragiliser et ébranler

35. Cette dialectique de la reproduction et du changement est présente dès les premiers travaux sur les milieux populaires : Richard Hoggart, *La Culture du pauvre* (1957), Éditions de Minuit, Paris, 1970 ; Michel de Certeau, « Pratiques quotidiennes », in Geneviève Pujol et Raymond Labourie (sous la direction de), *Les Cultures populaires. Permanence et émergences des cultures minoritaires locales, ethniques, sociales et religieuses*, Privat, Toulouse, 1979, p. 23-30.

36. Pierre Bourdieu, *La Distinction. Critique sociale du jugement*, Éditions de Minuit, Paris, 1979.

37. Claude Grignon et Jean-Claude Passeron, *Le Savant et le populaire. Misérabilisme et populisme en sociologie et en littérature*, Éditions du Seuil, Paris, 1989.

38. Sur les clivages sociaux entre femmes, cf. Sabine Fortino, « Rapports sociaux de sexe et classes sociales », in Paul Bouffartigue (sous la direction de), *Le Retour des classes sociales. Inégalités, dominations, conflits*, La Dispute, Paris, 2004, p. 193-210.

ces milieux, ce qui conduit les sociologues à la placer au centre de leurs analyses. Les travaux de Gérard Mauger³⁹ tout comme le mémoire d'habilitation à diriger des recherches d'Olivier Schwartz⁴⁰ ont ainsi ouvert la voie à une réflexion sur certains changements structurels qui déstabilisent ces milieux et les recomposent. Tous deux insistent sur la montée du chômage et la fragilisation du groupe ouvrier⁴¹, le rôle de la tertiariation des emplois qui conduit des fractions de plus en plus importantes de ces milieux à entrer en contact avec d'autres groupes sociaux, ainsi que celui de l'élévation du niveau de diplôme du fait de la « démocratisation scolaire »⁴². Pour Olivier Schwartz, les ressources scolaires des jeunes machinistes de la RATP, combinées au fait qu'ils doivent quotidiennement apprendre à gérer des interactions conflictuelles avec les usagers, conduisent certaines fractions des milieux populaires à développer des compétences interactionnelles, qui étaient jusqu'alors absentes du monde ouvrier.

En se centrant sur les aides à domicile, ce livre rencontre un autre changement social majeur affectant les classes populaires : l'entrée et le maintien de la majorité des femmes de ces milieux sur le marché du travail.⁴³ Dès la première moitié des années 1980, Olivier Schwartz analyse ce changement dans son enquête ethnographique auprès de familles vivant dans une cité HLM d'un bassin minier du nord de la France. Il montre en particulier que le « passage au travail »⁴⁴ de ces femmes suppose de rompre avec un modèle féminin

39. Gérard Mauger, « Les transformations des classes populaires en France depuis trente ans », in Jean Lojkine, Pierre Cours-Salies et Michel Vakaloulis (sous la direction de), *Nouvelles luttes de classes*, PUF, Paris, 2006, p. 29-42.

40. Olivier Schwartz, *La Notion de « classes populaires »*, mémoire cité.

41. Cf. Stéphane Beaud et Michel Pialoux, *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Fayard, Paris, 1999.

42. Cf. Stéphane Beaud, *80 % au bac... et après ? Les enfants de la démocratisation scolaire*, La Découverte, Paris, 2002.

43. Cédric Afsa et Sophie Buffeteau, « L'activité féminine en France : quelles évolutions récentes, quelles tendances pour l'avenir ? », *Économie et statistique*, n° 398-399, 2006, p. 85-97. De manière générale, la discontinuité de l'activité des femmes en France est une parenthèse (1950-1970) et ne constitue pas la norme : Margaret Maruani et Monique Méron, *Un siècle de travail des femmes en France. 1901-2011*, La Découverte, Paris, p. 74-78. Cf. aussi Sylvie Schweitzer, *Les femmes ont toujours travaillé. Une histoire du travail des femmes aux XIX^e et XX^e siècles*, Odile Jacob, Paris, 2002, p. 61-91.

44. Olivier Schwartz, *Le Monde privé des ouvriers. Hommes et femmes du Nord*, PUF, Paris, 1990, p. 224-246.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

traditionnel (se marier, avoir des enfants, rester au foyer) et s'accompagne donc d'un renouvellement des configurations conjugales. Dans un certain nombre de cas, en particulier lorsque le conjoint est au chômage, il montre que le travail salarié des femmes modifie les rapports de force entre les sexes au sein du couple.

Ce livre pose donc la question de savoir ce qu'implique, pour les classes populaires, le fait qu'une part croissante des femmes de ces milieux ont leur propre salaire, gagnent leur vie voire font vivre leur famille. Mais il pose aussi plus spécifiquement la question de savoir ce qu'implique, pour les classes populaires, le fait qu'une part croissante des femmes de ces milieux gagne sa vie et fait parfois vivre ses proches, dans des emplois aux antipodes de ceux qui ont façonné la fierté ouvrière. Cet ouvrage ne prétend pas apporter toute la lumière sur ces questions et encore moins faire le tour des comportements des femmes des classes populaires. En partant de l'étude d'un groupe d'aides à domicile, il entend toutefois ouvrir des pistes permettant de saisir la définition des classes populaires au féminin.

METTRE EN LUMIÈRE DES STYLES DE FÉMINITÉ

La sociologie des classes populaires s'est fortement renouvelée ces dernières années en explorant de nombreux groupes professionnels, par-delà les ouvriers de l'industrie: les ouvriers du monde rural, les petits fonctionnaires, les employés et employées (aides-soignantes, caissières, femmes de chambre, vendeurs et vendeuses...), les retraités... Elle n'a pas pour autant intégré la dimension de genre à son questionnement sur le travail et l'appartenance sociale. Prenons l'exemple d'une notion centrale dans la sociologie des milieux populaires et ses reformulations récentes: la virilité. Cette dernière, définie comme la valorisation de la dépense physique, associée à une représentation du corps comme force, apparaît comme un trait culturel central dans les milieux populaires.⁴⁵ Ce trait culturel est indissociable de l'investissement passé et présent de fractions encore importantes des classes populaires dans des emplois qui supposent force et courage physiques, mais

45. Pierre Bourdieu, *La Distinction...*, *op. cit.*, p. 447.

on l'observe aussi en dehors du travail (dans les loisirs par exemple) et dans les emplois qui requièrent moins de force physique. Il permet aux membres des groupes populaires de se distinguer en positif des groupes les plus proches : le corps comme force permet de prouver sa valeur sociale individuelle mais aussi celle du groupe, de la solidarité de corps (« la menace de retrait de la force physique » est d'autant plus efficace qu'elle concerne un nombre important d'individus⁴⁶).

Pourtant, l'omniprésence de cette notion dans les travaux sur les classes populaires laisse sans réponse la question de savoir comment ce trait culturel touche ou concerne les femmes de ces milieux.⁴⁷ La question elle-même reste in formulée. Soit parce que ces études, portant sur des milieux exclusivement masculins, n'interrogent pas le genre, soit parce que, lorsqu'elles sont centrées sur des milieux professionnels mixtes du bas de l'échelle, la virilité semble diviser hommes et femmes des groupes populaires plutôt que les rassembler (elle sert alors à justifier la supériorité professionnelle des hommes sur les femmes).⁴⁸

En se centrant sur un milieu de travail quasi exclusivement composé de femmes (des aides à domicile mais aussi des encadrantes et des employeuses), ce livre réinterroge le lien entre virilité et femmes de milieux populaires. À l'heure où nombre d'études sociologiques mettent l'accent sur la re composition ou la déstabilisation de la virilité des hommes en contexte de chômage ou de tertiarisation⁴⁹, il paraît légitime

46. *Ibid.*, p. 447.

47. À l'exception notable des travaux sur les femmes dans des sports dominés par les hommes : Sylvia Faure, « Filles et garçons en danse hip-hop. La production institutionnelle de pratiques sexuées », *Sociétés contemporaines*, n° 55, 2004, p. 5-20 ; Christine Mennesson, « Être une femme dans un sport "masculin". Modes de socialisation et construction des dispositions sexuées », *Sociétés contemporaines*, n° 55, 2004, p. 69-90 ; Christine Mennesson et Jean-Paul Clément, « Boxer comme un homme, être une femme », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 179, 2009, p. 76-91.

48. Stéphanie Gallioz, « Force physique et féminisation des métiers du bâtiment », *Travail, genre et sociétés*, n° 16, 2006, p. 97-113 ; Roland Pfefferkorn, « Des femmes chez les sapeurs-pompiers », *Cahiers du Genre*, n° 40, 2006, p. 203-230 ; Geneviève Pruvost, *Profession : policier. Sexe : féminin*, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, Paris, 2007.

49. Dominique Memmi, « La re composition du masculin dans les classes populaires : une issue à la domination sociale ? À propos de *Billy Elliot*, de *Full Monty* et de quelques autres dans le cinéma réaliste anglais depuis quarante ans », *Le Mouvement social*, n° 198, 2002, p. 151-154 ; Linda McDowell, « Masculine identities and low-paid work. Young men in urban labour

Les aides à domicile: un autre monde populaire

de s'intéresser à ces emplois où des femmes de ces milieux, toujours plus nombreuses, sont désormais payées pour accomplir des tâches où elles déploient une certaine force physique et, comme le leur disent les familles des personnes âgées, où il faut un certain courage. Les femmes adhèrent-elles au goût pour la virilité et si oui de quelles manières? Quelles formes ce goût prend-il dans ces emplois occupés exclusivement par des femmes? Est-il pour elles le socle de formes de solidarité?

Ce livre proposera d'envisager des formes d'investissement de la virilité au féminin et plus généralement, s'attachera à articuler genre et classe⁵⁰ pour mettre en évidence le, ou plutôt les « styles de féminité », à l'œuvre dans ces milieux.⁵¹

ÉTUDIER LES RELATIONS INTERRACIALES

Tout comme les femmes actives, les immigrés constituent le plus souvent un chapitre à part, au sens figuré comme au sens propre, dans les livres de sciences sociales consacrés aux classes populaires. L'étude du travail et des modes de vie des aides à domicile conduit également à reconsidérer la place, dans la sociologie des classes populaires, des immigrées, et plus généralement, de celles qui s'appellent elles-mêmes, sur le terrain, les « Noires » et les « Arabes ». ⁵² Pour être tout à fait précise, dans l'aide à domicile, les femmes immigrées sont seulement légèrement surreprésentées par rapport à ce qu'elles repré-

markets », *International Journal of Urban and Regional Research*, vol. 27, n° 4, 2003, p. 828-848; Gérard Mauger, *Sociologie de la délinquance juvénile*, La Découverte, Paris, 2008; Olivier Schwartz, « La pénétration de la "culture psychologique de masse" dans un groupe populaire: paroles de conducteurs de bus », *Sociologie*, n° 4, 2011, p. 345-361; Érik Neveu, « Gérer les "coûts de la masculinité"? Inflation mythiques, enjeux pratiques », in Delphine Dulong, Christine Guionnet et Érik Neveu (sous la direction de), *Boys don't cry*, PUR, Rennes, 2012, p. 111-142.

50. Une telle position implique un changement de référentiel. Cf. Christian Baudelot et Roger Establet, « Classes en tous genres », in Margaret Maruani (sous la direction de), *Femmes, genre et sociétés. L'état des savoirs*, La Découverte, Paris, 2005, p. 38-47.

51. Cf. Jean-Claude Passeron et François de Singly, « Différences dans la différence: socialisation de classe et socialisation sexuelle », *Revue française de science politique*, 34^e année, n° 1, 1984, p. 48-78. Les auteurs mettent notamment en évidence plus de diversité en bas de la structure sociale qu'en haut s'agissant des valeurs morales et insistent sur la complexité des positionnements dans ce domaine pour chaque fraction de classe.

52. On conservera les guillemets tout au long du manuscrit pour marquer le caractère construit et situé de ces catégories en usage parmi les enquêtées.

sentent dans la population des femmes en emploi (contrairement à ce qui se passe dans les emplois de femmes de ménage ou d'ouvrières du nettoyage). Cependant, ces femmes immigrées, tout comme les filles d'immigrés et les femmes originaires des DOM-TOM, sont majoritairement concentrées dans les très grandes agglomérations. Si cette enquête s'était déroulée en milieu rural, il est très probable qu'elle n'aurait pas rencontré la question des relations interethniques ou interraciales dans l'aide à domicile.⁵³ Mais comme elle s'est déroulée dans une ville moyenne de banlieue parisienne, qu'on a appelée Mervans⁵⁴, cette thématique s'est de fait imposée: près de la moitié des aides à domicile enquêtées dans ce livre sont immigrées, filles d'immigrés (d'Afrique du Nord ou d'Afrique noire) ou originaires des DOM-TOM, et les stéréotypes et discriminations raciales s'y révèlent fortement présents. De même que pour l'inclusion des femmes aux questionnements de la sociologie des classes populaires, ce livre s'attachera à articuler classe et «race»⁵⁵, c'est-à-dire à saisir la façon dont les immigrées, et celles qui y sont assimilées du fait de leur couleur de peau, sont liées aux milieux populaires tels qu'ils ont pu être caractérisés jusqu'à présent par les sciences sociales.⁵⁶ Ces femmes jouent-elles, ou non, un rôle spécifique dans la définition du travail ou dans l'identité collective des aides à domicile?

Pour répondre à cela, ce livre adopte la perspective ouverte par la sociologie interactionniste des relations dites interraciales ou encore interethniques. Comme le souligne Everett C. Hughes⁵⁷, raisonner en termes de «groupe ethnique» est une

53. Sur les variations intranationales dans les emplois domestiques, cf. Ruth Milkman, Ellen Reese et Benita Roth, «The macrosociology of paid domestic labor», *Work and Occupations*, vol. 4, n° 25, 1998, p. 483-510.

54. Tous les noms propres (lieux, prénoms et noms de personnes) ont été changés.

55. Sur l'analyse de ce terme et son usage critique: Colette Guillaumin, «Race. Question de terminologie», *Sexe et race*, tome VIII, 1993, p. 5-16; Pierre-André Taguieff, *La Force du préjugé. Essai sur le racisme et ses doubles*, La Découverte, Paris, 1988; Didier Fassin, «Nommer, interpréter. Le sens commun de la question raciale», in Didier Fassin et Éric Fassin (sous la direction de), *De la question sociale à la question raciale? Représenter la société française* (2006), La Découverte, Paris, 2009, p. 27-44.

56. Pour une approche pionnière de cette articulation, cf. Danièle Kergoat, *Bulldozer ou l'histoire d'une mobilisation ouvrière*, Éditions du Seuil, Paris, 1973.

57. Everett C. Hughes, «L'étude des relations ethniques» (1948), *Le Regard sociologique. Essais choisis*, textes présentés et rassemblés par Jean-Michel Chapoulie, Éditions de l'EHESS, Paris, 1996, p. 201-207.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

impasse. Les groupes ethniques n'existent pas en soi, les traits ethnoraciaux assignés à un groupe (feignants ou travailleurs, vifs ou lents...) n'étant toujours que le produit des interrelations entre un groupe dominant et un groupe dominé. Le fait de caractériser un groupe par des traits ethniques ou raciaux permet de faire passer cette domination pour naturelle et d'en dissimuler les ressorts sociaux (les différences de pouvoir, de ressources scolaires, économiques). Ce livre se concentre donc sur les *relations* interraciales parmi les aides à domicile, entre aides à domicile et personnes âgées, ou encore entre aides à domicile et employées de bureau de l'association.

Le terrain de l'aide à domicile est particulièrement intéressant pour réinterroger la place des immigrées et de celles qui sont assignées à cette place, dans la sociologie des milieux populaires. Dans ce secteur, tout comme dans d'autres où se concentrent les femmes immigrées par contraste avec ceux où se concentrent les hommes, les aides à domicile «noires» et «arabes» sont au contact des personnes âgées, de leur famille, du personnel infirmier et, contrairement à une idée reçue, très visibles sur la scène locale. Elles passent régulièrement à l'association d'aide à domicile dont les bureaux se situent dans une annexe de la mairie ou encore promènent les personnes âgées dans la ville, les accompagnent dans leurs démarches. Une partie des employées de bureau de l'association, «blanches» quant à elles et vivant toutes sur place, évitent de croiser une aide à domicile «noire» dans la ville et d'avoir à engager avec elle une conversation dans la rue. Par ailleurs, comme le montrera ce livre, une partie des aides à domicile («blanches») viennent de secteurs où elles n'ont jamais connu de mixité ethnoraciale, notamment ceux du commerce ou des services administratifs des entreprises. Elles se retrouvent dans l'aide à domicile faute de mieux, après un divorce ou un licenciement, vers la quarantaine. De même, une partie des femmes immigrées ou des DOM-TOM sont plutôt diplômées et exerçaient parfois des emplois qualifiés avant de migrer. C'est bien souvent du fait de la discrimination raciale en France métropolitaine (dans le commerce et les bureaux...), qu'elles échouent dans cet emploi. Pour paraphraser Norbert Elias et John Scotson au sujet des établis et des marginaux⁵⁸, deux groupes autrefois

58. Norbert Elias et John L. Scotson, *Logiques de l'exclusion. Enquête sociologique au cœur des problèmes d'une communauté* (1965), Fayard, Paris, 1997.

indépendants se retrouvent, par l'intermédiaire de l'emploi d'aide à domicile, en interdépendance.

Ce livre posera la question de savoir ce que ce nouveau type de relations, soulevant le problème de l'imbrication de la classe, du genre, et de la « race »⁵⁹, implique pour la recomposition interne des milieux populaires et pour les liens des milieux populaires avec le reste de l'espace social.

PLAN DU LIVRE

Le souci de situer empiriquement ces femmes dans l'espace social à partir du travail sera visible dès la première partie du livre : « Travail, position, positionnements ». On se placera en effet d'emblée au cœur de leur travail en les suivant au cours de leurs journées chez les personnes âgées ainsi que dans les locaux de l'association (chapitre premier). La situation de travail qui s'impose à ces femmes aujourd'hui est également le fruit d'une représentation symbolique qui a évolué au cours du temps. Le chapitre II examinera ainsi les conditions symboliques de travail des aides à domicile. Au fil de l'exploration du travail dans ces deux premiers chapitres, on donnera des éléments détaillés sur la méthodologie d'enquête mobilisée. Après cette première étape d'immersion dans le travail et l'enquête, on changera d'échelle pour situer la position de ces femmes dans l'espace social (chapitre III). On se posera notamment la question de savoir dans quelle mesure elles appartiennent objectivement aux milieux populaires. Dernière étape du voyage pour saisir toutes les dimensions de la situation de ces femmes : on s'intéressera à la définition qu'elles-mêmes donnent de leur travail, à leurs positionnements face au travail. On montrera notamment que deux conceptions divergentes du travail opposent les aides à domicile et font écho aux divergences qui traversent également le personnel de bureau de l'association (chapitre IV).

Ce livre s'emploiera alors à saisir comment ces pratiques et conceptions divergentes du travail s'inscrivent dans l'espace social. À quel type d'affiliations renvoient-elles ? Pour le dire

59. Cf. Laure Bereni, Sébastien Chauvin, Alexandre Jaunait et Anne Revillard, *Introduction aux gender studies. Manuel des études sur le genre*, De Boeck, Bruxelles, 2008, p. 191 sq. ; Amélie Le Renard, « Articuler genre, classe et race. Approches empiriques », in Margaret Maruani (sous la direction de), *Travail et genre dans le monde*, La Découverte, Paris, 2013.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

autrement, avec quel type de relations aux milieux populaires et aux autres groupes sociaux entrent-elles en résonance ? Pour y répondre, il examinera en détail et successivement les deux types de pratiques et de rapports au travail qui se seront dégagés à l'issue de la première partie.

La deuxième partie du livre, intitulée « Tournées vers un certain pôle des classes populaires », sera consacrée à l'examen de celles des aides à domicile qui refusent d'apparaître comme spécialisées dans la prise en charge de la vieillesse et de la dépendance. On verra que la conception que ces femmes ont de leur travail s'inscrit dans le prolongement des relations qu'elles ont eues avec un pôle des milieux populaires proche du petit patronat. Pour mettre en évidence cette affiliation, on procédera par étapes. Tout d'abord, la conception que ces femmes ont de leur travail est la seule acceptable pour leur milieu populaire d'origine (chapitre V). Cette conception permet de faire émerger un « nous » au féminin, contre leurs collègues et contre les femmes de classes moyennes-supérieures qui les encadrent (chapitre VI). Le chapitre VII montrera que le type de relations dans lesquelles elles sont engagées à l'occasion de leur travail leur permet de continuer à être socialisées à leur univers de référence, celui du petit patronat. C'est au terme de cette plongée dans les pratiques de travail, les relations sociales et les modes de vie de ces femmes, qu'apparaîtra leur style de féminité (chapitre VIII).

La troisième partie du livre, intitulée « Tournées vers un certain pôle des classes moyennes-supérieures », sera consacrée à l'étude de celles qui se disent fières d'être aides à domicile et dont le rapport au travail entre en résonance avec celui des femmes diplômées de classes moyennes-supérieures qui les encadrent. On commencera par montrer combien leurs pratiques de travail, et la signification qu'elles lui donnent, ont un caractère transgressif pour les milieux populaires (chapitre IX). Du fait de leur conception du travail, ces femmes obtiennent dans l'aide à domicile des formes de légitimité professionnelle (chapitre X). Elles nouent également des alliances concrètes avec le pôle diplômé des classes moyennes-supérieures qui les encadrent (chapitre XI). L'ensemble de ces éléments conduira à repenser la position sociale de ces femmes, qui laissent paraître un autre style de féminité tout en étant, plus fortement que leurs collègues, soumises à un ensemble de contraintes (chapitre XII).

PREMIÈRE PARTIE

TRAVAIL, POSITION, POSITIONNEMENTS

Pour entamer ce voyage dans l'univers des aides à domicile, ce livre propose d'emprunter trois voies : le travail tel qu'il s'impose aux aides à domicile, leur position dans l'espace social et leurs positionnements face au travail. On plongera en effet d'emblée dans l'univers du travail des aides à domicile et on verra qu'elles sont confrontées à des conditions et des cadres spécifiques de travail (chapitre premier), dont l'une des dimensions concerne les conditions symboliques de travail (chapitre II). Il s'agit plus précisément de cerner la définition politique et institutionnelle qui façonne, aujourd'hui comme hier, les représentations de ce travail et influe donc sur ce que les différents prescripteurs attendent de leur salariée. Pour mieux saisir l'univers des aides à domicile, on les situera ensuite par rapport aux autres groupes de l'espace social. La position des aides à domicile dans l'espace social sera spécifiée, tant en statique (par rapport aux groupes de l'espace social au moment de l'enquête), qu'en dynamique (par rapport aux positions passées et au rapport à l'avenir) (chapitre III). On s'arrêtera enfin sur une dernière dimension importante de cet emploi : les manières plurielles et concurrentes dont les aides à domicile définissent leur travail, c'est-à-dire leurs positionnements face au travail (chapitre IV).



CHAPITRE PREMIER

LES CONDITIONS ET LES CADRES DE TRAVAIL

Quelle expérience les aides à domicile ont-elles de leur travail ? Quelles sont les tâches auxquelles elles doivent faire face ? Sont-elles seules ou bénéficient-elles de formes de soutien ? En somme, on explorera leurs conditions et leurs cadres de travail.

Pour mieux donner à voir leur travail, différents points de référence dans le monde salarial non qualifié seront adoptés : les ouvriers et employés non qualifiés (par exemple, on comparera leurs pénibilités physiques à celles des ouvriers non qualifiés et leurs contraintes relationnelles à celles des employés non qualifiés). De même, lorsque cela permettra de mieux saisir la spécificité du travail au contact de personnes âgées, on comparera le travail des aides à domicile à celui des femmes de ménage et des assistantes maternelles. On s'appuiera à la fois sur les données tirées de l'enquête de terrain et sur celles issues des enquêtes statistiques nationales de l'INSEE.

TRAVAILLER DANS DES DOMICILES

Les salariées dont il est question dans ce livre ont pour particularité d'accomplir la majeure partie des tâches qui

Les aides à domicile: un autre monde populaire

leur incombent dans des domiciles privés. Toute la journée, elles parcourent les rues pour aller d'un domicile à l'autre et y restent une heure et demie en moyenne. Dans chaque domicile, elles font le ménage, préparent le repas, rangent, font des papiers, aident les personnes âgées à faire leur toilette ou encore à s'habiller.

Elles sont donc soumises à des pénibilités physiques et relationnelles importantes. Ce point commun avec les catégories les moins qualifiées du monde salarial ne doit pas faire oublier les spécificités des emplois de contact avec des personnes âgées dépendantes.

Les pénibilités physiques

Le travail accompli par les aides à domicile est avant tout fait de pénibilités physiques. Chez chaque personne âgée, elles réalisent plusieurs tâches de manutention comme porter les courses, transporter l'aspirateur d'une pièce à l'autre, voire d'un étage à l'autre, transporter le linge pour l'étendre, sortir les poubelles, pousser le lit ou une commode pour balayer derrière.

Les tâches de manutention sont des tâches ménagères mais ce sont aussi, dans cet emploi, des tâches qui ont pour objet les personnes âgées elles-mêmes.¹ Les aides à domicile portent les personnes âgées pour les aider à sortir de leur lit ou de leur baignoire, à se lever d'une chaise ou d'un fauteuil ou encore à marcher; certaines doivent pousser les fauteuils roulants, y compris dans la rue, où il est parfois difficile de manœuvrer. Ainsi, Odette Heinz (51 ans) aide Bernadette Miret, une femme de 99 ans aveugle et alitée pesant environ 40 kilos, à passer de son lit à son fauteuil, et vice-versa. Observons-la pendant cette opération de manutention :

[JDT]² L'aide à domicile abaisse le lit « médicalisé » au minimum, approche le fauteuil, soulève les couvertures, fait faire, non

1. Sur les contraintes physiques liées au travail avec des personnes âgées, cf. Jean Peneff, *L'Hôpital en urgence. Étude par observation participante*, Métailié, Paris, 1992, p. 57-79; Esther Cloutier, Hélène David, Catherine Teiger et Johanne Prévost, « Les compétences des auxiliaires familiales et sociales expérimentées dans la gestion des contraintes de temps et des risques de santé », *Formation et emploi*, n° 67, 1999, p. 63-75; Esther Cloutier, Hélène David et Catherine Teiger, « Agir sur les conditions de travail des auxiliaires de vie: croiser les approches », *Travail et emploi*, n° 94, 2003, p. 75-83.

2. Les extraits du journal de terrain sont indiqués par la mention [JDT] et les entretiens enregistrés par la mention [ENT].

Les conditions et les cadres de travail

sans difficulté, une rotation de 90 degrés à la personne âgée dans son lit, de manière à ce que ses jambes se retrouvent devant le fauteuil. Odette Heinz pose alors son genou contre le lit, met ses deux bras sous ceux de la femme âgée et la soulève littéralement pour la déposer dans son fauteuil.

Cette opération se renouvelle matin et soir, tous les jours de la semaine et un week-end sur deux (soit quatorze jours d'affilée). Pendant l'heure qu'elle passe chez cette personne âgée, elle effectue d'autres tâches de manutention en dehors de l'appartement (comme aller chercher des packs d'eau au supermarché). Il faut bien comprendre que ces travailleuses ne passent pas la journée entière avec une même personne âgée (ce que ferait un parent ou une domestique à demeure) mais, à l'instar d'un plombier, un réparateur de télévision ou un médecin, elles « interviennent » chaque jour au domicile de plusieurs personnes. Pour l'association étudiée, les aides à domicile travaillent ainsi en moyenne chez quatre ou cinq personnes différentes par jour, pour des « interventions » d'environ une heure et demie à chaque fois. Odette Heinz a six interventions par jour. Pour chacune d'elle, je l'ai vue ou je l'ai aidée à réaliser plusieurs tâches de manutention.

Le caractère physique de ce travail ressort également de la comparaison statistique permise par l'enquête sur les conditions de travail de l'INSEE de 2005. Les aides à domicile, interrogées dans cette enquête statistique, sont aussi nombreuses que l'ensemble des ouvriers (environ six sur dix) à déclarer porter ou déplacer des charges lourdes, effectuer des mouvements douloureux ou fatigants, à devoir rester longtemps dans une posture pénible ou fatigante à la longue (qu'on songe au fait de nettoyer les cuvettes de W.-C. plusieurs fois par jour). Neuf aides à domicile sur dix (contre huit ouvriers non qualifiés sur dix) déclarent devoir rester longtemps debout. Les déplacements font également partie des efforts requis. L'enquête de terrain permet de se les représenter plus finement : à Mervans, la ville dans laquelle elle a été réalisée, la plupart des aides à domicile se déplacent à pied. L'association prévoit entre quinze et trente minutes pour se rendre d'un logement à un autre, ce qui permet d'établir leur temps de marche quotidienne entre une et deux heures. Il faut ajouter, à cette première estimation, les déplacements au cours des interventions, pour aller au supermarché ou à la pharmacie.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Pour prendre la mesure des pénibilités physiques, il faut aussi les replacer dans l'environnement de travail. Les personnes âgées ont facilement froid, et les aides à domicile se plaignent, quant à elles, d'avoir généralement trop chaud sur leurs lieux de travail. L'été, comme s'insurge Monique Vogler au cours d'un entretien, les personnes âgées refusent que les aides à domicile ouvrent les fenêtres de peur de tomber malades et, l'hiver, les appartements sont surchauffés. Ces espaces où l'air est confiné sont rapidement saturés par les odeurs, notamment par celle de l'urine. J'ai accompagné Gisèle Leymin chez plusieurs personnes souffrant d'incontinence urinaire. Chez Simone Méliès, l'odeur d'urine est perceptible dès le palier de l'immeuble. Elle ne porte pourtant des couches que la nuit, mais l'infirmière qui passe le matin laisse la couche par terre comptant sur le fait que l'aide à domicile la ramassera. De plus, il n'est pas possible de laver tous les jours les serviettes, les draps et encore moins les couvertures, si bien que l'odeur imprègne l'appartement.

Ces observations se retrouvent au niveau statistique et renvoient à une pénibilité spécifique de l'environnement de travail. Quatre aides à domicile sur dix (et cinq ouvriers sur dix) déclarent travailler dans des locaux où la température est élevée, et la moitié d'entre elles (plus que les ouvriers) déclarent que leurs lieux de travail présentent de mauvaises odeurs. Elles se disent également particulièrement exposées au risque infectieux.

Les contraintes de temps

Les aides à domicile sont soumises à des contraintes de temps classiques dans les emplois de contact du bas de l'échelle: elles doivent effectuer un certain nombre de tâches physiques en un laps de temps limité tout en répondant aux sollicitations des personnes âgées. En deux heures, Yasmina Nivot doit faire le ménage chez Pierre et Solange Boutet (Pierre Boutet range la vaisselle sale dans le placard croyant l'avoir déjà lavée...) tout en répondant aux sollicitations incessantes du couple. Solange Boutet, atteinte d'un cancer, est alitée et appelle à maintes reprises l'aide à domicile pour que celle-ci remonte son oreiller, lui apporte un magazine, allume et éteigne la télévision. Ce constat fait, sur le terrain d'enquête, de ce que Michel Gollac et Serge Volkoff ont appelé le cumul de la contrainte industrielle (faire des tâches matérielles dans

un temps donné) et de la contrainte marchande (satisfaire les besoins des clients)³ se retrouve à l'échelle des statistiques nationales. Par exemple, la moitié des aides à domicile, soit autant que l'ensemble des « travailleurs non qualifiés »⁴, déclarent devoir interrompre une tâche pour en faire une autre non prévue.

Toutefois, la contrainte de temps est encore alourdie par une charge spécifique aux aides à domicile : les tâches qui prennent pour objet la personne âgée elle-même. En somme, les aides à domicile font face à trois types de tâches : le ménage, celles portant sur les personnes âgées et celles qui consistent à satisfaire les demandes des personnes âgées. Ce cumul est bien résumé par Marie Delit, entrée depuis peu à l'association, qui s'exclame en entretien : « Au début, vous vous dites : "Mais comment je vais faire et le ménage et la personne âgée ?" » Dans cette phrase, on perçoit aussi combien la contrainte est également synonyme de « charge mentale »⁵ : il va falloir s'organiser pour gérer toutes les tâches dans le temps imparti, tout en répondant aux sollicitations des personnes âgées.

Au fil des visites chez une même personne, les aides à domicile réussissent à évaluer et à organiser peu à peu leur temps de travail ménager. Chez Marguerite Gimié, qui a la maladie d'Alzheimer, Latifa Amar m'explique que, tel jour, elle nettoie tout le rez-de-chaussée, tel autre, le premier étage et que, tel autre, elle s'occupe du linge. Mais s'agissant des tâches qui portent sur les personnes âgées, la charge mentale est accrue car ces tâches, touchant l'humain, sont beaucoup plus imprévisibles. En arrivant chez Marguerite Gimié, un matin, Latifa Amar et moi-même la trouvons assise, dans son fauteuil couvert d'excréments. Il y en a dans la cuisine, sur les fauteuils, sur une chaise ; la personne âgée avait enlevé sa couche après avoir déféqué et oubliant ce qu'elle venait de faire quelques minutes plus tôt, elle avait déambulé dans toutes les pièces. Il faut alors tout nettoyer mais également lui faire prendre un bain, la changer, laver les vêtements, tout cela en gérant les

3. Michel Gollac et Serge Volkoff, « *Citius, altius, fortius*. L'intensification du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 114, 1996, p. 54-67.

4. On reprend la catégorie proposée par Olivier Chardon dans « Les transformations de l'emploi non qualifié depuis vingt ans », *INSEE Première*, n° 796, 2001. De ce fait, la notion d'« employé non qualifié » utilisée dans ce livre se réfère au regroupement de professions opéré par ce statisticien.

5. Monique Haicault, « La gestion ordinaire de la vie en deux », *Sociologie du travail*, n° 3, 1984, p. 268-277.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

tâches courantes incontournables, telles que la préparation et la prise du repas tout en répondant à ses sollicitations.

Le cadre temporel

Pour saisir pleinement le poids des contraintes de temps dans l'exercice de l'activité, il faut les replacer dans le cadre de la journée et de la semaine de travail. La journée de travail a une amplitude importante car, très demandées aux heures des repas, les aides à domicile commencent fréquemment à 8 heures le matin et terminent vers 19 heures. L'amplitude est d'autant plus difficile à supporter qu'elle s'accompagne de temps morts (en général, le milieu de l'après-midi) qui ne sont pas rémunérés et au cours desquels elles ont rarement le temps de rentrer chez elles. Si on replace ces contraintes de temps à l'échelle des statistiques nationales, il apparaît que les aides à domicile travaillent aussi souvent le soir après 20 heures que l'ensemble des ouvriers et employés non qualifiés, plus souvent qu'eux le samedi et nettement plus souvent le dimanche (enquête Emploi, INSEE, 2011). Certaines d'entre elles travaillent donc deux semaines d'affilée et elles sont moins nombreuses que l'ensemble des ouvriers et employés non qualifiés à disposer de 48 heures de repos consécutifs.⁶

Mais le cadre temporel peut aussi être source d'autonomie relative. Les aides à domicile font partie de ces salariés qui ont la possibilité de modifier leur emploi du temps, c'est-à-dire de dégager des marges de manœuvre dans la détermination de leurs horaires de travail. D'après l'enquête sur les conditions de travail, cette caractéristique démarque nettement les aides à domicile du monde ouvrier et employé et de l'ensemble des travailleurs non qualifiés. La moitié d'entre elles disent pouvoir choisir ou modifier leurs horaires quand ce n'est le cas que de deux travailleurs non qualifiés sur dix. Près de 20 % déclarent même déterminer elles-mêmes leurs horaires contre moins de 8 % des travailleurs non qualifiés. On notera que cette caractéristique ressort aussi d'enquêtes menées dans d'autres pays comme dans celle de Mary Romero, basée sur des entretiens avec des employées de maison de Denver. Les femmes qu'elle a rencontrées mettent en avant l'autonomie qu'elles ont dans ces emplois, concernant notamment les horaires de travail, par

6. Cf. Alain Chenu, « Les horaires et l'organisation du temps de travail », *Économie et statistique*, n° 352-353, 2002, p. 151-167.

contraste avec les autres emplois qu'elles ont ou pourraient exercer, notamment dans l'industrie ou l'agriculture.⁷

Sur le terrain, les aides à domicile ont un emploi du temps hebdomadaire qui leur indique à quelle heure elles doivent arriver chez une personne âgée, et à quelle heure elles doivent en partir. En pratique, elles demandent régulièrement aux employées de l'association de modifier ou déplacer une intervention, pour des raisons personnelles, et celles-ci acceptent assez souvent. Par ailleurs, étant engagées dans des relations de longue durée avec les personnes âgées (certaines travaillent pour les mêmes personnes depuis plusieurs années), des rapports de confiance⁸ s'établissent et les aides à domicile « s'arrangent », selon leur expression, avec certaines personnes âgées, pour modifier les horaires, sans que le personnel de l'association ne soit toujours mis au courant. Ici, l'inscription du service dans le temps long favorise l'émergence de marges de manœuvre dans l'organisation des horaires et permet aux salariées de reprendre un peu de contrôle sur le processus de travail. Henriette Rocher, une aide à domicile en fin de carrière, qui a travaillé dans divers secteurs (notamment en école et dans le commerce), explique en entretien que, parmi tous les emplois qu'elle a eus, c'est « quand même l'aide à domicile » qu'elle préfère, notamment « pour la liberté » procurée.

Les contraintes et ressources relationnelles

Travaillant en présence des personnes âgées, les aides à domicile sont aussi amenées à devoir faire un travail relationnel dont la dimension la plus visible est la discussion. La plupart des personnes âgées, pour qui l'aide à domicile est parfois la seule interlocutrice pendant plusieurs jours, cherchent à discuter, la suivent un peu partout dans l'appartement, l'interrompent pour lui faire partager ce qu'elles sont en train de faire. Yvonne Bellat ne laisse pas plus de quelques minutes s'écouler sans s'adresser à Gisèle Leymin. Elle habite un studio dans l'un des deux foyers-logements municipaux de Mervans et, alors que l'aide à domicile sait depuis des années ce qu'elle doit faire, la personne âgée ne peut s'empêcher de le lui redire. Dès qu'il est l'heure, Gisèle Leymin lui signale que son feuilleton va commencer (« Les Feux de l'amour »),

7. Mary Romero, *Maid in the USA*, Routledge, New York, 1992, p. 12-13.

8. Cf. Alain Chenu, *L'Archipel des employés*, INSEE, Paris, 1990, p. 82-83.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

espérant grappiller un moment de tranquillité tout en faisant le ménage. Mais cela ne dure pas très longtemps, car Yvonne Bellat se met à commenter le feuilleton à l'intention de l'aide à domicile ; cette dernière me regarde en levant les yeux au ciel pour me faire comprendre qu'elle n'en peut plus.

D'après les enquêtes statistiques, les aides à domicile sont autant concernées que l'ensemble des employés par « le travail au contact direct du public ». Au-delà du fait de devoir répondre aux demandes des bénéficiaires, elles subissent d'autres pénibilités liées à la contrainte de contact : elles se déclarent aussi souvent que les employés non qualifiés exposées à des agressions verbales, des injures, des menaces et à des agressions physiques. Mais elles déclarent plus de situations de tension dans les rapports avec le public. Six sur dix déclarent devoir calmer des gens au cours de leur travail (contre seulement 46 % des employés non qualifiés). Cinq sur dix (contre quatre employés non qualifiés sur dix) affirment qu'une erreur dans leur travail peut avoir des conséquences dangereuses pour leur sécurité ou celle d'autres personnes. On approche, par cette pénibilité, la spécificité du public, puisque 64 % d'entre elles, soit deux fois plus que les employés non qualifiés, déclarent travailler auprès de personnes en situation de détresse.⁹ Sur le terrain, ces situations de détresse renvoient à des handicaps et des maladies pour l'essentiel dus au vieillissement. Les aides à domicile enquêtées travaillent, dans neuf cas sur dix, pour des personnes de plus de 75 ans. Et, comme dans de nombreux emplois d'exécution, « l'entrée dans le poste est tout à fait brutale »¹⁰ : à l'exception des quelques diplômées du secteur, la majorité d'entre elles ne bénéficient d'aucune formation ni même préparation lorsqu'elles sont envoyées chez une personne atteinte d'un handicap physique ou mental grave.

La catégorie générique, issue des enquêtes quantitatives, de « contact direct avec le public », ne doit pas masquer dans le cas présent la nature de ces contacts. Les emplois de contact ont certes des caractéristiques communes qui distinguent

9. Cf. les résultats de l'enquête Handicaps-Incapacités-Dépendance menée par l'INSEE : Catherine Goillot et Pierre Mormiche, « Les enquêtes Handicaps-Incapacités-Dépendance de 1998 et 1999. Résultats détaillés », *INSEE Résultats*, n° 22, octobre 2003.

10. Bernard Lahire, *La Raison des plus faibles. Rapport au travail, écritures domestiques et lectures en milieux populaires*, Presses universitaires de Lille, Villeneuve d'Ascq, 1993, p. 37.

les employés des ouvriers, comme l'avait souligné Maurice Halbwachs. Pour autant, à la différence des employés de fast-food¹¹ ou des caissières de supermarché¹², les aides à domicile ne peuvent traiter les personnes âgées uniquement comme des choses, comme de l'« humanité matérialisée »¹³ : elles n'échangent pas quelques minutes avec chacune d'elles mais partagent leur appartement pendant plusieurs heures. Les contacts sont prolongés au sens aussi où ils sont répétés parfois pendant de nombreuses années. Le travail relationnel peut rapidement devenir lourd et les contacts envahissants.

Il requiert aussi un effort spécifique du fait du vieillissement. Nombre de personnes âgées sont sourdes et l'aide à domicile doit crier pour se faire comprendre. Certaines, ayant une vie peu variée (j'ai moi-même travaillé pour deux personnes âgées qui n'étaient pas sorties de chez elles depuis dix ans), ne parviennent plus à mener une discussion normale.¹⁴ Elles répètent sans cesse les mêmes anecdotes, parlent continûment et posent des questions sans jamais attendre de réponse. Pour mesurer l'effort accompli par les aides à domicile pour communiquer, observons Latifa Amar chez Marguerite Gimié, atteinte de la maladie d'Alzheimer :

[JDT] Latifa Amar apporte un plateau-repas à Marguerite Gimié, assise dans son fauteuil, devant la télévision. La femme âgée la regarde comme si elle ne l'avait jamais vue, regarde son plateau-repas, regarde de nouveau Latifa Amar d'un air interrogateur.

Latifa Amar : « C'est votre repas, madame Gimié, il faut manger maintenant. »

Marguerite Gimié : « Oui, d'accord, merci. »

Marguerite Gimié prend sa cuillère et commence à manger, puis elle s'arrête, regardant dans le vide. Elle semble avoir oublié ce qu'elle était en train de faire, regardant sa cuillère d'un air interrogateur.

Latifa Amar : « Madame Gimié, je vous ai apporté votre repas. Regardez : il est là, il faut manger. »

11. Robin Leidner, *Fast Food, Fast Talk...*, *op. cit.*

12. Sophie Bernard, *Être caissière (caissier)*, Lieux Dits, Lyon, 2011.

13. Maurice Halbwachs, *Classes sociales et morphologie*, Éditions de Minuit, Paris, 1972, p. 106-107.

14. Nathalie Blanpain et Jean-Louis Pan Ké Sohn, « La sociabilité des personnes âgées », *INSEE Première*, n° 644, 1999.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

La scène se poursuit ainsi jusqu'à la fin du repas, Marguerite Gimié oubliant à tout instant ce qu'elle est en train de faire, Latifa Amar le lui rappelle.

Le meilleur indice du caractère envahissant et pesant des contacts prolongés avec ces personnes âgées réside dans les tactiques utilisées pour y échapper. À la manière de certains facteurs qui coupent la conversation sans en avoir l'air¹⁵, Véronique Mano reste laconique avec Jeanne Bottos lorsque celle-ci lui parle sans discontinuer. Une autre tactique consiste à mettre physiquement à distance les personnes âgées en cherchant à sortir faire des courses. Elles « oublient » par exemple un produit de la liste et proposent de ressortir le chercher sur le champ. Sina Ndiaye essaie de trouver du travail à faire dans les étages, sachant que Marguerite Roger peine à monter.

L'analyse serait cependant incomplète si on ne soulignait pas le caractère ambivalent de ce travail relationnel, précisément parce qu'il est prolongé, répété et se déroule dans des « espaces privés »¹⁶. Il est pesant, envahissant et constitue une forme de pénibilité mais il procure aussi des formes de gratifications. Les aides à domicile le disent de manières très diverses : certaines reprennent à leur compte un discours emphatique sur les personnes âgées (elles sont « enrichissantes », on peut discuter avec elles du passé, apprendre des choses...). D'autres disent de certaines personnes âgées qu'elles sont devenues des « amies »¹⁷. Une bonne manière de mesurer l'intérêt que peut constituer ce travail de contact pour les salariées consiste à le comparer, à partir des enquêtes statistiques, à celui des femmes de ménage (qui se déclarent majoritairement travaillant sans public) et à celui des assistantes maternelles (dont le public est constitué d'enfants). Il apparaît alors que 58 % des aides à domicile, comme 63 % des assistantes maternelles, trouvent que leur travail leur permet d'apprendre des choses nouvelles, par contraste avec les femmes de ménage qui sont seulement 22 % dans ce cas.

15. Marie Cartier, *Les Facteurs et leurs tournées. Un service public au quotidien*, La Découverte, Paris, 2003, p. 134-142.

16. Le privé est le lieu de l'enfermement mais aussi de l'accomplissement, de ce qui échappe au contrôle social. Cf. Olivier Schwartz, *Le Monde privé des ouvriers, op. cit.*, p. 19 sq.

17. Cf. l'analyse critique que fait Vincent Caradec de ce codage en se basant sur les travaux de Claire Bidart sur l'amitié. Vincent Caradec, « L'aide ménagère: une employée ou une amie? », article cité.

Le travail émotionnel

À partir du cas des hôtesses de l'air, Arlie R. Hochschild a mis en évidence un type de contrainte du travail spécifique aux emplois de service : au-delà du travail physique et mental, les hôtesses de l'air doivent gérer leurs émotions (rester souriantes) et celles de leurs passagers (les apaiser).¹⁸ Le travail émotionnel est également présent pour les aides à domicile : lorsqu'elles discutent avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer, elles doivent parvenir à garder leur calme et à calmer la personne. Une spécificité du travail émotionnel est d'être à la fois relationnel et physique. Quand l'aide à domicile doit crier pour parler, elle doit d'un côté accomplir un effort physique, de l'autre contrôler sa manière de crier pour ne pas paraître agresser la personne. Cela étant, toutes les aides à domicile ne se plient pas à ce travail émotionnel. Quelques-unes, comme Michèle Noblet ou Isabelle Avon, s'énervent ouvertement avec certaines personnes âgées. Il ne faut pas oublier en effet que ce travail a lieu dans des domiciles privés, ce qui rend les injonctions au travail émotionnel moins efficaces.¹⁹

Et pourtant, il est bien un travail émotionnel qui semble inévitable. Lorsque Latifa Amar nettoie Marguerite Gimié couverte d'excréments, elle est obligée d'accompagner ses gestes de paroles pour faire coopérer²⁰ la personne âgée. Marguerite Gimié est par moments particulièrement agressive. Ne reconnaissant plus Latifa, elle se met à lui crier dessus ou à vouloir la frapper lorsque cette dernière essaie de la laver. Pour faire passer cette agressivité et la calmer, Latifa use d'une tactique apprise au fil de son expérience de travail avec ces malades : elle change complètement de ton, devient très souriante et enjouée. Marguerite Gimié oublie alors son comportement agressif et répond par un ton également enjoué. Elle coopère alors volontiers avec cette femme qui lui sourit gaiement. Ici, le travail émotionnel ne résulte pas tant de règles sociales de comportement envers les personnes âgées – qui peuvent s'exprimer en façade mais pas nécessairement en profondeur dans un domicile privé – que de pathologies

18. Arlie R. Hochschild, *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, Berkeley, 1983.

19. Cf. Marie-Anne Dujarier, *L'Idéal au travail*, PUF, Paris, 2006.

20. Anne-Marie Arborio, *Un personnel invisible...*, *op. cit.*, p. 106-110.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

spécifiques liées au vieillissement et auxquelles la salariée doit inévitablement s'adapter pour pouvoir faire son travail.

TRAVAILLER AVEC LE BUREAU

Le travail des aides à domicile est défini au cours des interactions avec les personnes âgées et leur famille, c'est-à-dire dans des domiciles privés, mais pas seulement. En France, la moitié des aides à domicile travaille pour des associations (ou, dans une moindre mesure, des entreprises) et plus de 14 %, ce qui est loin d'être négligeable, pour des collectivités locales et l'État (enquête Emploi, INSEE, 2011). Pour une majeure partie de ces femmes, le travail est donc également défini dans les interactions avec le personnel de bureau des structures qui les encadrent.

Les aides à domicile rencontrées sur le terrain travaillent pour ou par l'intermédiaire d'une association : certaines sont salariées de l'association, d'autres, ou les mêmes, sont également salariées directement par les personnes âgées mais voient leur travail (recrutement, emploi du temps, vacances, remplacements, paiement) organisé par le personnel de bureau de l'association. Cette association a été fondée à l'initiative de la mairie de Mervans (une ville moyenne de banlieue parisienne) au début des années 1960, pratique classique dans la mise en œuvre des politiques d'aide à domicile (*cf.* encadré 1, ci-contre). Elle bénéficie donc d'un soutien municipal : ses locaux sont situés dans des préfabriqués installés de longue date dans le jardin de la mairie, et une partie de son personnel est agent municipal délégué à l'association, l'autre partie étant salariée par l'association.

Les associations d'aide au domicile des personnes âgées ne sont pas des institutions au sens fort du terme, c'est-à-dire au sens où elles joueraient un rôle normalisateur²¹, à la fois protecteur et oppressif. Elles constituent plutôt des « tutelles », au sens de Robert Castel²² : ni vraiment protectrices, ni vraiment oppressives, elles offrent toutefois un cadre aux salariées

21. Gérard Mauger, « Précarisation et nouvelles formes d'encadrement des classes populaires », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 136-137, 2001, p. 3-4.

22. Robert Castel, *Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Fayard, Paris, 1995, p. 150-153 et 238-239.

qui, comme toutes l'ont souligné, trouvent que « l'association, c'est mieux que rien ».

ENCADRÉ 1. LA PLACE HISTORIQUE
DES ASSOCIATIONS DANS L'AIDE À DOMICILE

Colette Bec²³ montre que le développement par l'État des politiques sociales entre la fin du XIX^e et le début du XX^e siècle s'est toujours appuyé sur les œuvres privées. Cela est particulièrement vrai de l'aide sociale « aux vieillards », domaine peu contesté aux œuvres privées, tant l'image de la vieille est dévaluée.²⁴ Il s'agit de congrégations religieuses, de la Croix-Rouge, mais aussi, dans l'entre-deux-guerres, des associations issues du mouvement familial.²⁵ Au sortir de la Seconde Guerre mondiale, et pour s'imposer comme partenaire dans la mise en place des politiques sociales, elles s'organisent en Union interfédérale des œuvres privées sanitaires et sociales (UNIOPSS). Lorsqu'au cours des années 1950-1960, les communes obtiennent la possibilité de distribuer en nature, et plus précisément en heures de travail d'une « aide ménagère » (ancien titre de l'aide à domicile), tout ou partie de l'allocation d'aide sociale destinée aux vieillards²⁶, c'est tout naturellement vers les œuvres privées qu'elles se tournent pour mettre en place ces services. En 1974, les trois quarts des bénéficiaires des services d'aide ménagère ont recours à une association dite « prestataire », une congrégation ou la Croix-Rouge, un quart seulement dépend directement des bureaux d'aide sociale des communes (devenus par la suite centres communaux d'action sociale).²⁷ Les associations en question se regroupent progressivement en fédérations dans les années 1970.²⁸ Les deux plus connues

23. Colette Bec, *L'Assistance en démocratie. Les politiques assistantielles dans la France des XIX^e et XX^e siècles*, Belin, Paris, 1998.

24. Élise Feller, *Histoire de la vieillesse en France. 1900-1960*, Seli Arslan, Paris, 2005, p. 182-192.

25. Rémi Lenoir, *Généalogie de la morale familiale*, Éditions du Seuil, Paris, 2003, p. 211-277.

26. Pierre Mey, « Cadre historique et politique du développement de l'aide ménagère à domicile », *Gérontologie et société. Cahiers de la Fondation nationale de gérontologie*, n° 5, 1978, p. 9-14.

27. Jean Boudreau, « Le recensement de 1974 », *ibid.*, p. 57.

28. Cf. Clémence Ledoux, *L'État-providence et les mondes professionnels : la construction politique des métiers féminisés d'intervention dans la sphère*

Les aides à domicile : un autre monde populaire

aujourd'hui sont l'Union nationale de l'aide à domicile en milieu rural (UNADMR) et l'Union nationale des associations de services et de soins à domicile (UNASSAD, appelée aujourd'hui UNA).

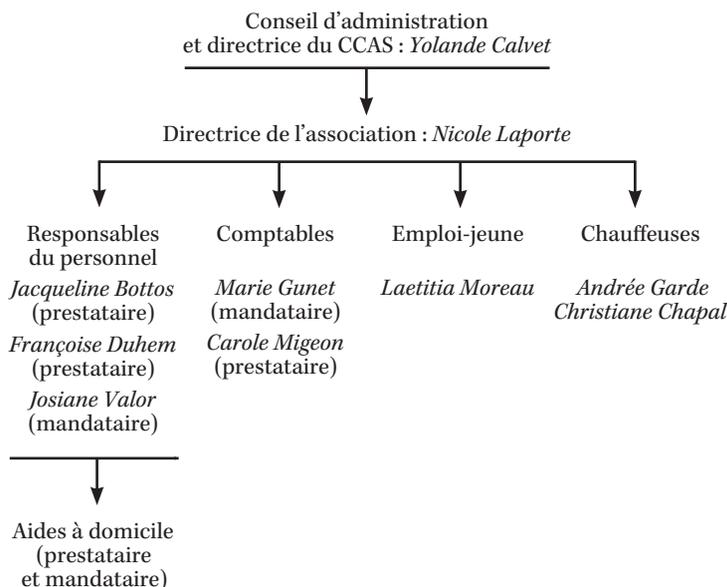
Un cadre protecteur

«L'association» ou «le bureau», selon les termes communément utilisés par les aides à domicile (et par son personnel), désigne un lieu physique et les agents administratifs qui y travaillent (*cf.* encadré 2, ci-contre). Les aides à domicile «passent à l'association» pour la première fois au moment de leur recrutement puis, au moins une fois par mois, pour leurs «feuilles d'activité» ou «de présence». Ces feuilles, qui donnent les éléments pour se rendre chez les personnes âgées (nom, adresse, codes, numéro de téléphone) et que ces mêmes personnes âgées signent à chaque intervention, doivent être rapportées par les aides à domicile tous les mois; elles permettent aux comptables d'établir les fiches de salaires. Les aides à domicile doivent parfois repasser pour prendre des feuilles correspondant à de «nouvelles prises en charge». Certaines, s'occupant de personnes ne pouvant ouvrir elles-mêmes leur porte, se rendent à l'association, toutes les semaines, pour prendre les clés et les rapporter pour l'aide à domicile du week-end. Elles s'adressent alors directement aux trois responsables du personnel (Jacqueline Bottos, Françoise Duhem et Josiane Valor), ces dernières gérant tout ce qui concerne directement les aides à domicile (recrutement, emplois du temps, remplacements) et tout ce qui concerne directement les personnes âgées (contacts avec la famille, le médecin). Moins souvent, les aides à domicile ont affaire aux comptables (Marie Gunet et Carole Migeon); celles-ci s'occupent des salaires des aides à domicile et des factures des personnes âgées, mais aussi de rendre des comptes aux différents organismes financeurs et de rédiger le rapport d'activité annuel. Plus rarement encore, il arrive que Nicole Laporte, la directrice, en charge de représenter l'association, et qui notamment s'occupe en amont d'obtenir les conventions et les financements, leur donne elle-même les feuilles d'activité, les clés

privée. Une comparaison France-République fédérale d'Allemagne depuis les années 1970, thèse pour le doctorat de sciences politiques, IEP de Paris, 2011.

ou leur nouvel emploi du temps.²⁹ Les bureaux étant en enfilade, seule l'absence des responsables du personnel conduit les aides à domicile à se tourner vers les comptables puis vers la directrice. Les visiteurs entrent en effet directement par le bureau des deux responsables du personnel du secteur « prestataire » (dans ce secteur, l'association salarie elle-même les aides à domicile). Puis les visiteurs traversent celui de Josiane Valor, spécialisée dans le mandataire (lorsque l'association est mandatée par la personne âgée qui est l'employeuse directe de l'aide à domicile), bureau qu'elle partage avec une employée, Laetitia Moreau. Les visiteurs accèdent enfin au bureau des deux comptables puis à celui de la directrice.

ENCADRÉ 2. ORGANIGRAMME DU PERSONNEL DE BUREAU
DE L'ASSOCIATION AU MOMENT DE L'ENQUÊTE



Les aides à domicile sont généralement disposées à discuter et rarement pressées de partir lors de ces passages. La plupart restent entre quinze et vingt minutes, mais certaines plus d'une heure. Celles qui veulent du temps pour discuter

29. Il y a également deux chauffeuses-accompagnatrices qui sont rarement en contact avec les aides à domicile. Il s'agit d'un service de taxi réservé aux bénéficiaires de l'association.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

viennent en fin de journée ou le samedi matin, lorsque l'une des employées de bureau tient la permanence. Les discussions sont animées et ont pour sujet les « papis » et les « mamies » selon les termes utilisés par les employées ou les aides à domicile, en l'absence de Nicole Laporte (qui impose l'expression de « personne âgée »³⁰). Zahia Salamani, une aide à domicile, ne se prive pas de faire profiter tout le monde du tour que Léon Lemaire, un monsieur atteint de la maladie d'Alzheimer, a joué à sa collègue venue la relayer. Il a demandé à cette dernière de sortir et ne le connaissant pas encore, elle est sortie; il a claqué la porte, la laissant sur le palier sans ses affaires.

Au-delà de l'intérêt que ces femmes trouvent manifestement à pouvoir discuter de leur travail, l'échange de Samia Belkacem avec Josiane Valor montre que ces discussions remplissent une fonction explicitement protectrice :

[JDT] L'aide à domicile vient se plaindre de ce que Georges Touzet, un homme âgé en fauteuil roulant dont elle s'occupe depuis peu, l'insulte et essaie de la toucher lorsqu'elle passe à côté de lui. Les comptables et les responsables du personnel se mêlent à la discussion, s'insurgeant avec elle: « elle n'est pas la première », « c'est un vieux fou », « un vieux cochon », elles-mêmes se font insulter régulièrement au téléphone. Samia Belkacem insistant pour continuer à y aller (elle craint, à raison, que les heures perdues ne soient pas remplacées rapidement), les employées lui proposent de le menacer de ne plus avoir d'aide à domicile.

Le personnel de bureau de l'association exerce donc un rôle tampon entre les aides à domicile et les personnes âgées. Il organise les remplacements, faisant comprendre aux personnes âgées que leur aide à domicile n'est pas irremplaçable, ainsi qu'Henriette Rocher me l'explique en entretien. Il se charge de réclamer les chèques en retard ou de défendre l'aide à domicile lorsqu'une personne âgée conteste les heures dues. Les aides à domicile trouvent donc, dans ces passages au bureau, l'occasion de rompre leur isolement professionnel, de prendre l'avis des employées pour gérer telle ou telle situation et plus généralement de nouer des relations de travail.

30. Cf. Nadège Planson, « La définition normative des résidents en maison de retraite et le travail de leurs personnels », *Sociétés contemporaines*, n° 40, 2000, p. 77-97.

Un cadre de contrôle

Si l'association, en offrant un cadre pour des relations de travail, contribue à protéger les aides à domicile de certaines pénibilités et d'abus, son rôle ne s'arrête pas là. Les responsables du personnel sont tenues, par la directrice, d'encadrer et de contrôler, au sens fort du terme, le travail des aides à domicile. J'ai assisté à plusieurs échanges tendus entre la directrice et les trois responsables du personnel à ce propos. Lors des «réunions de service» (réunion du personnel de bureau de l'association), la directrice leur rappelle qu'elles doivent se comporter comme des «managers» et «cadrer les filles». Les responsables du personnel ne répondent pas et attendent que l'orage passe. Pour Nicole Laporte, elles sont censées normaliser le travail des aides à domicile en les informant des prescriptions du règlement intérieur (interdiction de travailler volontairement au ralenti, interdiction d'accepter des cadeaux des personnes âgées...) et des sanctions encourues. Les responsables du personnel doivent également, pour chaque nouvelle prise en charge, remplir une «fiche de mission» qui indique à la salariée les tâches à remplir. Elles doivent encore sanctionner la salariée (avertissement, mise à pied, licenciement) lorsque celle-ci enfreint le règlement comme arriver en retard au travail ou recevoir des coups de fil personnels chez les personnes âgées.

En réalité, les documents imposés par la directrice ne sont pas mobilisés. Les responsables du personnel ont plutôt pour habitude de donner aux aides à domicile quelques consignes à l'oral sur ce qu'il faut faire chez les personnes âgées :

[JDT] Josiane Valor s'adresse à une nouvelle aide à domicile. Elle commente son planning hebdomadaire : « Chez ce monsieur, il faut le faire manger ; cette dame, alors sa fille vient la chercher pour le déjeuner, donc il faut l'aider à se laver et à s'habiller ; mais vous verrez, elle est très lente, je crois qu'elle a eu des problèmes, peut-être le col du fémur... »

Le contrôle s'exerce ainsi de manière incidente : les responsables du personnel choisissent de «laisser-faire» les interactions entre aides à domicile et personnes âgées et de n'intervenir qu'en cas de problème (signalé par l'aide à domicile ou par un coup de téléphone d'une personne âgée ou de l'un de ses proches). La forme de contrôle la plus explicite consiste à

Les aides à domicile : un autre monde populaire

téléphoner chez les personnes âgées pour vérifier que l'aide à domicile est arrivée ou repartie à l'heure.

La forme de contrôle la plus effective, mais aussi la plus discrète, se déroule en réalité au cours de ces discussions déjà évoquées. L'air de rien, les responsables écoutent la salariée pour se faire une idée de ce qu'elle fait chez telle personne et lui posent quelques questions au passage. Elles interviennent alors parfois, soit pour énoncer des règles si la situation de travail menace de se transformer en servitude, soit inversement pour obliger la salariée à faire certaines tâches ou lui signaler que son comportement pose problème. Lors de ces discussions en apparence banales et détendues, les responsables du personnel cherchent aussi à maîtriser et contrôler le travail des aides à domicile.

Un encadrement intermédiaire sous contraintes

La faiblesse du rôle institutionnel du personnel de bureau de l'association, en termes notamment de contrôle, tient à plusieurs raisons et notamment aux contraintes auxquelles est lui-même soumis ce personnel intermédiaire d'encadrement.³¹

La première est le manque de temps. Ne pas remplir les documents, ne pas les donner (donc ne pas avoir à les photocopier, les commenter...) sont autant de manières d'alléger la quantité de tâches, d'autant que le turn-over des salariées et des personnes âgées est important. Pour qui passe du temps avec elles, il est évident que la charge de travail est considérable et qu'elle est, au moment de l'enquête, alourdie par les politiques dites de « professionnalisation » du secteur.³²

La deuxième raison réside dans la nature des relations que les responsables du personnel doivent entretenir avec les aides à domicile. Devant tous les jours faire face à des imprévus (hospitalisation d'une personne âgée, absences d'aides à domicile), elles ont régulièrement besoin d'obtenir que les aides à domicile « leur rendent service », comme elles disent. Il peut s'agir de faire accepter à la salariée un remplacement au pied levé tard le soir,

31. Rémy Le Saout et Jean-Pierre Saulnier (sous la direction de), *L'Encadrement intermédiaire. Les contraintes d'une position ambivalente*, L'Harmattan, Paris, 2002; Loup Wolff, « Transformations de l'intermédiation hiérarchique », *Rapport de recherche CEE*, n° 29, 2005.

32. Pour une approche qui prend au sérieux le travail des personnels des associations: cf. Matthieu Hély, *Les Métamorphoses du monde associatif*, PUF, Paris, 2009.

le week-end ou au moment de la pause-déjeuner. En contrepartie, les responsables du personnel ferment les yeux sur les écarts des aides à domicile comme les retards.

Une troisième raison tient au rapport distant que ces employées de bureau entretiennent à leur travail, du fait de leur trajectoire. D'une part, elles n'ont aucune formation dans le domaine médico-social et en particulier dans le vieillissement. Je le constaterai avec Françoise Duhem (arrivée trois mois avant le début de mon enquête de terrain), l'entrée dans le poste est aussi brutale pour elles que pour les aides à domicile. D'autre part, à l'exception de Josiane Valor et de Marie Gunet, salariées de l'association, les employées de bureau (les deux autres responsables du personnel et l'autre comptable) sont des agents municipaux qui vivent leur affectation à l'association comme une forme de relégation au sein des services de la mairie. Pour des raisons statutaires et de trajectoire professionnelle, elles s'investissent donc *a minima* et suivent peu les prescriptions que leur donne la directrice, qui, par ailleurs, n'est pas la supérieure hiérarchique de celles détachées par la mairie.

Cependant, la faible transmission des règles et des normes représente aussi, pour l'ensemble du personnel de l'association, un levier de gestion de la main-d'œuvre. Elle leur permet d'entretenir une « zone d'incertitude »³³ (liée ici à une asymétrie d'informations) qui assure un certain pouvoir des employées de bureau sur les aides à domicile. Il ne s'agit pas tant du pouvoir, on l'a vu limité, de cadrer le travail, que du pouvoir de les licencier. Dans cette association, comme dans probablement l'ensemble des secteurs très faiblement syndiqués, la directrice, les comptables et les responsables du personnel font largement l'impasse sur le droit du travail. J'ai assisté plusieurs fois à la scène suivante: une aide à domicile employée en prestataire et donc salariée par l'association « perd » une personne âgée (entrée en maison de retraite ou décédée) chez laquelle elle travaille dix heures par semaine. Puisqu'elle travaille pour l'association, celle-ci doit lui payer les quarante heures mensuelles jusqu'à ce qu'elle ait une nouvelle prise en charge à lui proposer. Or j'ai vu à plusieurs reprises les employées dire à l'aide à domicile, à l'instar de Françoise Duhem ce jour-là: « Bon, ben, je suis

33. Michel Crozier et Erhard Friedberg, « Le pouvoir comme fondement de l'action organisée », *L'Acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, Éditions du Seuil, Paris, 1977, p. 55-77.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

désolée, mais il va falloir qu'on vous change votre contrat de travail, parce qu'on n'a plus d'heures pour vous en ce moment. » La salariée acquiesce, résignée, comme si l'association pouvait transformer un CDI à sa guise et rédige la lettre de démission qu'on lui demande.

Puisque la plupart des salariées ne connaissent pas le règlement de l'association, il n'est pas très difficile non plus de les licencier pour faute. Martine Pela est une aide à domicile qui travaille très lentement car elle souffre d'arthrose. Certaines personnes âgées s'en plaignent. Cette salariée, relativement ancienne dans l'association, est plutôt appréciée des employées de bureau (il arrive qu'elles déjeunent ensemble au restaurant municipal de la mairie). À l'occasion d'un passage à l'association, j'apprends, surprise, qu'elle a été licenciée. Les responsables du personnel m'évitent, ne veulent pas m'en expliquer les raisons. Carole Migeon, la comptable, se résout à une explication, d'un ton neutre : M^{me} Pela a été envoyée chez une personne âgée qu'elle ne connaissait pas. Elle est entrée, l'appartement était dans un état sanitaire catastrophique. Elle est repartie chez elle et a appelé l'association pour se plaindre. Nicole Laporte l'a licenciée pour « abandon de poste », cas de licenciement défini dans le règlement. Mais la gêne générale trahit la vraie raison du licenciement, à savoir l'usure de la salariée.

La multiplicité des prescripteurs et des postes de travail

Une autre caractéristique de ce travail contribue à atténuer le pouvoir de contrôle et de protection. Il s'agit du flou qui entoure, dans ce secteur, la question de savoir qui est censé tenir lieu de hiérarchie pour les aides à domicile. S'agissant de son travail d'encadrement et de contrôle, le personnel de bureau doit composer avec les personnes âgées et leur famille. Celles-ci veulent être seules à décider de ce que l'aide à domicile fera et de l'heure à laquelle elle arrivera ou partira. Même lorsque l'aide à domicile est salariée par l'association, certaines personnes âgées s'arrangent avec leur salariée pour modifier un peu son planning, ou lui faire faire des tâches qu'elle n'est pas censée faire contre rétribution.

Dans ce cas, la faiblesse du rôle de surveillance du personnel de l'association semble laisser place à des formes d'arrangement entre personnes âgées et aides à domicile, qui sont plutôt sources d'autonomie pour les salariées. Certaines familles

jouent un rôle également protecteur vis-à-vis des aides à domicile en leur donnant des informations qui leur permettent de se protéger (les mettant en garde parce que leur parent « déraile un peu par moments » et peut « devenir agressif ») ou de faire tout simplement leur travail (leur montrant comment s'y prendre pour le faire coopérer aux repas). Elles peuvent aussi intervenir pour « couvrir » la faute d'une salariée, comme un retard, contre le personnel de bureau de l'association.

Mais il est aussi des cas où cette diversité des prescripteurs atténue les formes de protection offertes par l'association. Les personnes âgées et leur famille peuvent abuser de l'isolement de la salariée pour lui faire effectuer des tâches qu'elle n'a pas à faire. Comme le jour où le fils de Charlotte Baudou me téléphone dans la matinée, alors que je travaille comme aide à domicile pour sa mère âgée de 90 ans, et me dit sur un ton péremptoire : « Elle va vous dire qu'elle a fait sa toilette mais en fait elle n'arrive plus à la faire toute seule, il faut que vous lui fassiez prendre une douche. » Or à domicile, faire prendre une douche à une personne âgée relève des tâches du personnel infirmier ou aide-soignant. J'ai suivi les aides à domicile de Mervans dans plus de soixante domiciles et ai travaillé moi-même chez plus de quarante-cinq personnes âgées différentes et pour trois associations. Si cette diversité de cas fait ressortir des contraintes de travail et un rôle globalement tutélaire de l'association, elle donne aussi à voir la grande diversité des prescripteurs et, ce faisant, des postes de travail occupés.

Dans chaque logement, les aides à domicile sont confrontées à une organisation du travail singulière. Cette singularité tient au nombre des acteurs intervenant dans la définition du travail. Chez certaines personnes âgées, un personnel infirmier intervient matin et soir pour faire la toilette³⁴, chez d'autres, non, alors que le besoin existe et retentit nécessairement sur les aides à domicile (aucune aide à domicile se rendant tous les jours chez une personne âgée ne repart en la laissant avec une couche souillée). Parfois, les proches sont présents, intervenant en direct ou par téléphone, parfois, non, ou bien de manière sporadique.³⁵ Certains proches font les

34. Sur les interventions d'un personnel hospitalier à domicile, cf. Martine Bungener, *La Production familiale de santé: le cas de l'hospitalisation à domicile*, Publications du CTNERHI, Paris, 1988.

35. Christel Aliaga et Nathalie Dutheil, « Aider les personnes âgées à vivre à domicile : nature des aides et conséquences pour l'entourage », *Données sociales 2002-2003*, INSEE, Paris, 2002, p. 635-640. Cf. les travaux récents

Les aides à domicile: un autre monde populaire

courses, certaines tâches ménagères, d'autres attendent de l'aide à domicile qu'elle fasse la déclaration d'impôt de leur parent ou bien qu'elle lui coupe les cheveux. Cette singularité tient en effet aussi à la conception que chacun se fait de son rôle et par conséquent à la conception qu'il se fait du rôle de l'aide à domicile. Odette Heinz se voit confier des tâches médicales par l'un des infirmiers qui fait la toilette de Bernadette Miret (il lui a montré comment s'y prendre, la tutoie et la paie au noir pour le remplacer certains week-ends). En revanche, l'autre infirmier la traite avec mépris et laisse tout par terre après la toilette: couche, coton, pansement souillé, la salle de bains sens dessus dessous, parfois le robinet n'est même pas complètement fermé. Il semble faire comme s'il se trouvait à l'hôpital avec un personnel aide-soignant et hôtelier à sa disposition. On s'arrêtera sur ce point: l'organisation du travail, et ce faisant les tâches qui reviennent à l'aide à domicile, ainsi que les personnes qui encadrent son travail et se considèrent en position de le faire sont très variables d'un domicile à l'autre. Ces caractéristiques sont source à la fois de sujétion et d'autonomie pour la salariée (Odette Heinz est très fière de faire le travail d'un infirmier chez Bernadette Miret). Mais dans tous les cas, elles montrent que, contrairement au travail à l'hôpital ou en maison de retraite³⁶, l'organisation du travail n'est pas définie *a priori*, les tâches ne sont pas clairement hiérarchisées et, ce faisant, la nature de ce qui est considéré comme du « sale boulot »³⁷ varie d'un domicile à l'autre.

de l'équipe MEDIPS: Marie-Thérèse Letablier et Florence Weber (sous la direction de), «Face à la dépendance: familles et professionnels», *Retraite et société*, n° 53, 2008; Marie-Ève Joël et Claude Martin présentent une recension des travaux sur les «solidarités familiales», qui ont fait l'objet depuis les années 1980 d'une véritable «mobilisation scientifique», dans *Aider les personnes âgées dépendantes. Arbitrages économiques et familiaux*, ENSP, Rennes, 1998, p. 58. Les travaux de Françoise Cribier montrent toutefois qu'une part importante des retraités n'ont pas d'enfants et, comme le rappellent par ailleurs Agnès Pitrou, Jean-Hugues Déchaux ou Claude Martin, ces «solidarités familiales» se distribuent de manière inégale, accroissant les inégalités sociales, cf. «Première partie: Les services dans le réseau familial», in Jean-Claude Kaufmann (sous la direction de), *Faire ou faire-faire?...*, *op. cit.*, p. 21-73.

36. Il faut se garder de durcir le trait: dans ces institutions, le travail n'est pas non plus complètement défini. Cf. Nadège Planson, «La définition normative des résidents en maison de retraite...», article cité.

37. Anne-Marie Arborio, *Un personnel invisible...*, *op. cit.*, p. 117-137; Gérard Rimbert, «Concilier soin et réparation: le soutien humaniste aux personnes âgées dépendantes», *Sociologie du travail*, n° 4, 2008, p. 521-536.

Un cadre pour un collectif de travail

Revenons à présent au rôle du « bureau ». Il permet l'inscription du travail des aides à domicile dans des relations verticales, c'est-à-dire dans des relations, même limitées, de contrôle et de protection. Il offre également une autre forme de protection en donnant aux aides à domicile la possibilité de nouer des relations de travail horizontales, c'est-à-dire entre elles. D'ordinaire isolées chez les personnes âgées, les salariées peuvent se rencontrer au bureau.

Cela est d'autant plus vrai que, dès son arrivée en 1989, Nicole Laporte, la directrice, instaure divers événements collectifs pour toutes les aides à domicile, quel que soit leur statut. Cela va des réunions pour le recrutement (les candidates sont convoquées en salle de réunion pour remplir un questionnaire et discuter) aux formations (aux premiers secours ou encore sur l'euro au moment du changement de monnaie), en passant par trois assemblées générales par an (qui réunissent les aides à domicile et l'ensemble du personnel de bureau) et le repas de Noël. Dans les enquêtes statistiques, les aides à domicile confirment ces formes de protection. La moitié d'entre elles, ce qui est comparable au reste des travailleurs non qualifiés, déclare bénéficier des discussions collectives sur l'organisation du travail ou le fonctionnement de l'unité de travail (enquête Conditions de travail, INSEE, 2005).

Sur le terrain, il est manifeste qu'elles prennent plaisir à ces moments collectifs. Avant le début des assemblées générales ou des formations, elles se parlent, s'interpellent, plaisantent et rient, discutent, crient à la cantonade : « Qui c'est qui s'occupe de M^{me} Unetelle ? Faut que je lui cause ! » Elles échangent leur expérience concernant les personnes qu'elles ont en commun. Celles qui ne connaissent pas encore leurs collègues ont l'occasion de les identifier, voire de leur parler si elles s'occupent des mêmes personnes âgées. Quand la réunion ou la formation commence, la directrice peine à obtenir le silence.

Ces moments offrent aussi l'opportunité aux plus anciennes de transmettre des savoir-faire (tels que la manière de s'y prendre pour convaincre une personne âgée de manger) et des normes de comportement (comme la règle selon laquelle il faut toujours refuser de faire quelque chose au moment de partir). Les jeunes recrues décrivent parfois, en formation, des types de relations avec les personnes âgées qui leur paraissent anormales mais dont elles n'ont pas osé

Les aides à domicile: un autre monde populaire

parler à la responsable du personnel, de peur de paraître rechigner au travail :

[ENT.] Christelle Avril: « Et vous avez l'impression que ça vous aide, vous, ces réunions... ? »

Monique Vogler: « Oui, parce que je vois, mercredi dernier, y a huit jours, on a eu une réunion ensemble et y a une fille qu'a fait du repassage par terre parce que la mémé, elle a pas de table à repasser. Et eh! – c'est ce que je lui dis: "T'es folle ou quoi?" Non mais franchement! Ah non, non mais j'aurais jamais fait ça moi. »

Christelle Avril: « Mais c'est la mémé qui lui a dit de se mettre par terre ? »

Monique Vogler: « Elle lui dit: "Vous n'avez qu'à repasser sur le lit." Ben elle dit: "Vous y êtes toujours au lit!" Mais je lui ai dit [à l'aide à domicile]: "De toute façon, on repasse pas sur un lit, non plus...! On repasse pas sur un lit! Ni sur un lit, ni par terre!" [...] Moi, de toute manière, elle aurait jamais eu son repassage de fait, ah, moi, j'y ai dit, hein [à l'aide à domicile], j'y ai dit: "Moi, son repassage, il aurait pas été fait." Mais où on va à ce moment-là ? »

Le « bureau » rend donc possibles des relations de travail entre les aides à domicile constituées de rencontres, d'échanges, de transmissions de savoir-faire, voire de discussions mettant en évidence des comportements abusifs des personnes âgées. Il constitue un cadre formel pour un collectif de travail.

Ce cadre formel est prolongé de manière informelle à l'extérieur des locaux de l'association. Cet aspect a été mis en évidence par de nombreux travaux sur les travailleuses domestiques, qu'ils portent sur des *nannies* (gardes d'enfants au domicile de l'employeur) ou sur des femmes de ménage: même dans ces emplois apparemment isolés et dénués de dispositifs institutionnels, les travailleuses savent se constituer des lieux de sociabilités informelles. Les *nannies* se retrouvent dans les squares à Los Angeles³⁸, les femmes de ménage ou aides à domicile philippines se retrouvent dans différents lieux publics en Italie³⁹. S'agissant des aides à domicile étudiées ici,

38. Amada Armenta, « Creating community. Latina nannies in a west Los Angeles park », *Qualitative Sociology*, n° 32, 2009, p. 279-292.

39. Rhacel Salazar Parreñas, *Servants of Globalization. Women, Migration, and Domestic Work*, Stanford University Press, Redwood City, 2001.

parce qu'elles se croisent au « bureau », elles se reconnaissent ensuite dans les rues de Mervans, dans les magasins, et s'arrêtent pour discuter parfois longuement. Certaines, se croisant depuis plusieurs années, finissent par se donner des rendez-vous réguliers dans les cafés entre deux interventions ou au restaurant municipal si elles sont libres à l'heure du déjeuner. Bien que relativement isolées, au regard notamment du groupe ouvrier de l'industrie mais aussi au regard des employées non qualifiées qui travaillent dans des supermarchés ou des administrations, les aides à domicile bénéficient, pour peu qu'on y prête attention, de formes de collectifs de travail.

L'ENQUÊTE DE TERRAIN ET L'ENQUÊTE STATISTIQUE

Ce livre s'appuie sur une enquête de terrain et une enquête statistique, dont les données ont été combinées chaque fois que cela s'avérait pertinent. On propose pour clore ce premier chapitre de présenter ces enquêtes (la troisième enquête, sociohistorique, sera présentée dans le chapitre suivant).

Cette présentation, qui permettra au lecteur de saisir « d'où parle » l'enquêtrice, répond à un enjeu spécifique : l'étude du travail des aides à domicile exige une vigilance et une rigueur particulières en termes de réflexion méthodologique. En effet, du fait de l'actualité et des enjeux politiques autour de la prise en charge de la dépendance, la demande d'informations rapides, tant des acteurs politiques qu'institutionnels, est pressante sur ce sujet. Il serait donc tentant d'y répondre en s'économisant le travail patient d'insertion dans un univers professionnel qui est par définition très difficile d'accès (dispersé dans des domiciles privés). Il pourrait également paraître séduisant de faire passer le point de vue, facilement accessible, de certains directeurs ou directrices d'association ou professionnels de la formation, ou encore d'une ou deux aides à domicile choisies avec soin par celles qui les encadrent, pour le reflet de la situation d'ensemble.

L'enquête de terrain

Pour approcher l'expérience quotidienne, au travail et hors travail, de ces femmes, il fallait se donner les moyens d'accéder à leur univers de vie. J'ai privilégié pour cela l'enquête de

Les aides à domicile : un autre monde populaire

longue durée.⁴⁰ Celle-ci a débuté en 1995 et s'est achevée en 2003.⁴¹ J'ai dans un premier temps mené une enquête exploratoire, de 1995 à 1997, au cours de laquelle j'ai moi-même travaillé comme aide à domicile pour trois associations différentes, dont celle de Mervans, au cœur de cet ouvrage. Au cours de cette phase, j'ai mené des entretiens avec des acteurs très différents de l'aide à domicile : des directeurs et directrices d'association (dont celle de Mervans), des personnes âgées et leur famille. J'ai également rencontré certaines des enquêtées principales de ce livre.

Dans un deuxième temps, j'ai fait le choix de m'insérer longuement dans l'association de Mervans. Le choix de cette association a été guidé par trois raisons. Tout d'abord, Mervans est une ville moyenne de trente mille habitants, qui s'étend sur 3 kilomètres carrés autour de deux grandes avenues, ce qui favorise l'interconnaissance des enquêtées propice à l'enquête de terrain. Ensuite, l'association d'aide à domicile de Mervans a été créée dès la mise en œuvre des politiques sociales de prise en charge des personnes âgées à leur domicile, à savoir en 1960-1961. Elle a donc non seulement une histoire (et des archives) mais, en outre, elle a suivi toute l'évolution du secteur et de ses transformations (*cf.* encadré 1, p. 41). Cela signifie qu'elle fait travailler soixante-quinze aides à domicile sous tous les statuts d'emploi existants : certaines sont salariées de l'association (secteur dit « prestataire »), d'autres salariées des personnes âgées mais mandatées par l'association (secteur dit « mandataire »), certaines travaillent sous ces deux statuts et complètent leur revenu en travaillant directement pour des personnes âgées (au noir ou non), en dehors de l'association. Enfin, mon enquête a été facilitée par la position de la directrice, engagée dans une volonté de « professionnaliser [sa] structure ». Cherchant des appuis pour son projet, elle s'est dite très intéressée par le regard d'une « sociologue ». Elle m'a ainsi laissée observer le travail dans les locaux de l'association. Cette insertion auprès du personnel de bureau m'a également permis de collecter de nombreux documents comme les rapports annuels d'activité, le règlement, les archives de

40. Stéphane Beaud et Florence Weber, *Guide de l'enquête de terrain. Produire et analyser des données ethnographiques* (1997), La Découverte, Paris, 2008.

41. *Cf.* les annexes sur la méthode in Christelle Avril, *S'approprier son travail au bas du salariat. Les aides à domicile pour personnes âgées*, thèse pour l'obtention du doctorat de sociologie, EHESS, 28 novembre 2007, p. 462 sq.

l'association. J'ai également constitué une base de données à partir de la saisie de l'intégralité des dossiers du personnel et des fiches de salaires pour une année. S'ajoute à cela la collecte d'une année de candidatures à l'emploi d'aide à domicile.

Cette enquête de terrain repose donc sur une variation des scènes d'observation du travail quotidien des aides à domicile : je les ai observées au moment de leur recrutement, lorsqu'elles passent dans les locaux de l'association (pour prendre un emploi du temps, des clés), lorsqu'elles viennent aux réunions organisées par l'association et aux fêtes. J'ai également négocié avec elles et le personnel de bureau de l'association, de les suivre dans leur travail, endossant un rôle déjà prédéfini pour elles et les personnes âgées : celui de stagiaire. Régulièrement, en effet, des chômeuses de longue durée, ou bien des élèves de lycée professionnel orientées vers des diplômes du sanitaire et du social, accompagnent des aides à domicile dans leurs journées de travail. Ce faisant, j'ai noué avec certaines d'entre elles des relations privilégiées qui m'ont conduite à les observer en dehors de la scène professionnelle : certaines m'ont donné rendez-vous le week-end ou en semaine pendant leurs pauses, au restaurant ou au café, d'autres m'ont invitée chez elles, dans leur famille, parfois pour un séjour de plusieurs jours.

Si l'enquête s'appuie sur les contacts réguliers avec une trentaine d'aides à domicile (dont une quinzaine avec lesquelles j'ai noué des relations en dehors du travail), elle n'aurait toutefois pas été possible, tout comme de nombreuses autres avant elle⁴², sans la place privilégiée que m'ont accordée deux aides à domicile dans leur vie, qui sont ainsi devenues les « alliées »⁴³ de cette recherche. Gisèle Leymin (47 ans, dans cet emploi depuis 1985) est une ancienne vendeuse de petit commerce et une figure locale de Mervans (sa famille y est installée de longue date et est proche de la municipalité de droite). Elle m'a présentée à toutes ses « copines » parmi les aides à domicile. Elle m'a aussi introduite auprès des membres du conseil

42. Par exemple, l'enquête de William Foote Whyte donne une place prépondérante à Doc, dans celle de Stéphane Beaud et Michel Pialoux, l'allié principal est Christian Corrouge, et, dans celle de Philippe Bourgois, Primo. Cf. William F. Whyte, *Street Corner Society. La structure sociale d'un quartier italo-américain* (1943), La Découverte, Paris, 2002 ; Stéphane Beaud et Michel Pialoux, *Retour sur la condition ouvrière...*, *op. cit.* ; Philippe Bourgois, *En quête de respect. Le crack à New York*, Éditions du Seuil, Paris, 2001.

43. Florence Weber, *Le Travail-à-côté. Une ethnographie des perceptions* (1989), Éditions de l'EHESS, Paris, 2009, p. 38-49.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

d'administration et des employées de bureau de l'association proches d'elle, et en froid avec la directrice. Sachant que je ne partage pas ses opinions (elle est ouvertement raciste), elle m'a prise sous son aile, moi qu'elle appelle ironiquement « la gauchiste » car, déléguée du personnel et sachant que son avenir professionnel se joue désormais dans ce secteur, elle espère que mon travail contribuera à témoigner de ses conditions de travail et de salaire. La position de Latifa Amar est tout autre. Jeune recrue du secteur (34 ans, entrée en 1999), fille d'immigrés marocains venus travailler dans les mines du nord de la France et noire de peau, Latifa Amar me présente celles qu'elle « aime bien » à l'association, comme les « Blacks » et les « Arabes », mais elle a surtout à cœur de me faire entrer dans son univers privé et familial au point de m'emmener passer un week-end chez ses parents. Latifa Amar, comme de nombreuses autres aides à domicile immigrées ou filles d'immigrés, vient d'une famille qui a des ressources scolaires, même modestes.⁴⁴ En me présentant à sa famille (elle m'appelle « la prof »), elle espère un peu rehausser sa position, elle qui, comme elle le souligne fréquemment, n'a pas réussi à l'école contrairement au reste de ses frères et sœurs.

Des salariées à domicile et des conversations informelles

Enquêter sur des femmes qui travaillent dans des domiciles privés, de surcroît auprès de personnes considérées le plus souvent comme vulnérables, n'est pas un terrain facile d'accès et a supposé quelques ajustements méthodologiques. Je ne voulais pas dépendre des choix de la directrice de l'association pour accéder aux aides à domicile: soucieuse de défendre la « professionnalisation » du secteur, comme de nombreux directeurs et directrices d'associations d'aide à domicile aujourd'hui, elle m'a orientée vers les salariées qui tenaient le discours le plus proche du sien et qui détenaient le plus souvent des ressources scolaires. Cependant, je savais également, pour avoir été moi-même aide à domicile, qu'il serait quasiment impossible d'entrer chez des personnes âgées

44. Sur le capital culturel dans les métiers de service aux particuliers: Pei-Chia Lan, « "They have more money but I speak better English!" Transnational encounters between philippina domestics and taiwanese employers », *Identities. Global Studies in Culture and Power*, n° 10, 2003, p. 133-161.

dépendantes sans le « label » de l'association (les voisins n'ont pas manqué de poser des questions pour savoir qui était la « petite jeune » qui accompagnait l'aide à domicile). C'est la raison pour laquelle j'ai décidé, dès le départ, de passer un temps long dans les locaux de l'association : pour y obtenir la confiance du personnel, échanger avec la directrice, et lui faire comprendre que je souhaitais entendre toutes les aides à domicile, quels que soient les rapports qu'elles entretenaient avec elle, et pour pouvoir me donner les moyens (par l'accès aux dossiers du personnel) de constituer un « échantillon raisonné »⁴⁵ des aides à domicile que je souhaitais accompagner comme stagiaire. Ce type d'insertion a payé dans le sens où, au bout d'un certain temps, la directrice m'a laissée libre de m'organiser directement avec les responsables du personnel et les aides à domicile. Elle me montrait clairement sa désapprobation lorsqu'elle apprenait que j'allais accompagner une telle ou une telle dans son travail (certaines salariées qu'elle essayait de licencier depuis plusieurs années...) mais ne m'en a jamais empêchée.

Cette enquête n'aurait pas non plus été possible si je n'avais pas décidé de privilégier les conversations informelles plutôt que les entretiens enregistrés.⁴⁶ Tout d'abord, cette activité professionnelle est pensée sur le mode de l'évidence : tout le monde, à commencer par les aides à domicile, les personnes âgées et le personnel de l'association, fait comme s'il n'y avait rien à dire sur ce travail qui consiste à faire le ménage. Assez rapidement, l'entretien enregistré, en forçant la verbalisation, est donc apparu comme un mode d'enquête peu approprié alors qu'en situation de travail ces salariées, généralement pas mécontentes d'avoir de la compagnie, ont été particulièrement loquaces. Soulignons ensuite qu'enquêter auprès de femmes pose des problèmes que je n'ai pas rencontrés auprès d'hommes au cours d'autres enquêtes (des petits patrons et des chauffeurs de bus en milieu rural). Ces femmes travaillent en effet sur des amplitudes horaires importantes et, lorsqu'elles rentrent chez elles, elles ont en charge la majeure partie

45. Anselm Strauss, « La méthode comparative continue en analyse qualitative », *La Trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, textes réunis et présentés par Isabelle Baszanger, L'Harmattan, Paris, 1992, p. 283-311.

46. Olivier Schwartz, « Symposium sur "Analyser les entretiens biographiques. L'exemple des récits d'insertion" », *Sociologie du travail*, n° 41, 1999, p. 453-461.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

du travail domestique. Il n'est donc pas aisé d'exiger d'elles qu'elles prennent sur leur temps de « repos » pour un entretien. Il est vrai qu'elles ont des « coupures » dans la journée et c'est bien dans ces moments-là que certains entretiens ont été réalisés. La situation n'avait cependant rien d'idéal puisque l'entretien avait nécessairement lieu dans des endroits publics bruyants et sa durée était restreinte par la reprise du travail. Là encore, assez rapidement, il est apparu plus approprié de recueillir leurs propos pendant leur temps de travail et en situation. Soulignons enfin que la façon dont je suis entrée sur le terrain, c'est-à-dire en ayant travaillé comme aide à domicile pour personnes âgées dès 1995 dans l'association de Mervans, a favorisé les conversations informelles. Certaines des enquêtées principales de cette recherche sont des aides à domicile que j'ai rencontrées en 1995, en tant que collègues. Dire que j'avais moi-même travaillé comme aide à domicile a fonctionné comme un véritable sésame pour me faire accepter auprès d'elles et en particulier pour qu'elles m'emmènent en stage avec elles. Puisque je jouais de ma familiarité avec leur activité professionnelle pour m'introduire auprès d'elles (elles y sont d'autant plus sensibles qu'elles déplorent que « c'est pas connu », ce qu'elles font), provoquer des situations trop formelles d'enquête revenait à rompre avec les ressources de ce mode d'entrée.

L'enquête statistique

Ce livre s'appuie également sur l'exploitation secondaire des données statistiques issues des grandes enquêtes nationales conduites par l'INSEE.

Au moment où l'enquête sur laquelle s'appuie cet ouvrage a été réalisée, il n'existait pas de données statistiques facilement accessibles concernant les aides à domicile. Il a fallu attendre 2003 pour que, dans le cadre de la rénovation de la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) engagée par l'INSEE, les aides à domicile (tout comme les femmes de ménage et les assistantes maternelles) obtiennent une catégorie professionnelle en propre (563b) et deviennent statistiquement visibles. Au moment de l'enquête, il avait donc fallu repartir des dénominations d'emploi déclarées et de la nomenclature des activités pour isoler les individus concernés et pouvoir les situer socialement. Désormais, ces statistiques sont possibles et les catégories existent. Or

exploiter soi-même les données statistiques sur ces emplois est une nécessité pour l'autonomie du point de vue sociologique. Beaucoup de données statistiques publiées soit par les fédérations patronales soit par les services statistiques des ministères, répondent à des logiques politiques qui bien souvent se résument à « faire du chiffre » (le plus souvent, les chiffres publiés sont « gonflés » par le regroupement d'emplois qui ont peu de choses à voir les uns avec les autres). Cette exploitation statistique s'avère d'autant plus importante que la France via l'INSEE est l'un des rares pays à distinguer ces différents emplois. Les chercheurs ont la possibilité de comparer le travail ou les propriétés sociales des aides à domicile avec les femmes de ménage ou les assistantes maternelles.⁴⁷

Pour ce livre, les données statistiques ont donc pu être actualisées grâce à la nouvelle nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles. Les enquêtes de l'INSEE postérieures à la création de la catégorie des aides à domicile en 2003 ont été exploitées. Il s'agit de l'enquête Emploi de 2003 et 2011, de l'enquête Conditions de travail de 2005 et du Recensement général de la population de 2007. Pour toutes les variables pertinentes, la profession 563b (aides à domicile, aides ménagères, travailleuses familiales), qui représente en 2011 une population de 535 000 individus, a été comparée aux femmes en emploi (actives occupées en France métropolitaine), à l'ensemble des ouvriers et des employés, aux « travailleurs non qualifiés »⁴⁸ (ouvriers et employés non qualifiés) et aux catégories les plus proches d'elles dans la nomenclature, à savoir les assistantes maternelles (563a) et les femmes de ménage pour des particuliers (563c).

L'enquête statistique repose également sur une comparaison des enquêtes Emploi 2003 et 2011 pour la catégorie 563b (aides à domicile), afin de mesurer les transformations de la population étudiée entre le moment où l'enquête de terrain a été réalisée et aujourd'hui. Ces évolutions étant peu nombreuses et ne concernant pas les caractéristiques de l'emploi et du travail, elles seront présentées lorsque cela sera nécessaire dans le cours de l'ouvrage.

47. Christelle Avril et Marie Cartier, « Subordination in home service jobs: comparing providers of home-based childcare, elder care and cleaning in France », *Gender & Society*, n° 30, août 2014 (à paraître).

48. Olivier Chardon, « Les transformations de l'emploi... », article cité.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Enfin, la base de données constituée sur le terrain et qui contient l'ensemble des dossiers du personnel (CV, attestations d'emploi, photocopies de la carte d'identité...) et fiches de salaires, a également fait l'objet d'un traitement statistique. Elle permet, entre autres, de faire apparaître les caractéristiques des aides à domicile enquêtées par comparaison avec les caractéristiques des aides à domicile au niveau national.

On notera enfin que ce travail statistique a été réalisé en vue de produire un point de vue autonome sur le travail de ces femmes et leur position dans l'espace social, mais aussi en vue d'articuler les données statistiques aux données ethnographiques.

* * *

Le travail des aides à domicile comporte des traits caractéristiques de l'ensemble des salariées d'exécution, mais certains lui sont spécifiques. Et ce sont précisément ces spécificités qui doivent conduire à déployer des stratégies d'enquête ajustées à ces formes de salariat.

CHAPITRE II

LES CONDITIONS SYMBOLIQUES DE TRAVAIL

Jusqu'à présent, les conditions et les cadres de travail ont été envisagés en mobilisant les catégories d'analyse classiquement forgées par la sociologie du travail et les enquêtes statistiques. Les tâches à réaliser, le temps et le rythme, mais aussi les formes de contrôle ou de protection sont des traits du travail qui s'imposent concrètement aux aides à domicile lorsqu'elles l'accomplissent au quotidien et qui déterminent les conditions de travail, mauvaises ou bonnes, auxquelles elles font face.

Mais une autre dimension s'impose aussi à elles : la représentation sociale du travail d'aide à domicile, le sens, l'image, qu'en ont les membres de la société.¹ Ce sont notamment les acteurs politiques et institutionnels en charge du secteur qui sont à l'origine de la fabrique de cette dimension symbolique. On montrera que cette représentation symbolique du travail a fortement évolué depuis les années 1960 et qu'elle se cristallise aujourd'hui autour de ce que les acteurs en charge du secteur nomment « professionnalisation ».

1. Sur cette démarche, cf. Francine Muel-Dreyfus, *Le Métier d'éducateur. Les instituteurs de 1900, les éducateurs spécialisés de 1968*, Éditions de Minuit, Paris, 1983.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

L'objectif de ce détour historique est de saisir les effets concrets de la représentation symbolique du travail sur les tâches que les personnes âgées peuvent demander aux aides à domicile et en particulier sur la capacité de ces dernières à accepter ou à refuser certaines de ces tâches. Ce qu'on propose d'appeler des conditions symboliques de travail.

L'ENQUÊTE SOCIOHISTORIQUE

L'enquête sociohistorique, menée parallèlement à l'enquête de terrain et à l'enquête statistique, mobilise des travaux des historiens et historiennes mais aussi des sociologues qui se sont intéressés à la genèse des politiques sociales de la vieillesse.

Ce type d'analyse appelle une certaine prudence car, comme le souligne Jean-Claude Passeron², avec ce type de matériaux, le sociologue ne délègue pas seulement la sélection des données mais aussi une part de son analyse. Historiens, historiennes et sociologues ont sélectionné des informations dans un ensemble lui-même restreint et donnent à voir une réalité déjà passée au tamis des enjeux de l'époque.

Ce livre s'appuie également sur une analyse des archives de l'association de Mervans et d'un corpus de textes juridiques, politiques et institutionnels. Dans un premier temps, j'ai recensé et analysé de manière exhaustive les articles, textes juridiques, rapports et ouvrages traitant des contours de l'activité professionnelle des aides à domicile pour personnes âgées, à partir du fonds constitué par la Fondation nationale de gérontologie (FNG) et le Centre de liaison, d'étude, d'information et de recherche sur les problèmes des personnes âgées (CLEIRPPA). Cela m'a permis de repérer les revues dans lesquelles les représentants politiques et institutionnels, parties prenantes du secteur, s'exprimaient.

Dans un second temps, une recension exhaustive (jusqu'en 2000-2001) des articles de ces revues a pu être réalisée. Il s'agit de la revue *Union sociale* (depuis 1948), *Vie sociale* (depuis 1964), *Aide à domicile* (1970-1981) devenue ensuite *La Lettre de l'UNASSAD* (1996-1997) puis *Domiciles* (1998), *Gérontologie* (depuis 1970) et de *Gérontologie et société* (appelée *Cahiers de*

2. Jean-Claude Passeron, *Le Raisonnement sociologique. L'espace non poppérien du raisonnement naturel*, Nathan, Paris, 1991.

la FNG à sa création en 1972). Même si l'analyse repose ici sur des données directement recueillies, les précautions méthodologiques énoncées par Jean-Claude Passeron valent toujours. Les revues, les rapports, les archives qui ont été conservés par les institutions de recherche sur la vieillesse et par l'association donnent à voir une part de réalité sélectionnée selon les enjeux de l'époque.

Historiciser cette activité de travail est un exercice bien périlleux pour toutes les raisons générales qui viennent d'être évoquées. Mais aussi parce que l'analyse s'appuie sur des données limitées : le secteur est encore peu institutionnalisé (les modes de fonctionnement varient fortement d'un département à un autre, d'une association à une autre et peu de documents sont archivés). De plus, les moments de politisation où les acteurs s'expriment publiquement sont rares, du moins avant les années 2000. Enfin, pour paraphraser Pierre Bourdieu au sujet de la classe paysanne, les aides à domicile « sont parlées »³ bien plus qu'elles ne parlent. Pour la période étudiée (1948-2000), elles n'ont ni porte-parole, ni revues dans lesquelles s'exprimer, et seuls deux témoignages d'aide à domicile (dont celui d'une étudiante qui y travaille pour l'été) ont été recensés dans les revues du secteur.

Pour autant, les discours publics tenus par les différents acteurs du secteur sur les aides à domicile sont riches d'enseignements car ils contribuent à définir symboliquement le travail et retentissent sur les salariées. Dans l'espace social, les aides à domicile n'ont que peu de pouvoir dans la définition du sens et des représentations attachées à leur emploi. Ce pouvoir symbolique est aux mains de l'État et des acteurs institutionnels qui financent le secteur (comme la Caisse nationale d'assurance vieillesse, les conseils généraux) et de ceux qui mettent en œuvre le service (comme les grandes fédérations regroupant les associations d'aide à domicile).⁴ La définition symbolique du travail s'impose à elles et est mobilisée par les personnes âgées, leur famille, les professionnels de santé, lorsqu'il s'agit de définir le travail de la salariée.

3. Pierre Bourdieu, « Une classe objet », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 17-18, 1977, p. 4.

4. Cf. Clémence Ledoux, *L'État-providence et les mondes professionnels...*, *op. cit.*

DOTÉES D'UNE MISSION SOCIALE ET SANITAIRE (ANNÉES 1960-1980)

Lorsque le travail des aides à domicile est rendu possible par le décret du 2 septembre 1954, réaffirmé en 1962, il ne s'agit pas, pour les acteurs politiques et institutionnels, de créer un métier, mais seulement une forme d'aide sociale. Ce décret est utilisé par les communes comme une manière de faire d'une pierre deux coups : l'assistante sociale recrute des « femmes de ménage » parmi les femmes le plus souvent veuves, avec des enfants à charge, qu'elle connaît, et leur propose de faire quelques heures de ménage chez un « vieillard isolé » qui habite leur quartier, le temps de sa convalescence.

C'est une tout autre position qui se dessine des années 1960 au milieu des années 1980. Les pionniers et pionnières du secteur (infirmières, assistantes sociales, maires, responsables d'association, directeurs de caisses d'assurance maladie, fondateurs de l'UNIOPSS⁵) qui s'expriment dans les colloques et les revues témoignent alors d'une volonté de qualifier celles qui ont désormais une dénomination professionnelle commune, les « aides ménagères ».

Dans leurs discours, comme leurs écrits, ces pionniers et pionnières s'attachent à mettre en évidence la spécificité des « aides ménagères » : elles sont clairement présentées comme des salariées qui sont « plus » que des femmes de ménage. Si elles sont appelées à réaliser, comme les femmes de ménage, un « travail matériel » (les tâches ménagères sont formulées en ces termes très concrets), elles sont également appelées à jouer ce qu'ils nomment un « rôle sanitaire » et un « rôle social » auprès des vieillards. Le rôle sanitaire est celui qui s'inscrit dans le prolongement des soins médicaux à domicile. En faisant manger les malades qui ne peuvent prendre leur repas seuls, elles sont présentées comme celles qui assurent l'efficacité des soins médicaux à domicile et même parfois comme des « collaboratrices directes de l'infirmière »⁶. Le rôle social des aides ménagères s'inscrit quant à lui dans le prolon-

5. Union interfédérale des œuvres privées sanitaires et sociales, cf. encadré 1, p. 41.

6. Responsable d'un service d'aide ménagère organisé par les Petites sœurs de l'Assomption et la Croix-Rouge française, *Union sociale*, n° 141, 1965. (article non signé).

gement des services sociaux de la commune. Rendant quotidiennement visite à des vieillards isolés, les aides ménagères sont présentées comme celles qui leur permettent de garder un contact avec l'extérieur, voire comme des auxiliaires des assistantes sociales.

Cette volonté de valoriser professionnellement ce travail se traduit, entre le milieu des années 1970 et le début des années 1980, par la signature des premières conventions collectives du secteur (1975 en milieu rural et 1983 en ville): les aides ménagères ont désormais un statut professionnel (mensualisation du salaire, garantie horaire fixée par le contrat de travail, droits...).

Mais ces textes vont plus loin: dans les conventions collectives, les aides ménagères ont désormais « pour mission d'accomplir un travail matériel, social et sanitaire » à domicile. Cette définition n'est pas anodine et a deux conséquences. Tout d'abord, les aides ménagères sont désormais dotées d'un métier, au sens d'Everett C. Hughes.⁷ Pour le sociologue, un métier existe lorsqu'un groupe est officiellement payé pour faire un ensemble de tâches que d'autres groupes professionnels ne peuvent lui contester: il a la licence spécifique de les faire. Avec ces conventions collectives, les aides ménagères sont officiellement payées pour réaliser indissociablement, à domicile, un travail matériel et un travail social et sanitaire. Cette licence est clairement distincte de celle des femmes de ménage (qui ne font que du ménage) mais aussi de celle du personnel infirmier intervenant à domicile (qui ne fait pas de ménage et fait des tâches de soins qualifiées comme les toilettes). Cette définition a une deuxième conséquence: étant à domicile les représentantes du personnel infirmier et des travailleuses sociales, les aides ménagères héritent pour partie du mandat de ces professions, héritage inscrit dans l'expression de « mission sanitaire et sociale ». Pour Everett C. Hughes, un groupe professionnel est doté d'un mandat lorsque la société lui reconnaît, par-delà la licence, le pouvoir, la légitimité, de dire ce qu'il est bon ou non, juste ou non de faire, dans certains domaines concernant l'ensemble de la société⁸ (il s'agit donc d'un rôle moral spécifique dans la

7. Everett C. Hughes, *Le Regard sociologique...*, *op. cit.*, p. 99-106.

8. Pour une définition sociologique de la morale, cf. Anne Paillet, *Sauver la vie, donner la mort. Une sociologie de l'éthique en réanimation néonatale*, La Dispute, Paris, 2007, p. 11-12.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

division morale du travail⁹). Plus le groupe professionnel est proche d'une profession établie, plus son mandat est étendu. Le mandat des aides à domicile reste modeste mais non moins réel. Elles sont désormais officiellement légitimes pour dire aux personnes âgées, et à leur famille, ce qu'il est bon ou non de faire sur le plan sanitaire et social. Dans les articles des revues où s'expriment les acteurs politiques et institutionnels en charge du secteur, on peut en trouver des illustrations: l'aide à domicile peut être amenée à surveiller qu'une personne âgée respecte le régime alimentaire qui lui a été prescrit (elle est là pour rappeler ce qu'il est bon ou non de faire sur le plan sanitaire) ou bien peut être amenée à signaler si une personne âgée vit dans un logement à l'état sanitaire déplorable ou ne voit jamais sa famille (elle est là pour rappeler quelles sont les conditions normales de vie sociale).

Les aides ménagères sont donc placées dans une hiérarchie des métiers: ni tout en haut (au-dessus d'elles, se trouvent le personnel infirmier ou aide-soignant et les assistantes sociales), ni tout en bas (elles sont plus qualifiées que les femmes de ménage). Cette volonté de valoriser le métier en les situant dans une hiérarchie professionnelle est également perceptible dans les propositions de changement de dénomination des années 1970. Il s'agit de faire disparaître la notion de « ménage » au profit d'un nouveau nom.¹⁰ Sont alors proposées: « aide sociale »¹¹, « aide à domicile, auxiliaire sociale, auxiliaire de soins et d'hygiène, auxiliaire d'animation à domicile, assistante d'aide à domicile, aide au maintien à domicile »¹². La convention collective de 1983 remplacera finalement le terme d'« aide ménagère » par celui d'« aide à domicile » (même s'il n'est pas rare de trouver encore aujourd'hui les deux dénominations, notamment en milieu rural).

9. On notera d'ailleurs qu'à cette époque, dans les textes qui précisent le rôle ou la mission, les aides ménagères se voient parfois attribuer un rôle « moral, social et sanitaire ».

10. Jean Maume, « La valorisation de la fonction d'aide ménagère », *Aide à domicile*, n° 14, 1974, p. 1. L'auteur est alors président de l'UNASSAD.

11. Jacques Vander Borght, « La formation de l'aide ménagère », *Aide à domicile*, n° 15, 1974, p. 3. L'auteur est psychologue de l'association de gérontologie du 13^e arrondissement de Paris et animateur responsable de la formation assurée à l'AFPAM (Action et formation pour l'aide au maintien à domicile, fondée en 1973).

12. Rencontre annuelle des aides ménagères de l'Aisne, « La vie des associations », *Aide à domicile*, n° 18, 1975, p. 15.

Cette volonté de définir une licence et un mandat pour les aides à domicile se prolonge naturellement par une volonté de qualifier les salariées. Sous la pression d'un groupe de réflexion mis en place par l'État en 1969, la formation des aides ménagères est inscrite au VI^e Plan (1970-1975)¹³. L'État y affirme que « la qualité de l'aide ménagère [en tant que service] » dépend de la formation des salariées. Les fédérations d'association mettent alors en place des commissions pour la formation des aides ménagères.¹⁴ Les gérontologues, dont la discipline est en plein essor dans les années 1970-1980¹⁵, s'en emparent et mettent l'accent sur la dimension sanitaire du travail et plus précisément sur un rôle de soin qualifié dans la prise en charge de la vieillesse. S'ils s'accordent, en effet, avec les responsables associatifs et les syndicats, pour considérer que les aides ménagères ne doivent pas effectuer de soins relevant du travail infirmier, ils insistent en même temps sur le fait que cette activité est « une profession [...] dont l'exercice devient, en fait, une partie d'une activité médico-sociale »¹⁶. L'aide à domicile doit savoir quelle conduite tenir en cas d'urgence, mais aussi savoir « prévenir les complications évitables de la sénescence »¹⁷. Ainsi, à mesure que les connaissances sur les aspects médicaux, sociaux, psychologiques de la vieillesse progressent (et que la discipline gérontologique s'institutionnalise), les discours sur les contours du travail des aides ménagères se font plus exigeants en termes de formation et de qualification. Les discours de l'époque dessinent les contours d'une représentation symbolique du métier qui n'a rien à voir avec le travail supposé des femmes au foyer : les aides à domicile sont des professionnelles dotées d'une licence et d'une mission qui requièrent un savoir spécialisé, notamment dans la prise en charge de la vieillesse à domicile.

13. Émile Peysson, « Les impératifs du programme finalisé », *Gérontologie*, n° 12, 1973. L'auteur est vice-président de la Mutualité française.

14. Cf. Jacques Vander Borgh, « La formation de l'aide ménagère », article cité.

15. Hervé Levilain, *La Dévolution de la charge des vieux. Contribution à une sociologie de l'expertise et des classements techniques, scientifiques et sociaux*, thèse pour le doctorat de sociologie, université Paris-VIII, 1998.

16. François Bourlière, *Les Aspects médicaux du vieillissement*, rapport à M. Boulin, ministre de la Santé publique, repris dans *Gérontologie*, n° 9, 1972, p. 26-31. Le docteur Bourlière est l'un des fondateurs de la gérontologie en France.

17. *Ibid.*

Les aides à domicile : un autre monde populaire

Dès cette époque toutefois, cette représentation symbolique du métier a peu d'effets concrets. En l'absence de cadre national, les missions confiées aux salariées ou encore les formations diffèrent tant selon les moyens de chaque association, que selon les liens établis localement avec les gérontologues (les communes où se trouvent des hospices, donc des gérontologues, sont le fer de lance de ce mouvement de valorisation professionnelle des aides à domicile). La plus grande avancée, après les conventions collectives, concerne probablement la création d'un diplôme en 1988 : le certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile (CAFAD), non obligatoire. Il y a bien dans cette période, une volonté de faire des aides à domicile des « professionnelles » dotées « d'une expérience éduquée » pour reprendre les termes de Pierre Naville¹⁸ et notamment des professionnelles de la prise en charge du vieillissement hors institution médicale (lier le sanitaire et le social en est la caractéristique).

LA PERTE DU MANDAT (ANNÉES 1990-2000)

En 2002, les deux grandes fédérations d'associations d'aide à domicile qui avaient signé les premières conventions collectives présentent comme une avancée la signature d'un accord de branche. Pourtant, à y regarder de près, ce texte, tout en contribuant effectivement à unifier les statuts, entérine aussi un recul pour les salariées puisqu'il fait disparaître la notion de « mission ». Les aides à domicile sont désormais des « employé[e]s à domicile », qui réalisent et aident à l'accomplissement des activités domestiques et administratives (la notion de « travail matériel » disparaît et est remplacée par le terme « activités domestiques »). Autre élément qui pourrait donner le sentiment d'une avancée professionnelle : un diplôme d'État, le DEAVS (diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale), remplace en 2002 le CAFAD. Pourtant, là encore, si la notion de diplôme d'État est effectivement une avancée, à y regarder de près, les deux diplômes ont au moins deux points communs remarquables : ils ne sont pas obligatoires pour travailler comme aide à domicile auprès de personnes âgées et ils entérinent la disparition de la spécialisation dans

18. Pierre Naville, « L'emploi, le métier, la profession », *Traité de sociologie du travail*, Armand Colin, Paris, 1961, p. 231-240.

la vieillesse. Les titulaires du CAFAD comme du DEAVS sont en effet des « professionnelles polyvalentes » pour « tout type de public ».

Ces transformations de la définition symbolique du métier se traduisent cette fois concrètement et rapidement. Nombre d'associations et de centres communaux d'action sociale (CCAS) se mettent à diversifier leur activité et proposent les services des aides à domicile pour s'occuper de personnes âgées mais aussi, et indifféremment, pour ne faire que du ménage chez des couples actifs ou bien pour garder des enfants. Très concrètement, depuis le début des années 2000, les acteurs politiques et institutionnels diffusent une nouvelle représentation du métier en deçà de celle qu'ils avaient jusqu'alors portée : les aides à domicile n'ont plus de mandat et donc ne sont plus, à domicile, celles qui prolongent le travail du personnel infirmier ou de l'assistante sociale. Polyvalentes, elles n'ont plus de savoirs spécialisés dans la prise en charge du vieillissement. C'est à partir de cette époque, que la directrice de l'association, Nicole Laporte, ouvre une association mandataire (les aides à domicile sont salariées des personnes âgées, l'association fonctionnant comme une agence de placement) en plus de l'association prestataire et encourage par ailleurs toutes les salariées à s'occuper d'enfants ou à faire du ménage.

Comment en est-on arrivé à ce qui apparaît nettement comme un arrêt, voire un recul par rapport aux tentatives de valorisation professionnelle de la période précédente ? Le facteur le plus évident et le plus connu est l'ouverture à la concurrence du secteur qui a conduit les associations prestataires (celles qui salariaient directement les aides à domicile) et les centres communaux d'action sociale à s'aligner sur la définition du travail proposée par les entreprises et les associations mandataires (et à développer elles-mêmes des services mandataires).

Jusqu'à la fin des années 1980, les centres communaux d'action sociale et les associations prestataires ont le monopole de l'emploi des aides à domicile et de la gestion des aides à la dépendance. À partir de la fin des années 1980, différentes mesures vont permettre l'émergence d'un nouveau statut d'emploi des aides à domicile, celui de salariées du particulier. Les mesures Aubry entendent favoriser l'embauche directe des aides à domicile par les personnes âgées via différents dispositifs, depuis l'exonération des charges patronales, en passant

Les aides à domicile: un autre monde populaire

par la simplification des démarches administratives avec le chèque emploi-service et les abattements fiscaux. À la faveur de ces dispositifs, les associations mandataires se développent (elles gèrent le travail des aides à domicile qui sont salariées par les personnes âgées) puis c'est au tour des entreprises privées d'entrer dans le secteur grâce au plan Borloo qui les y autorisent en 2005.

Les centres communaux d'action sociale et les associations prestataires ont donc perdu le monopole de la délivrance du service d'aide à domicile mais aussi de la gestion des aides à la dépendance. La prestation spécifique dépendance (PSD) en 1997, remplacée en 2001 par l'aide personnalisée à l'autonomie (APA), peut désormais être versée directement aux personnes âgées (avant, elles devaient transiter soit par le centre communal d'action sociale, soit par une association prestataire, qui la convertissait en heures d'aide à domicile). Conformément à une idéologie du consommateur rationnel sur un marché concurrentiel, les personnes âgées sont désormais présentées comme « libres »¹⁹ d'utiliser ces aides pour employer une aide à domicile salariée d'un centre communal d'action sociale, d'une association prestataire mais aussi de salariées elles-mêmes une « assistante de vie ». Or cette dernière, définie comme employée à domicile polyvalente, relève de la convention collective des « salariés du particulier employeur » moins protectrice.

Par-delà ce nivellement par le bas de la définition du travail lié à l'ouverture à la concurrence du secteur, il faudrait envisager deux autres facteurs qui auraient contribué, à partir des années 1990, à mettre un terme au mouvement de valorisation professionnelle de la période précédente. Dans le sillage des pistes dressées par Andrew Abbott concernant les processus de professionnalisation²⁰, il faudrait examiner de plus près le rôle qu'ont joué les groupes professionnels qui

19. L'idéologie de la vieillesse active, déjà mise en évidence par Rémi Lenoir (cf. « L'invention du troisième âge. Constitution du champ des agents de gestion de la vieillesse », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 26-27, 1979, p. 58-59), connaît un nouveau souffle avec la libéralisation et la privatisation des services d'aide à domicile. Cf. Cornélia Hummel, « La portée sociale de la théorie du vieillissement réussi: un problème de retour à la réussite individuelle », in Jean-François Guillaume (sous la direction de), *Aventuriers solitaires en quête d'utopie. Les formes contemporaines de l'engagement*, Les Éditions de l'Université de Liège, Liège, 2005, p. 51-61.

20. Andrew Abbott, *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*, The University of Chicago Press, Chicago, 1988.

entraient en concurrence avec les aides à domicile, comme le personnel qualifié de soin intervenant à domicile (infirmiers, aides-soignants) ou encore les travailleuses familiales (des salariées diplômées qui viennent réaliser des tâches domestiques à domicile en remplacement d'un parent et qui représentent le prolongement de l'assistante sociale)²¹. Cette piste a été suggérée par l'analyse des quelques interventions de personnel infirmier ou de travailleuses familiales rencontrées dans les revues du secteur qui ont été dépouillées, mais elle mériterait d'être approfondie. Ces groupes professionnels expriment leurs craintes de voir leur propre rôle remis en cause par celui grandissant des aides à domicile. Les services de soins de santé à domicile se sont par exemple affirmés et institutionnalisés presque parallèlement à la dévalorisation professionnelle du travail des aides à domicile. À domicile, contrairement à la division du travail hospitalier, infirmiers et infirmières ont pour tâches principales de faire la toilette des personnes âgées et de changer les couches. À qui reviendraient ces tâches si les aides à domicile retrouvaient leur mission sanitaire ? On notera une fois de plus que ce qui peut apparaître comme du sale boulot pour le personnel infirmier à l'hôpital n'en est pas forcément à domicile... Outre ce phénomène de concurrence entre groupes professionnels intervenant à domicile, il faudrait lier la dévalorisation professionnelle des aides à domicile avec le déclin de la profession gérontologique. Ce sont les gérontologues qui, dans les années 1970-1980, ont particulièrement œuvré pour la qualification des aides à domicile. Or, par exemple, lors de l'épisode en France de la canicule, l'absence des gérontologues était frappante : seuls les urgentistes étaient interrogés sur le problème de la prise en charge de la vieillesse à domicile. Il s'agit d'une autre piste qui mériterait d'être approfondie.

21. Les travailleuses familiales, aujourd'hui appelées techniciennes d'intervention sociale et familiale (TISF), sont historiquement des salariées envoyées au domicile des familles dans le cadre de l'aide sociale (à la suite du signalement de l'assistante sociale le plus souvent), pour suppléer une mère de famille absente ou supposée déficiente (malade, par exemple). Ce sont des salariées qualifiées auxquelles se substituent parfois des aides familiales qui, elles, ne sont généralement pas qualifiées. Cf. Bernadette Bonamy, *La Travailleuse familiale. Tâches et interrogations d'une profession sociale*, Erès, Toulouse, 1986, et *Les Défis de la travailleuse familiale. Entre travail social et services de proximité*, Erès, Ramonville, 1997.

LA MISE EN CAUSE DE LA LICENCE
(ANNÉES 1990-2000)

La dévalorisation du travail des aides à domicile ne s'arrête pas à la perte du mandat social et sanitaire spécifique au vieillissement : la licence même qu'avaient ces travailleuses d'exercer certaines tâches à domicile, et d'être payées pour le faire, semble désormais remise en cause.

Depuis la fin des années 1990, les aides à la dépendance peuvent également être utilisées par les personnes âgées pour rémunérer l'un de leurs proches. En mettant sur le même plan intervention professionnelle et profane, les textes officiels rabattent officiellement le travail des aides à domicile du côté du travail domestique. On remarquera au passage que cette tendance à renvoyer ce travail salarié du côté de la sphère profane et domestique n'est pas nouvelle. Dès les années 1950, certaines fédérations d'associations proches du mouvement familial s'opposent à l'émergence d'un statut professionnel. Elles souhaitent que la mise en œuvre de l'aide au domicile des personnes âgées ne puisse relever que du service domestique et familial, donnant droit à une allocation versée aux membres de la famille aidants. Cette approche familialiste²², plutôt dominée dans les années 1970-1980 par des approches professionnalisantes, semble connaître un rapport de force plus favorable à partir des années 1990.

La mise en cause de la licence est également manifeste dans les nouvelles définitions du travail. La définition des tâches qui reviennent aux aides à domicile est devenue une définition par défaut : elles réalisent désormais les tâches que les personnes âgées « ne peuvent réaliser » et qui ne sont pas prises en charge par les autres professionnels intervenant à domicile. Leur travail est désormais composé des tâches qui restent à faire, selon ce que fait la personne âgée, mais aussi les autres intervenants profanes et professionnels à domicile, elles n'ont plus de licence exclusive. Or, comme cela a déjà été souligné, d'un domicile à l'autre, les tâches qui restent à l'aide à domicile varient. Au moment de l'enquête, plusieurs titulaires du CAFAD m'ont dit leur déception de devoir, malgré leur diplôme souvent durement acquis, faire le travail de femme de ménage chez certaines personnes âgées

22. Rémi Lenoir, *Généalogie de la morale familiale*, op. cit.

(si la personne âgée emploie déjà une infirmière ou bien si elle préfère demander à des proches de faire certaines tâches de soin pour elle), au point qu'elles songeaient à passer des concours pour travailler en institution. Les aides à domicile occupent donc des postes de travail divers sous des statuts d'emplois divers, mais qui ont désormais un point commun : se trouver tout en bas de la hiérarchie des intervenants professionnels à domicile.

Cette remise en cause de la licence depuis les années 1990 introduit, pour les femmes qui exercent ce travail, une grande incertitude en termes de représentation professionnelle. Peuvent-elles affirmer qu'elles exercent un métier dès lors que n'importe quel proche peut être payé pour faire ce qu'elles font et dès lors que les tâches qu'elles remplissent varient d'un domicile à l'autre et consistent à faire ce qu'il reste à faire ? On perçoit déjà combien la définition symbolique du travail telle qu'elle est façonnée par les acteurs politiques et institutionnels est susceptible de peser sur les conditions de travail et la position sociale de ces femmes.

UNE PROFESSIONNALISATION MANAGÉRIALE

Malgré le constat de recul qui vient d'être fait, jamais l'expression « professionnalisation des aides à domicile » n'a été autant prononcée que ces vingt dernières années par les acteurs politiques et institutionnels. Dans la mesure où la licence d'exercer certaines tâches est désormais incertaine, en quoi peut consister cette « professionnalisation » ?²³ Et comment retentit-elle sur les femmes qui exercent ce travail ?

La « professionnalisation » pour le bureau

Au moment de l'enquête, Nicole Laporte, la directrice, est engagée dans ce qu'elle appelle, comme l'ensemble des acteurs actuellement concernés, « la professionnalisation de [sa] structure » ou encore la « démarche qualité ». C'est dans cette brèche que je me suis engouffrée pour entrer sur le terrain : elle trouve intéressant qu'une « sociologue », comme elle aime me

23. Pour une mise en perspective de cette notion dans le secteur de l'aide à domicile, cf. Jany Catrice, François-Xavier Dewetter et Thierry Ribault, *Les Services à la personne*, La Découverte, Paris, 2009, p. 80-104.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

présenter, assiste à ces transformations de l'organisation du travail et lui « signale les dysfonctionnements ».

Dans le contexte concurrentiel déjà décrit, elle crée l'association mandataire d'aide à domicile de Mervans en 1989, association qui fusionne en 1991 avec l'association prestataire. Au moment de l'enquête, l'association de Mervans peut donc désormais offrir à ses « clients », ainsi que Nicole Laporte nomme parfois les personnes âgées, les deux types de statut d'emploi des aides à domicile: salariées de l'association prestataire ou salariées du particulier. Elle peut également offrir des services variés: ménage, garde d'enfants et aide aux personnes âgées. Après une formation de « directeur de services aux personnes » en 1997-1999, la directrice est également convertie à l'idée que l'association doit fournir des signes extérieurs de qualité aux « clients », pour qu'ils se repèrent et fassent leurs choix parmi les diverses structures désormais autorisées à Mervans (une autre association mandataire et une entreprise). Elle décide alors de s'engager dans l'obtention de la norme Afnor²⁴ des « services aux personnes à domicile », qu'elle présente comme un label de qualité du service.

Or, obtenir cette certification passe par le respect d'un cahier des charges qui exige, pour l'essentiel, la mise en place de procédures bureaucratiques visant la rationalisation du travail de bureau des employées. Si toutes doivent désormais utiliser un nouveau logiciel pour gérer les dossiers du personnel, les plannings et les fiches de salaires, ce sont en réalité les responsables du personnel qui sont principalement visées. Vitrine de l'association, puisqu'elles sont au contact des personnes âgées, de leur famille et des aides à domicile, elles doivent désormais prouver leur professionnalisme par le respect de toute une série de procédures: remplir une fiche de « demande d'intervention » à chaque appel téléphonique, faire les entretiens d'embauche à deux et non plus seules, aller tous les trois mois chez les personnes âgées pour remplir un document de « repérage des activités réalisées au domicile », remplir une « fiche de mission » par intervention des salariées chez une personne âgée... Si l'une des responsables du personnel, Josiane Valor, adhère au projet de Nicole Laporte,

24. Association française de normalisation. L'Afnor et le GERIAPA (Groupe d'études, de recherches et d'initiatives pour l'aide aux personnes âgées) sont à l'origine de la norme de service au domicile des personnes âgées « Services aux personnes à domicile », NF X 50-056, 2000.

tel n'est pas le cas de ses deux collègues et des comptables plutôt sceptiques (Jacqueline Bottos continue à utiliser un planning en papier).

La « professionnalisation » se traduit donc, à moyens constants, par un important surcroît de travail administratif pour Josiane Valor, Jacqueline Bottos et Françoise Duhem. Cela n'est pas sans conséquence sur les aides à domicile : les responsables du personnel ont moins de temps à leur consacrer. Pendant l'enquête, la tension monte, les aides à domicile se plaignent de ce que « ce n'est plus comme avant à l'association », « on peut plus discuter, elles ont jamais le temps », « elles sont toujours pressées », « elles font toujours la gueule, t'as toujours l'impression de les déranger ». Or, cela a été souligné, les échanges à l'association sont fondamentaux pour les aides à domicile comme pour les responsables du personnel (ils leur permettent d'obtenir des « petits services »). On comprend mieux pourquoi les employées de bureau abandonneront progressivement ces procédures administratives et feront seulement mine de s'en servir en présence de la directrice.

La « professionnalisation », telle qu'elle est aujourd'hui définie, est donc une manière, pour la directrice, de transformer les pratiques de travail des employées de bureau et est orientée par le souci de donner aux « clients », dans un contexte concurrentiel, des signes de « qualité du service ».

La « professionnalisation » pour les aides à domicile

Toutefois, Nicole Laporte entend également transformer les pratiques des aides à domicile par cette « démarche qualité ». Elle tente de mettre en place un service de pointage téléphonique (les salariées doivent téléphoner en arrivant et en partant de chez la personne âgée pour saisir un code personnel) et organise parallèlement des formations. En quoi peuvent consister ces formations dans le contexte professionnel incertain (la mise en cause de la licence et ce faisant du métier) décrit précédemment ? L'enquête m'a permis d'assister à l'une de ces formations de trois jours.²⁵

25. Il s'agit d'une formation parmi d'autres, toutefois, le cabinet choisi est l'un des plus importants du secteur. Outre les observations, je m'appuie sur un corpus de documents relatifs à cette formation, notamment l'ensemble des comptes rendus de réunions pour plusieurs années.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

La formation se déroule dans une salle de réunion prêtée par la mairie. Douze aides à domicile, travaillant sous tous les statuts d'emploi, sont présentes. Certaines ont plus de vingt ans d'ancienneté, tandis que d'autres sont embauchées depuis quelques mois seulement. La formatrice, qui se présente comme une ancienne directrice d'association d'aide à domicile, travaillant pour un important cabinet de formation spécialisé dans les services à la personne, propose plusieurs exercices à partir desquels elle organise la discussion collective. Ils ont tous pour thème « les compétences ». La formatrice expose d'emblée son objectif: montrer aux aides à domicile qu'elles « savent faire des choses » et qu'elles peuvent les mettre en œuvre dans leur travail pour lui donner du sens.

Au cours de la première journée, elle demande à chaque salariée de représenter une action qu'elle a particulièrement réussie dans sa vie. Elle a pour cela apporté de vieux catalogues de voyages, des ciseaux et de la colle. Elle organise ensuite un tour de table au cours duquel chacune présente son collage et raconte cette expérience dont elle est fière. Isabelle Avon, 45 ans, a collé une grande photo de bébé: « La seule chose, la plus belle chose que j'ai réussie dans ma vie, c'est mes enfants. » Dominique Djolovic, toute jeune recrue de 20 ans, a représenté un avion et raconte comment elle a réussi à s'offrir le voyage de ses rêves en Tunisie, en enchaînant des missions d'intérim. La formatrice demande alors à l'auditoire: « Quelles compétences Dominique a-t-elle mises en œuvre? » Celles-ci répondent en puisant dans une liste fournie par la formatrice: « persévérance », « courage », « volonté ».

Au cours de la deuxième journée, la formatrice leur explique qu'il existe des « compétences génériques » qu'elle liste: « sens de l'organisation, facilité d'entrer en relation avec des gens, autonomie, persévérance, facilité à faire des tâches répétitives, sens des responsabilités... » Les participantes doivent alors choisir celles qui leur correspondent, puis elles sont invitées, par binôme, à argumenter à partir d'exemples concrets pour convaincre leurs collègues qu'elles possèdent effectivement ces compétences.

Le troisième jour, après ce qu'on peut supposer être un travail d'identification et de prise de conscience des compétences personnelles qu'elles posséderaient, les aides à domicile doivent comprendre qu'elles peuvent les transférer dans la sphère professionnelle. Pour les aider dans ce processus, la formatrice projette un film au cours duquel une série de

saynètes représente des individus mettant en œuvre les mêmes compétences chez eux et au travail.²⁶ Voici la saynète « préférée » de la formatrice : Réjane, ouvrière dans une blanchisserie industrielle, consacre sa pause à rouler ses propres cigarettes à une vitesse impressionnante et explique à ses collègues qu'elle aime faire cela et qu'elle en fait aussi pour son mari. Puis la caméra montre Réjane qui, dans sa vie privée, distribue le bulletin de sa paroisse, à une vitesse tout aussi impressionnante et devant la reconnaissance ébahie des paroissiennes. Réjane conclut : « Je travaille à la buanderie, je fais des tâches répétitives mais j'ai toujours été heureuse. »

Au terme de la formation, les aides à domicile sont invitées à lister tout ce qu'elles savent faire à domicile (les « compétences spécifiques »), sous-entendu dans leur vie privée, et qu'elles pourraient faire à domicile, sous-entendu pour les personnes âgées, au travail. La liste des tâches proposées, qui doit servir à l'aide à domicile à prendre conscience de « ses compétences » et à les transférer, excède la définition officielle du travail.

Tout comme pour les employées de bureau, ce qui est actuellement nommé « professionnalisation » consiste non pas par exemple à qualifier les salariées mais plutôt à favoriser leur ajustement à la transformation d'un secteur désormais soumis au marché. Comme le font de nombreuses équipes dirigeantes par l'intermédiaire des formations²⁷, Nicole Laporte entend ainsi convertir les aides à domicile à un certain nombre d'attitudes induites par l'ouverture à la concurrence, comme la polyvalence. Le contenu de la formation lui-même en témoigne, puisqu'il dénie une spécialisation dans le vieillissement par la transmission de savoirs absolument généralistes (présentés comme des « compétences génériques »). Dès qu'une aide à domicile évoque un problème dans son travail, en particulier avec une personne âgée, et qu'une discussion collective s'ensuit, la formatrice élude. La manière dont se comporte la formatrice, ses interventions orales, confortent également cette piste :

[JDT] Lorsque Carole Salles, une aide à domicile, dit qu'elle aimerait bien s'occuper d'enfants, la formatrice s'écrie : « Mais

26. La méthode a été promue par le ministère de l'Emploi au Québec pour réinsérer les chômeurs de longue durée.

27. Yasmine Siblot, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Presses de Sciences Po, Paris, 2006, p. 271-291 ; Hélène Stevens, « Destins professionnels des femmes ingénieures. Des retournements inattendus », *Sociologie du travail*, n° 49, 2007, p. 443-463.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

vous l'avez dit au bureau ? [...] Il ne suffit pas de le penser, il faut le dire.» Au contraire, lorsque sa collègue Odette Heinz déclare ne vouloir s'occuper que des personnes âgées et surtout pas d'enfants, la formatrice la reprend : « Il ne faut pas être si tranchante, vous pouvez changer d'avis. » Puis, plus tard, elle conclut : « L'important est que certaines d'entre vous soient prêtes à tout faire. »

Par ailleurs, ces formations encouragent les salariées à en faire plus que ce pour quoi elles sont payées. Les directrices et directeurs d'association savent très bien que, même si la dimension morale et sanitaire a disparu de la définition du travail, ces salariées y sont confrontées au quotidien. Elles doivent donc trouver des manières de les encourager à faire des tâches pour lesquelles elles ne seront pas reconnues (telles parfois les toilettes). Un des procédés utilisé par la formatrice consiste à leur faire prendre conscience des « compétences domestiques » qu'elles posséderaient déjà, dont elles peuvent être fières, et qu'elles peuvent réinvestir sur le marché du travail. C'est pourquoi elle les invite à être fières de certaines actions de leur vie privée puis à lister tout ce qu'elles savent faire pour leurs proches et qu'elles pourraient faire au travail : en les poussant à en faire plus que ce pour quoi elles sont officiellement payées, elle entend les aider à trouver du sens à ce qu'elles font. Au regard de l'histoire des professions, cette démarche, centrée sur la polyvalence et sur des « compétences professionnelles » réduites aux compétences domestiques, est pourtant à rebours de tout processus de qualification professionnelle.

Ces dispositifs de transformation des pratiques des aides à domicile sont ambivalents. Ils visent aussi à transformer le sens que ces femmes donnent à leurs pratiques : ils véhiculent un discours très positif sur ces travailleuses qui a tout de même des effets symboliques positifs. D'autant que ces discours, portés au cours de ces formations, sont relayés, au quotidien, dans l'association, par une partie du personnel de bureau. Les discours de la formatrice comme ceux de la directrice de l'association encouragent les aides à domicile à être fières de ce qu'elles font et de ce qu'elles sont. Régulièrement, la directrice félicite publiquement les aides à domicile qui prennent des initiatives (faire une toilette, régler un problème administratif, essayer de communiquer avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer). Il suffit d'écou-

ter les propos que Latifa Amar (jeune aide à domicile qui a été auparavant équipière en fast-food, ouvrière intérimaire et garde-malade à demeure) a tenus en entretien, au sujet de cette formation, pour comprendre qu'elle a des effets d'assurance et de réassurance²⁸ sur ces femmes :

[ENT.] « Et voilà, c'était ça : nos compétences, c'était savoir nos compétences. Au moment, là, c'est que j'ai vu ma compétence, et j'ai cru que j'étais rien, moi ! J'ai cru que j'étais, ben, rien, rien, je parlais rien, genre que c'était bête ce que je faisais. Alors que maintenant, non [c'est-à-dire à l'issue de la formation], maintenant, non, maintenant, tu te dis : "Je suis fière de ce que je fais !" À chaque fois, avant, je me disais : "Ouais, le boulot que je fais..." Je sais pas comment je peux dire ça ? "Ben, c'est pas un métier, c'est rien." Parce que les autres [ses proches], ils me disaient toujours : "Ben pourquoi tu fais ça ? C'est pas un boulot, c'est rien." Et moi j'ai cru que j'étais une moins que rien, comme si je te disais... Alors qu'en fin de compte, non, n'importe quoi, c'est un métier. »

Cet extrait d'entretien concentre à lui seul toutes les ambivalences actuelles de la définition symbolique de ce travail : les transformations des années 1990-2000 ont placé ce travail tout au bas de la hiérarchie professionnelle des intervenants à domicile, au point que même les proches de cette aide à domicile, dont le père était mineur dans le Nord, ont commencé par lui dire : « Ben pourquoi tu fais ça ? C'est pas un boulot, c'est rien. » Mais en même temps, les associations tentent avec leurs moyens, presque uniquement discursifs et symboliques, de transmettre l'image d'un métier qui a une certaine valeur sociale. De sorte que Latifa Amar, à l'issue de la formation, se dit qu'elle est fière de ce qu'elle fait et qu'après tout, c'est bien un métier. Il faudra garder à l'esprit cette dimension symbolique du travail et les difficultés qu'elle pose aux aides à domicile dans les interactions avec les personnes âgées et les autres intervenants à domicile (quelles tâches reviennent à l'aide à domicile ? est-ce un métier ?), lorsque seront examinées les divergences entre elles.

* * *

28. Delphine Serre, *Les Coulisses de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger*, Raisons d'agir, Paris, 2009, p. 264-275.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Parmi les conditions et cadres du travail, la dimension symbolique occupe une place particulière pour les aides à domicile. Dans un emploi où les postes de travail et les prescripteurs peuvent varier, les conditions concrètes de travail sont en effet sensibles aux représentations portées par les acteurs institutionnels et politiques du secteur.

CHAPITRE III

LA POSITION DES AIDES À DOMICILE DANS L'ESPACE SOCIAL

Les aides à domicile se caractérisent par la nature du travail qu'elles accomplissent. Mais elles se caractérisent aussi par une position dans l'espace social. Ces femmes importent dans leur travail un ensemble de propriétés sociales, nées de leurs expériences professionnelles, familiales, scolaires, nationales, générationnelles, de leurs trajectoires sociales passées et de leur rapport à l'avenir.

On s'appuiera, en les combinant, sur des données statistiques, celles tirées de l'enquête Emploi de 2011, et sur les données issues de l'enquête de terrain. On recourra également à une autre source, dont il sera fait un usage à la fois quantitatif et qualitatif: la base de données constituée pendant la phase d'observation dans l'association (en saisissant, pour l'ensemble des aides à domicile, les dossiers du personnel – nationalité, statut matrimonial, CV... – les contrats de travail et les bulletins de salaire d'une année).

Deux angles classiques en sociologie des classes sociales permettent d'appréhender la position sociale des aides à

Les aides à domicile: un autre monde populaire

domicile.¹ On examinera tout d'abord la position du groupe en statique, c'est-à-dire sa position actuelle. Il s'agira, par la comparaison, de faire apparaître les proximités et les distances entre les aides à domicile et d'autres groupes sociaux, pour mieux les situer dans l'espace social contemporain. On poursuivra ensuite ce travail de spécification en adoptant un point de vue dynamique: la position d'un groupe dans l'espace social dépend aussi de la pente de sa trajectoire, c'est-à-dire de sa position passée et à venir. Le même fil rouge guidera ces deux temps de l'analyse: mettre au jour les traits spécifiques de la position dominée de ces femmes dans l'espace social, sans occulter leurs diverses ressources sociales.

LA POSITION ACTUELLE DES AIDES À DOMICILE

Qui sont ces femmes qui, par la très forte croissance de leurs effectifs, contribuent aujourd'hui à renouveler le bas de la structure sociale? On entend montrer qu'elles ont tous les attributs objectifs des classes populaires, tout en mettant en évidence leurs spécificités.

Une précarité spécifique sur le marché de l'emploi

Les aides à domicile sont, avant toute chose, des «travailleuses pauvres»² sur le marché de l'emploi. En 2011, elles ont gagné en moyenne 839 euros nets mensuels contre 1 100 euros pour l'ensemble des «travailleurs non qualifiés» (ouvriers et employés non qualifiés). Six aides à domicile sur dix gagnent moins de 1 000 euros par mois, situation qui concerne 37 % des travailleurs non qualifiés. Cette très grande faiblesse des salaires est essentiellement due au temps partiel puisque les salaires à temps complet des aides à domicile sont comparables à ceux des travailleurs non qualifiés. En 2011, 67 % d'entre elles se déclarent en effet à temps partiel contre 33 % des travailleurs non qualifiés et 30 % des femmes en emploi.

1. Pierre Bourdieu, «Condition de classe et position de classe», *Archives européennes de sociologie*, n° 2, 1966, p. 201-223.

2. Christine Lagarenne et Nathalie Legendre, «Les travailleurs pauvres en France: facteurs individuels et familiaux», *Économie et statistique*, n° 335, 2000, p. 3-25.

La position des aides à domicile dans l'espace social

On sait aujourd'hui que le développement des CDD et de l'intérim ainsi que le chômage ont profondément recomposé les classes populaires.³ Il s'agira, au moment d'étudier les conduites de ces femmes, de poser les mêmes questions pour le développement du temps partiel.⁴ On se contentera pour l'instant de dresser le tableau des formes de vulnérabilité induites par cette forme d'emploi. Par-delà les spécificités juridiques des statuts d'emploi des aides à domicile qui constituent déjà un sous-droit du travail⁵, le temps partiel induit une précarité supplémentaire. En effet, si en théorie une salariée à temps partiel a les mêmes droits qu'une salariée à temps complet, en pratique, le temps partiel entame, par deux voies au moins, les protections juridiques des salariées. D'une part, pour cumuler les heures de travail, les aides à domicile acceptent de travailler sous tous les statuts possibles (salariée de l'association, des personnes âgées en passant par une association ou pas). Elles sont ainsi prises dans un tel « imbroglio juridique »⁶ qu'elles sont bien en peine de connaître leurs droits. De fait, la plupart des aides à domicile rencontrées ne connaissent pas la différence entre le « prestataire » (être salariée de l'association) et le « mandataire » (être salariée de la personne âgée) et ne savent donc pas qu'elles relèvent de différentes conventions collectives. D'autre part, le temps partiel induit une grande flexibilité des horaires et rend peu probable le respect des délais de prévenance quand ils existent (les aides à domicile à temps partiel refusent rarement d'augmenter leur temps de travail, même au dernier moment). Cet aspect est objectivable à partir des données statistiques. En 2011, 36 % des aides à domicile déclarent que leurs horaires varient d'une semaine sur l'autre contre 23 % des travailleurs non qualifiés.

À cette précarité, qui se traduit par de moindres protections juridiques des salariées, s'ajoute celle qui passe par la

3. Stéphane Beaud et Michel Pialoux, *Retour sur la condition ouvrière...*, *op. cit.*; Gérard Mauger, « Les transformations des classes populaires en France depuis trente ans », article cité; Stéphane Beaud et Michel Pialoux, *Violences urbaines, violence sociale. Genèse des nouvelles classes dangereuses*, Fayard, Paris, 2003.

4. Sur le lien entre bas salaires et temps partiel, cf. Pierre Concialdi et Sophie Ponthieux, « Les bas salaires en France depuis le début des années quatre-vingt et quelques éléments de comparaison avec les États-Unis », *Données sociales*, INSEE, Paris, 1999, p. 162-168.

5. Damien Bucco, *L'Action de l'inspection du travail...*, *op. cit.*

6. Géraldine Laforge, « Le statut d'emploi des intervenant(e)s à domicile... », article cité.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

fragilité et l'incertitude économique.⁷ Tout d'abord, compte tenu du niveau des salaires, ces femmes sont nécessairement très dépendantes de leur entourage et/ou des personnes qui leur donnent des heures de travail, à savoir les employées de bureau de l'association et les personnes âgées. Ensuite, du fait du temps partiel et des variations des horaires qu'il permet, les aides à domicile touchent des salaires aux montants très irréguliers. On peut objectiver ce phénomène à partir de la base de données constituée par la saisie des salaires mensuels de l'année 2001. Il apparaît ainsi que, d'un mois sur l'autre, les salaires accusent des variations suivant un coefficient de 6,8 en moyenne. Ainsi, une salariée peut gagner 680 euros un mois et 100 euros le mois suivant. Même si ces femmes travaillent majoritairement en CDI, le temps partiel implique pour elles une véritable « incertitude »⁸: méconnaissant leurs droits, elles peuvent se retrouver « démissionnées » comme cela a déjà été évoqué, elles ne connaissent ni leurs horaires, ni leur temps de travail, ni le montant de leur salaire d'un mois sur l'autre.

Les indices de la dépossession sociale

Outre la fragilité économique, les classes populaires se définissent par la faiblesse globale de leurs ressources sociales. Les aides à domicile ont, de ce point de vue, des caractéristiques similaires à l'ensemble des « travailleurs non qualifiés ».

Comme ces derniers, elles sont en effet très peu dotées en capital culturel et globalement situées dans le monde ouvrier tant par leur origine que par leurs alliances. Alors que seules 14 % des femmes en emploi sont aujourd'hui dépourvues de diplômes, ce taux s'élève à 36 % pour les aides à domicile comme pour les travailleurs non qualifiés. Et lorsqu'elles possèdent un diplôme, il s'agit plutôt du brevet des collèges ou d'un diplôme de niveau V (CAP, BEP ou autre): une sur deux possède l'un ou l'autre de ces diplômes. Du côté de leur milieu social, plus de la moitié d'entre elles (soit un peu plus que les travailleurs non qualifiés) a un père ouvrier et, quand leur mère a été active, celle-ci a le plus souvent été « person-

7. Cf. Isabelle Puech, « Le temps du remue-ménage. Conditions d'emploi et de travail de femmes de chambre », *Sociologie du travail*, n° 2, 2004, p. 150-167.

8. Nicolas Jounin, *Chantier interdit au public. Enquête parmi les travailleurs du bâtiment*, La Découverte, Paris, 2008 ; Sébastien Chauvin, *Les Agences de la précarité. Journaliers à Chicago*, Éditions du Seuil, Paris, 2010.

La position des aides à domicile dans l'espace social

nel de service direct aux particuliers» ou ouvrière non qualifiée de l'industrie. De même, plus de la moitié d'entre elles a un conjoint ouvrier ou ancien ouvrier. Après les ouvriers et anciens ouvriers (36 %), leur conjoint appartient le plus souvent à la catégorie des personnels de service direct aux particuliers (32 %).⁹

Une autre caractéristique rapproche ces femmes des fractions les plus vulnérables des classes populaires : la part des immigrées.¹⁰ Ainsi, 17 % des aides à domicile comme des travailleurs non qualifiés sont nés à l'étranger alors que ce n'est le cas que de 11,5 % des femmes en emploi. Si l'on s'intéresse maintenant à la nationalité, la part des étrangères parmi les aides à domicile reste remarquable (15 %) par rapport aux femmes en emploi (9 %) et est la même que chez les travailleurs non qualifiés. La même proximité entre les aides à domicile et l'ensemble des travailleurs non qualifiés se retrouve lorsqu'on s'intéresse à la nationalité des parents. 30 % des aides à domicile ont un père né à l'étranger (contre 24 % des femmes en emploi) et 28 % des aides à domicile ont une mère née à l'étranger (contre 22 % des femmes en emploi).

Tout en étant globalement proches de l'ensemble des travailleurs non qualifiés, les aides à domicile présentent deux caractéristiques remarquables tendant à les situer dans les couches les plus fragiles de ce salariat. Tout d'abord, ce sont des travailleuses relativement âgées. En 2011, elles ont en moyenne 45,7 ans (l'âge médian est de 47 ans) contre 39,9 ans (et 41 ans) pour l'ensemble des travailleurs non qualifiés. Elles sont ensuite dans des types de familles plus divers que l'ensemble des travailleurs non qualifiés. Si elles vivent aussi souvent seules que les autres (un peu plus de 10 %), en revanche elles sont un peu plus souvent en familles monoparentales (14 % contre 11 % pour les travailleurs non qualifiés). Elles sont également deux fois plus souvent que les travailleurs non qualifiés, dans des « ménages complexes de plus d'une personne » (9 % d'entre elles). Sur le terrain,

9. Lorsqu'il s'agit de situer socialement les aides à domicile, ou encore les femmes de ménage et les assistantes maternelles, qui ont toutes pour caractéristique d'être relativement âgées, il faut prendre soin d'inclure dans le raisonnement les conjoints retraités et d'examiner en détail leur ancienne appartenance professionnelle.

10. Sur la tendance à rabattre l'étude des *domestic workers* sur la question raciale, cf. Ruth Milkman, Ellen Reese et Benita Roth, « The macrosociology of paid domestic labor », article cité.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

j'ai rencontré beaucoup de ces ménages complexes dont la fréquence est probablement aggravée par la situation du logement en région parisienne : les aides à domicile partagent très souvent un logement avec une sœur ou un frère ou encore retournent vivre chez leurs parents avec leurs enfants après un divorce. À l'inverse, certaines hébergent leur fille adulte après une séparation, parfois avec leurs petits-enfants.

Le sous-espace social des employées de service à domicile

Après avoir situé les aides à domicile dans l'espace social global, il s'agit à présent d'approfondir la définition de leur position. Pour cela, l'examen des proximités et des distances que les aides à domicile peuvent entretenir avec deux groupes auxquels elles sont assimilées dans les discours savants, politiques et profanes, à savoir les femmes de ménage et les assistantes maternelles, est éclairante.

Une première ligne de clivage oppose clairement les aides à domicile et les assistantes maternelles d'une part, aux femmes de ménage d'autre part. Ces dernières apparaissent en effet nettement moins dotées en ressources culturelles que les aides à domicile et les assistantes maternelles. En 2011, 66 % des femmes de ménage (contre 36 % des aides à domicile) n'ont aucun diplôme et presque 30 % d'entre elles sont de nationalité étrangère. À tout point de vue (niveau de diplôme, âge, salaire, milieu social, origine), les femmes de ménage apparaissent plus dominées socialement que les aides à domicile et les assistantes maternelles et ont plus de points communs avec les ouvrières du nettoyage¹¹. Ces propriétés sociales sont cohérentes avec les contraintes du travail exposées dans le premier chapitre : les femmes de ménage n'ont pas, pour la majorité d'entre elles, un emploi qui les met en contact avec les bénéficiaires du service, contrairement aux aides à domicile et aux assistantes maternelles. Même si aides à domicile et assistantes maternelles appartiennent à des fractions vulnérables des classes populaires, le fait qu'elles travaillent au contact direct des personnes âgées et des enfants semble induire une forme de sélection sociale parmi les femmes du bas du salariat

11. Cf. Natalie Benelli, *Nettoyeuse : comment tenir le coup dans un sale boulot*, Seismo, Zurich, 2011.

La position des aides à domicile dans l'espace social

et invite à tenir compte des petites ressources culturelles qu'elles pourraient posséder.¹²

Cependant, une deuxième ligne de clivage oppose cette fois-ci les aides à domicile et les femmes de ménage d'une part, aux assistantes maternelles d'autre part. Tout d'abord, les assistantes maternelles n'ont pas la même situation de travail que leurs collègues : elles travaillent chez elles, tandis que les aides à domicile et les femmes de ménage travaillent dans les domiciles privés des autres. Jamais questionnée, la notion de travail « à domicile » renvoie pourtant ici à des conditions de travail opposées : en termes d'environnement de travail (odeurs, saleté, chaleur), de risques de servitude (présence de l'employeur pendant les heures de travail) ou encore concernant la possibilité de faire des choses pour soi sur son temps de travail.¹³ Ensuite, alors que les aides à domicile et les femmes de ménage sont majoritairement à temps partiel, les assistantes maternelles travaillent majoritairement à temps complet (66 % d'entre elles sont à temps complet). Enfin, les assistantes maternelles sont légèrement plus dotées socialement que les aides à domicile. Elles sont un peu plus souvent diplômées, beaucoup plus souvent en couple (80 % d'entre elles) et une partie d'entre elles se rapproche, par ses alliances, des fractions les moins vulnérables des classes populaires voire des classes moyennes.¹⁴ Comme les aides à domicile, leur conjoint est le plus souvent ouvrier (environ 40 % d'entre elles), cependant 20 % d'entre elles ont un conjoint parmi les professions intermédiaires et plus de 7 % parmi les cadres et professions intellectuelles supérieures. Si le travail relationnel entraîne un effet de sélection sociale au sein des femmes du bas du salariat, le fait de s'occuper d'enfants plutôt que de personnes âgées accroît manifestement cet effet.

12. Sur l'attention aux petits diplômés, cf. Mathias Millet et Gilles Moreau, *La Société des diplômés*, La Dispute, Paris, 2011.

13. Cf. Christelle Avril et Marie Cartier, « Subordination in home service jobs... », article cité.

14. Marie Cartier, Estelle d'Halluin, Marie-Hélène Lechien et Johanna Rousseau, « La "sous-activité" des assistantes maternelles : un rapport au métier différencié selon le positionnement social », *Politiques sociales et familiales*, n° 109, 2012, p. 35-46.

Des aides à domicile sur le marché du travail parisien

Comment se situent les aides à domicile enquêtées au sein de l'ensemble des aides à domicile au niveau national dont les propriétés sociales viennent d'être décrites ? Pour répondre à cette question, les données statistiques sur les aides à domicile de Mervans (issue de la base de données constituée pendant l'enquête) peuvent être comparées aux données portant sur les aides à domicile issues de l'enquête Emploi de l'INSEE correspondant au moment de l'enquête, c'est-à-dire celle de 2001. Il apparaît alors que les aides à domicile de Mervans ne se distinguent pas de l'ensemble de la population des aides à domicile au regard des conditions d'emploi et de salaire. Sept d'entre elles sur dix sont par exemple à temps partiel. Cela signifie aussi que les femmes qui travaillent comme aides à domicile à Paris et dans sa région n'en tirent aucun bénéfice du point de vue de la rémunération ou du nombre d'heures travaillées.

En revanche, à l'image de la main-d'œuvre attirée sur le marché du travail de l'agglomération parisienne, les aides à domicile enquêtées présentent trois spécificités. Elles sont légèrement plus jeunes : plus nombreuses dans les tranches d'âge 25-39 ans et 40-49 ans que dans l'ensemble de la population des aides à domicile, elles sont deux fois moins nombreuses parmi les 50-59 ans. De ce fait, et c'est la deuxième caractéristique à retenir, elles sont un peu plus souvent diplômées. 55 % des aides à domicile enquêtées ont un diplôme (de niveau V en général) alors qu'à l'époque de l'enquête, seulement 33 % des aides à domicile sont dans ce cas. Enfin, 43 % des aides à domicile de l'association de Mervans sont nées étrangères (dont 7 % de naturalisées).

Cette proportion est bien plus forte que celle des étrangères parmi l'ensemble des aides à domicile au moment de l'enquête et bien au-dessus des chiffres mobilisés pour caractériser la population d'ensemble des aides à domicile en 2011. Mais elle est tout à fait cohérente avec les caractéristiques des aides à domicile sur le bassin d'emploi parisien en 2001 comme en 2011 : les aides à domicile étrangères sont toutes concentrées dans les très grandes agglomérations (une sur deux est née étrangère dans l'agglomération parisienne) et presque absentes des communes rurales et villes moyennes en régions.

UNE APPROCHE DYNAMIQUE DE LA POSITION SOCIALE

La position des aides à domicile dans l'espace social dépend aussi des positions occupées dans le passé ainsi que des possibles pour l'avenir. Jusqu'à présent, ce chapitre s'est concentré sur les traits communs à l'ensemble des femmes qui composent le groupe social. En étudiant les trajectoires, l'analyse deviendra plus sensible à une relative diversité interne.

Le rapport à l'avenir et l'instabilité

Pour tenter de saisir le rapport à l'avenir des aides à domicile, on prendra comme point de repère les tendances longues qui l'affectent. La plus remarquable réside dans la croissance des effectifs : 30 000 aides à domicile au milieu des années 1970¹⁵, 350 000 en 2003, et plus de 535 000 en 2011. Alors que la population active a été multipliée par 1,3 entre 1975 et aujourd'hui, celle des aides à domicile a été multipliée par... 17 ! Il faut donc s'imaginer qu'au milieu des années 1970, une aide à domicile occupe une position marginale dans une structure sociale dominée, pour les classes populaires, par le monde ouvrier. Tandis qu'elle représente désormais le groupe qui a le plus contribué à la croissance et au renouvellement des couches salariées populaires ces dix dernières années. Ces femmes forment aujourd'hui un groupe social qui occupe une place importante dans la structure d'ensemble, ce qui, on peut le supposer, est susceptible de modifier la façon dont elles perçoivent leur travail et leur position au sein des classes populaires.

Leur poids dans la structure sociale ne se résume pas à leur effectif. Certains indices plaident, par-delà l'accroissement quantitatif, pour une légère amélioration de leur position dans l'espace social. Bien que les aides à domicile soient rarement syndiquées et soient dépourvues d'organisations professionnelles pour les représenter, les syndicats, et notamment la CGT¹⁶, sont de plus en plus présents dans le secteur,

15. Jean Boudreau, « Le recensement de 1974 », article cité.

16. Sophie Bérourd, « Une campagne de syndicalisation au féminin. Une expérience militante dans le secteur de l'aide à domicile », *Travail, genre et sociétés*, n° 30, 2013, p. 111-128.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

ce que l'on peut interpréter comme le signe d'une « intégration » en cours des aides à domicile aux classes populaires. De plus, les aides à domicile ont obtenu une revalorisation salariale ces dernières années, perceptible si l'on compare les salaires à temps complet : en 2003, les aides à domicile travaillant à temps complet gagnent en moyenne 60 % du salaire des actives occupées et 74 % en 2011. Ajoutons que le taux de salariées restant moins d'un an dans l'emploi a été divisé par deux entre 2003 et 2011 : supérieur à celui des travailleurs non qualifiés il y a dix ans, il est aujourd'hui nettement inférieur. Enfin, ce groupe en forte croissance absorbe les changements structurels qui affectent la transformation de la population active : même si les aides à domicile sont faiblement diplômées, la part des diplômées parmi elles a réellement augmenté. En 2003, une aide à domicile sur deux est sans diplôme, ce n'est le cas que de 36 % d'entre elles en 2011. Il y a désormais beaucoup moins d'aides à domicile ayant arrêté leur scolarité en primaire, légèrement plus ayant continué au lycée et beaucoup plus ayant obtenu un CAP ou BEP.

Il faut toutefois nuancer le sens positif de ces évolutions. Non seulement les salaires restent faibles, mais la très forte proportion de temps partiel est inchangée depuis dix ans. De plus, certains indices laissent penser que l'emploi est toujours aussi peu attractif : à l'instar des années 1970¹⁷, il continue à attirer des femmes âgées plutôt que des jeunes et, bien que les départs de l'emploi avant un an aient fortement baissé, l'instabilité reste une caractéristique remarquable. Une aide à domicile sur deux a moins de cinq ans d'ancienneté dans ce type d'emploi, contre 35 % des ouvriers non qualifiés, où les CDD et l'intérim sont pourtant légion. Au cours de l'enquête, j'ai tenté de cerner ce turn-over sans pouvoir le mesurer avec exactitude car les données disponibles à l'association n'étaient pas actualisées en temps réel. Des comptages ont toutefois été possibles. Ainsi, à Mervans, en janvier 2002, l'association fait travailler soixante-neuf aides à domicile. En janvier 2003, dix-neuf d'entre elles ont démissionné. Il y a des licenciements, mais ils sont minoritaires par rapport aux démissions. Globalement, sur le terrain, la plupart des aides à domicile sont animées par un désir de partir même si, craignant de perdre leur emploi, elles ne le manifestent ni ouvertement ni

17. Claudine Attias-Donfut, « L'aide ménagère et ses bénéficiaires... », article cité.

La position des aides à domicile dans l'espace social

facilement. Il apparaît de diverses manières et affleure dans les conversations. Quand elles se rencontrent dans la rue ou au supermarché, elles se tiennent au courant des nouveaux départs et des opportunités de départ. Elles l'expriment indirectement lorsqu'elles incitent les « petites jeunes » à ne pas rester. Gisèle Leymin (47 ans), comme Zahia Salamani (43 ans) et Véra Pijecki (50 ans) m'expliquent que, lorsqu'elles « ont des petites en stage » [en général des élèves de BEP sanitaire et social], elles leur disent « de pas rester », « de changer de boulot », surtout « si [elles ont] des capacités ».

Si elles partagent le rêve de partir, toutes ne sont pas en mesure de le réaliser et les inégalités face à l'avenir sont fortes. Comme les plus anciennes le verbalisent elles-mêmes, ce sont les « petites jeunes » qui ont le plus de chances de ne pas rester aides à domicile. Au cours de l'enquête, des femmes d'environ 20 ans sont ainsi entrées et ressorties de l'emploi : Ève Da Costa et Stéphanie Pottier partent lorsqu'elles décrochent le concours d'aide-soignante, Anne-Marie Rosier part avec son diplôme d'auxiliaire de puéricultrice, Anne Félix lorsqu'elle est engagée en maison de retraite, Sophie Lamy à la RATP. Certaines aides à domicile, plus âgées et ayant une certaine ancienneté, parviennent également à partir. Ce sont celles qui, pourvues de ressources locales et familiales, finissent par se faire recruter par une mairie ou une institution. C'est le cas de Mireille Charlet qui, à 46 ans, avec treize ans d'ancienneté à Mervans et un contrat à temps plein en prestataire, démissionne. Elle vient, grâce à son compagnon agent municipal, d'être recrutée comme femme de ménage par la mairie d'une ville voisine.

Mais les départs les plus probables pour ces aides à domicile âgées et sans diplômes sont en réalité de « faux départs ». À partir des observations et de l'examen des dossiers du personnel, il apparaît qu'une partie du turn-over du secteur recouvre une forme d'instabilité inhérente au « sous-emploi »¹⁸. Certaines démissionnent pour tenter leur chance dans d'autres associations d'aide à domicile, espérant avoir plus d'heures de travail ou devenir agent de la mairie, puis reviennent à Mervans. D'autres démissionnent car une amie leur a proposé de travailler dans l'hôtellerie ou la restauration.¹⁹ Mais après

18. Margaret Maruani, *Travail et emploi des femmes*, La Découverte & Syros, Paris, 2000, p. 79-107.

19. Sylvie Monchatre, *Êtes-vous qualifié pour servir ?*, La Dispute, Paris, 2010.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

avoir expérimenté les horaires décalés et les cadences, elles reviennent vers l'aide à domicile. Ces faux départs sont à la fois révélateurs du rêve de partir et de l'impossibilité de le réaliser, révélateurs en somme de l'impossible rapport à l'avenir²⁰ constitutif de la position de celles qui restent aides à domicile.

Des itinéraires professionnels marqués par la précarité

Lorsqu'on se penche non plus sur le rapport à l'avenir des aides à domicile mais sur leurs trajectoires passées, celles-ci apparaissent riches en expériences professionnelles. Contrairement aux trajectoires des « aides ménagères » recrutées dans les années 1960-1970²¹, ces femmes ne sont pas toutes des femmes au foyer entrées tardivement en activité. Les données statistiques tirées de l'enquête Emploi 2011 donnent des ordres de grandeur. Si 22 % d'entre elles étaient effectivement au foyer, sans activité professionnelle, avant leur emploi d'aide à domicile, en revanche l'écrasante majorité, soit 70 % d'entre elles, étaient actives (dont 25 % au chômage). Les secteurs d'emplois fréquentés antérieurement peuvent également être approchés. En 2011, 60 % des aides à domicile qui étaient actives auparavant ont travaillé comme « employé[e] de bureau, de commerce, personnel de service » et 30 % d'entre elles comme ouvrières.

Pour se maintenir sur le marché du travail, la base de données constituée révèle qu'elles ont accepté tous les emplois du bas de l'échelle qui se présentaient à elles, quelles que soient les conditions statutaires. Les aides à domicile de Mervans ont ainsi connu au moins sept séquences d'emploi, le plus souvent sous des formes précaires (CDD, intérim et contrats aidés), entrecoupées d'une ou plusieurs périodes de chômage. Ces emplois peuvent être spécifiés. Plus du tiers des aides à domicile de Mervans a été, à un moment ou à un autre, assistante maternelle à domicile (activité souvent réalisée en complément d'une autre activité salariée ou au moment où elles gardent leurs propres enfants en bas âge), ouvrière non qualifiée, aide à domicile auprès de personnes âgées, femme de ménage pour des particuliers et employée de bureau non qualifiée. Un

20. Cf. Michel Pialoux, « Jeunesse sans avenir et travail intérimaire », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 26-27, 1979, p. 19-47.

21. Claudine Attias-Donfut, « L'aide ménagère et ses bénéficiaires... », article cité.

La position des aides à domicile dans l'espace social

sixième d'entre elles est passé par un emploi de serveuse ou d'aide cuisine, d'agent d'entretien en institution (école, crèche, maison de retraite) et de vendeuse. Enfin, environ 10 % ont été assistante maternelle en crèche, caissière, femme de chambre, coiffeuse et concierge. Leurs séquences d'emplois, d'une durée moyenne de deux ou trois ans, sont relativement courtes, quel que soit le secteur (dans les services aux particuliers comme dans les emplois de bureau ou à l'usine).

Par ailleurs, si différence générationnelle il y a, elle concerne la nature de l'activité des emplois occupés et non des différences de statuts d'emplois, contrairement à ce qui a été mis en évidence pour les hommes ouvriers dans l'industrie ou dans la fonction publique. Quelques-unes d'entre elles, parmi les plus âgées, ont bien fait des carrières longues (plus de 5 ans) dans des emplois mais elles sont nettement minoritaires. La succession des positions professionnelles reflète surtout la transformation de la structure des emplois au cours des années 1970-1990. Celles qui sont entrées sur le marché du travail dans les années 1970-1980 ont souvent été sténodactylographes, opératrices de saisie, mécaniciennes en confection, vendeuses dans des petits commerces, coiffeuses et secrétaires chez des artisans. Si au cours des années 1990, elles sont entrées ou se sont réinsérées, après un licenciement ou une interruption d'activité, sur le marché du travail, elles ont plus probablement travaillé comme femme de ménage, garde-malade, auxiliaire de vie, mais aussi agent d'entretien, ouvrière du nettoyage, caissière, manutentionnaire ou agent de sécurité (surveillante en civil dans les magasins). Ces différences de nature d'activité sont sans commune mesure avec les différences de statuts d'emplois opposant des stables et des précaires et qui induisent de forts effets de génération au sein de certains groupes professionnels.²² Les aides à domicile de tous âges, du moins pour celles qui ne parviennent pas à s'échapper de cette condition, ont en commun d'appartenir à cette main-d'œuvre féminine non qualifiée pour laquelle les formes précaires d'emploi (et le chômage) ont constitué de manière constante (et dans une certaine mesure indépendamment de la conjoncture économique) des outils de gestion patronale de la main-d'œuvre.²³

22. Stéphane Beaud et Michel Pialoux, *Retour sur la condition ouvrière...*, *op. cit.* ; Marie Cartier, *Les Facteurs et leurs tournées...*, *op. cit.*

23. Anne-Sophie Beau, *Un siècle d'emplois précaires. Patron-ne-s et salarié-e-s dans le grand commerce (XIX^e-XX^e siècle)*, Payot & Rivages, Paris, 2004.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Plutôt que des différences générationnelles, ce sont les différences de trajectoires, mettant en jeu des différences de ressources sociales (familiales et locales), qui distinguent les aides à domicile entre elles. Plus précisément, trois types de trajectoires vont faire apparaître trois sous-groupes d'aides à domicile parmi les enquêtées.

Celles qui restent liées aux fractions stables des milieux populaires, les déclassées autochtones

Une partie des aides à domicile rencontrées exprime un profond sentiment de déclassement à travailler dans l'aide à domicile. La nostalgie pour leur passé professionnel se donne à voir lorsqu'elles parlent de « leur métier » en faisant référence aux emplois qu'elles ont occupés auparavant : coiffeuse, comptable, secrétaire, vendeuse... Si elles ont été patronnes dans le commerce ou l'artisanat, elles ne manquent jamais de me le faire savoir. Elles possèdent parfois un diplôme professionnel, le plus souvent un CAP de comptabilité, vente, coiffure, de sténodactylographe ou encore de mécanicienne en confection. À première vue, ce déclassement professionnel n'est pas seulement subjectif, il est aussi objectif. Et d'ailleurs, plusieurs me disent qu'elles gagnent aujourd'hui dans l'aide à domicile ce qu'elles gagnaient comme ouvrière ou employée qualifiée dans les années 1980-1990. Néanmoins, il faut se garder de surestimer la pente du déclassement professionnel objectif. Lorsqu'elles ont travaillé comme vendeuse qualifiée ou coiffeuse, elles l'ont fait parfois pour de très courtes périodes, en CDD ou en intérim. C'est même l'une des raisons pour lesquelles nombre d'entre elles finissent par tenter de se mettre à leur compte. Marie Delit, 31 ans, entrée en 2000 à l'association d'aide à domicile, me prévient d'emblée au cours d'un entretien enregistré, comme pour dissiper un malentendu : « Moi, d'abord, mon métier, ça n'a rien à voir avec l'aide à domicile, moi, c'est comptable, moi, j'étais secrétaire-comptable. » Réalisant plusieurs entretiens avec elle, je découvrirai qu'elle n'a exercé comme secrétaire-comptable qu'en intérim et CDD, pour quelques mois seulement, et n'est donc jamais réellement parvenue à faire valoir son diplôme. Au moment où je la rencontre, elle a déjà travaillé plus longtemps comme aide à domicile (et en CDI) que comme secrétaire-comptable.

Cela ne rend que plus intéressante l'analyse du rapport de ces femmes à leurs activités passées et au travail d'aide à domi-

La position des aides à domicile dans l'espace social

cile. D'autant que leur sentiment de fierté d'avoir eu un « vrai métier », comme disent certaines, ou encore leur sentiment présent de déclassement s'expriment autant individuellement que collectivement. Dans la rue, elles ont pour thème privilégié de discussion leurs anciens emplois et c'est par ce biais qu'elles se désignent les unes les autres. Au cours d'une conversation dans la rue à laquelle je participe, une aide à domicile désigne ainsi sa collègue Irène Lecart : « Irène, tu sais bien, celle qui tenait un magasin à F. ! » De fait, Irène Lecart, 56 ans et aide à domicile depuis six ans, a géré un magasin de prêt-à-porter avec son mari pendant quatre ans, jusqu'à sa faillite. Mais elle est aussi une des rares à avoir eu une carrière longue dans l'institution hospitalière comme agent de service de 1969 à 1981. La désignation professionnelle, qu'elle soit identification ou assignation, semble ainsi se cristalliser sur le monde des petits indépendants, sur les emplois les plus qualifiés du monde ouvrier et employé, quel que soit le temps passé dans chacun d'eux.

La façon dont ces aides à domicile s'identifient à certains métiers exercés plutôt qu'à d'autres semble pour partie liée à leur position sociale locale. Elles sont en effet pour la plupart issues de familles stables des classes populaires, installées de longue date à Mervans ou dans ses environs. Autrement dit, elles connaissent un déclassement intergénérationnel, déclassement qui est par ailleurs tout à fait visible sur la scène locale du fait de leur travail d'aide à domicile (elles sillonnent les rues de Mervans toute la journée). Leurs parents appartiennent aux générations qui ont bénéficié de la conjoncture favorable des Trente Glorieuses et des mesures en faveur de l'accession à la propriété. Arrivés sur le marché du travail dans un moment propice, leurs pères ont souvent réussi à se stabiliser, voire à gravir les échelons, dans des emplois d'ouvriers et d'employés, pour devenir agents de maîtrise. Leurs parents sont souvent installés et propriétaires de leur pavillon ou appartement, à Mervans même ou dans les villes limitrophes, et certaines de ces aides à domicile y ont passé leur enfance. C'est à partir de cette caractéristique sociale qu'il faut précisément comprendre leur entrée dans l'association d'aide à domicile de Mervans : après leur faillite, leur licenciement ou leur divorce, ces femmes qui ont souvent des enfants sont contraintes de revenir vivre près de chez leurs parents, voire pour certaines chez eux. Elles acceptent alors le seul emploi qu'elles trouvent à Mervans. Joëlle Lemasson, 49 ans, a travaillé comme garde

Les aides à domicile: un autre monde populaire

d'enfants, puis comme ouvrière avant d'entrer comme secrétaire dans un cabinet d'architecte de Mervans. Lorsqu'elle divorce, elle va vivre avec ses enfants chez ses parents qui possèdent un grand appartement à Mervans. Le cabinet où elle travaille déménage dans une autre ville, tout en lui conservant son emploi. Ne pouvant se permettre d'habiter loin de ses parents, elle démissionne et, de secrétaire, devient aide à domicile. Puisque sillonner toute la journée les rues de la ville s'inscrit pour ces femmes dans le prolongement d'une sociabilité locale pour partie héritée (famille, amis, anciens collègues, amis de parents...), elles paraissent disposer d'un certain « capital d'autochtonie »²⁴ pour reprendre le concept de Jean-Noël Retière s'agissant de qualifier les ressources spécifiques à certaines fractions des milieux populaires.

Entrées dans l'emploi d'aide à domicile selon une trajectoire professionnelle et sociale à la pente négative, ces femmes sont néanmoins dotées de ressources sociales locales qu'elles tiennent de leurs parents et pour certaines de leur conjoint. C'est en ce sens qu'on se propose pour l'instant de les qualifier de « déclassées autochtones ». Mais en spécifiant leur position au fil de l'ouvrage, on sera aussi amené à les désigner comme celles qui restent liées aux fractions stables des milieux populaires, qui sont proches du pôle du petit patronat ou encore tout simplement qui refusent la spécialisation dans le vieillissement et la « professionnalisation ».

Celles qui sont devenues vulnérables, les déclassées mobiles

Toutes les salariées rencontrées n'ont pas le même rapport au travail d'aide à domicile, ce qui tient semble-t-il à une différence de trajectoire. Une partie des femmes rencontrées au cours de l'enquête se disent bien volontiers et spontanément « aides à domicile » ou encore « auxiliaires de vie » en parlant cette fois de « leur métier ». Je n'ai jamais entendu ces femmes-ci exprimer un sentiment de déclassement professionnel. Pourtant elles apparaissent objectivement en déclassement et bien plus nettement que leurs collègues qui se pensent ainsi. Henriette Rocher (60 ans) a travaillé comme institutrice vacataire, Jeanne Thibault (53 ans) comme guide

24. Jean-Noël Retière, « Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire », *Politix*, n° 63, 2003, p. 121-143.

La position des aides à domicile dans l'espace social

de musée et responsable de magasin, et plusieurs ont été secrétaires dans des cabinets médicaux ou des administrations. Par ailleurs, si quelques-unes de ces femmes ont, comme leurs collègues, un diplôme professionnel (un CAP de coiffure pour Alice Monset), la plupart se distinguent par une scolarité au lycée général. Certaines, comme Yasmina Nivot (32 ans), se sont arrêtées en seconde, mais d'autres ont le baccalauréat, voire un diplôme de l'enseignement supérieur. C'est le cas de Zahia Salamani (43 ans) qui possède un DEUG de sciences économiques.

On peut émettre plusieurs hypothèses pour expliquer l'écart entre rapport subjectif au déclassement et déclassement objectif. Venant pour la plupart des DOM-TOM ou de l'étranger (Maghreb, Afrique noire francophone et Haïti), elles ont eu des difficultés à trouver du travail et à faire reconnaître leurs diplômes en France métropolitaine, au point de se reconvertir professionnellement dans le secteur vers lequel l'ANPE les orientait : l'aide aux personnes âgées dépendantes et handicapées. Nombre de ces femmes possèdent des diplômes de l'aide à domicile : certification de branche de garde-malade, d'auxiliaire de vie ; quelques-unes ont passé le CAFAD. Même si elles se sont reconverties sous la contrainte professionnelle ou, pour certaines, familiale (veuvage, séparation), on peut supposer qu'elles ont fini par adhérer à cette reconversion. Elles sont en outre majoritaires à avoir financé par leurs propres moyens ces formations diplômantes. Deux autres hypothèses permettent d'éclairer le rapport subjectif de ces femmes à leur situation professionnelle. D'une part, contrairement à leurs collègues déclassées « blanches » (le terme n'est jamais employé par les enquêtées), elles ne gardent pas un bon souvenir des collectifs de travail ouvrier et employé en France métropolitaine. Plusieurs d'entre elles racontent avoir subi des pressions racistes dans des emplois de bureau, au point de démissionner et de souhaiter s'investir dans un nouvel emploi. C'est le cas d'Amina Traoré, une Sénégalaise de 40 ans, qui obtient un diplôme de garde-malade dans les années 1990, après avoir travaillé dans des bureaux, ou encore de Laurence Renard, une Guadeloupéenne de 45 ans, qui a fini par passer un diplôme d'auxiliaire de gériatrie après avoir été ouvrière. D'autre part, même si ces femmes sont en déclassement professionnel, celui-ci n'est pas perceptible par leur entourage sur la scène locale de Mervans, puisqu'elles sont loin de leur famille et de leur réseau de connaissances (elles

Les aides à domicile: un autre monde populaire

sont nombreuses, parmi les enquêtées, à avoir émigré seules). Leur quotidien est dominé par les interactions avec la directrice de l'association, avec les personnes âgées et les familles de ces dernières, qui les portent globalement à valoriser leur travail d'aide à domicile.

Même si elles ne veulent pas mettre en avant leur déclassement, plusieurs d'entre elles ont fini par le dire de façon détournée, en faisant en sorte de ne pas mettre en cause le rapport positif à « leur métier ». Au cours des discussions, elles ont tenu à me faire savoir qu'elles venaient d'un milieu socialement « plus haut » – c'est leur expression – que celui de l'aide à domicile. Elles disent que, dans leur famille, on a fait des études ou qu'on est fonctionnaire, et se présentent comme « celle qui », dans la famille, « n'a pas réussi ». En d'autres termes, elles insistent moins sur leur déclassement professionnel et scolaire que sur leur déclassement social en se situant par rapport à leurs parents et à leurs frères et sœurs. Ainsi, Zahia Salamani, Marocaine de 43 ans, parle-t-elle à chacune de nos rencontres de sa sœur, qui est chercheuse en biologie au Canada et a soutenu une thèse. Alors que le père d'Henriette Rocher (Guadeloupéenne, 60 ans) était régisseur d'un domaine en Guadeloupe, ses frères et sœurs sont professeur, institutrice, éducateur et artisan. De même, dans la famille de Yasmina Nivot (Algérienne, 32 ans), « tout le monde est fonctionnaire », en l'occurrence employé de l'administration. À y regarder de près, ces femmes, que l'on nommera « mobiles »²⁵, sont toutes issues de familles ayant du capital économique ou du capital culturel. Ce terme évite les connotations misérabilistes associées aux expressions « immigrées » ou « migrantes ». Dans la recherche présente, il permet aussi de souligner la position commune aux femmes françaises d'outre-mer et aux femmes étrangères. C'est en ce sens qu'on peut, même si ce n'est pas ainsi qu'elles se présentent spontanément, les qualifier de « déclassées mobiles ». On sera également amené à les désigner, tout au long de cet ouvrage, comme celles qui sont fières de leur travail et qui, malgré leurs ressources scolaires et familiales de départ, se retrouvent sur le marché du travail en France métropolitaine, proches des fractions les plus vulnérables des milieux populaires.

25. Cf. Anne-Catherine Wagner, *Les Classes sociales dans la mondialisation*, La Découverte, Paris, 2007.

Celles qui ont toujours été vulnérables, les promues

Un troisième type de trajectoire apparaît parmi les enquêtées : celles qui perçoivent clairement leur entrée dans l'emploi d'aide à domicile comme une promotion sociale. Ces aides à domicile ont une façon spontanée de se présenter qui est très proche de celle des déclassées mobiles. Elles se disent bien volontiers « aides à domicile », « assistantes de vie », et affirment pour certaines leur fierté de faire ce travail. Pourtant, dès les premiers contacts, je comprends qu'elles n'ont pas la même trajectoire que leurs collègues déclassées mobiles. Ces dernières ont un très bon niveau de langue française alors que les enquêtées dont il est ici question ne me comprennent pas toujours quand je parle. Cela donne lieu à plusieurs quiproquos entre nous, lorsqu'elles font un contresens sur un mot que j'utilise, ou bien lorsqu'elles utilisent certains termes à mauvais escient.²⁶

Elles se disent heureuses d'avoir obtenu cet emploi d'aide à domicile alors qu'elles se trouvaient au RMI, vivant de l'allocation spécifique de solidarité ou des allocations-chômage. Cette embauche représente à leurs yeux une aubaine pour se réinsérer sur le marché du travail, d'autant que, comme elles me le font remarquer, c'est bien souvent la première fois de leur vie qu'elles obtiennent un CDI. Ces femmes ont en effet toujours rencontré des difficultés pour rester dans des emplois, y compris au plus bas du salariat, et c'est parmi elles qu'on trouve celles qui ont cumulé le plus de séquences d'emplois en contrats précaires. Elles ont occupé essentiellement des emplois manuels d'exécution et n'ont jamais exercé de responsabilités ni travaillé, même en contrat précaire, dans un emploi qualifié. Ces emplois sont le plus souvent en rapport avec le ménage. Elles ont été femmes de ménage pour des particuliers, agents de service vacataires dans une maison de retraite ou dans un hôpital, ou encore ouvrières du nettoyage. Elles ont parfois travaillé comme manœuvres dans des usines, ou comme femmes de ménage ou manutentionnaires dans des supermarchés. Or, on l'a entrevu en étudiant le sous-espace social des employées de service à domicile, la position de femme de ménage (tout comme celle d'ouvrière du nettoyage)

26. La question des compétences linguistiques reste déterminante pour éclairer leur domination dans l'espace social. Cf. Pierre Bourdieu, *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, Fayard, Paris, 1982.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

est plus dominée encore que celles d'aides à domicile et d'assistantes maternelles.

Les rares emplois de contact qu'elles ont eus sont ceux qui sont classés parmi les personnels des services aux particuliers: garde de personnes âgées, équipière en fast-food et, plus rarement, serveuse (dans un bar de nuit pour Isabelle Avon et dans un restaurant de routiers pour Monique Vogler) ou garde d'enfants (emploi qu'elles ne parviennent pas à garder). Très rarement diplômées, elles n'arrivent pas, même pour de courtes périodes, à devenir vendeuses et encore moins employées de bureau. Latifa Amar comme Monique Vogler ont intériorisé, au fil de leurs expériences sur le marché du travail, le poids de l'absence totale de capital scolaire et l'impossibilité pour elles de prétendre à une forme d'ascension professionnelle. Lors de l'une de nos rencontres, Latifa Amar me déclare ainsi:

[DT] «J'irai jamais dans un bureau, je suis pas capable... Je tomberai toujours dans un truc pareil [c'est-à-dire dans l'aide à domicile].»

De même, au cours d'un entretien enregistré, Monique Vogler m'explique qu'elle n'est pas parvenue à se faire embaucher comme gondolière (pour l'étiquetage et la mise en rayon des produits) dans un supermarché. Elle a été poussée par une ancienne collègue d'usine à candidater à cet emploi, mais les responsables du magasin ont «jugé», comme elle dit, qu'elle n'était pas «suffisamment capable»: elle ne parvenait pas à comptabiliser les produits entrants et sortants des rayons.

Ces femmes ont un autre point commun: elles appartiennent, par leur milieu social, à la «strate prolétarienne»²⁷ des classes populaires. Elles ont souvent perdu leurs parents jeunes et, quand ce n'est pas le cas, ceux-ci n'ont guère tiré profit des Trente Glorieuses (le père d'Odette Heinz se retrouve invalide après un accident de travail) et, de toute façon, ces aides à domicile sont très souvent en rupture avec leur milieu familial. Quand elles ont un conjoint, elles ne peuvent guère non plus compter sur son soutien financier. Ils sont particulièrement touchés par le chômage comme les maris de Catherine Mangin et de Dominique Djolovic. Plus encore, ce sont ces femmes, aides à domicile, qui sont ce qu'on

27. Olivier Schwartz, *Le Monde privé des ouvriers*, op. cit., p. 63-74.

La position des aides à domicile dans l'espace social

peut appeler des « pourvoyeuses de ressources » économiques pour leur entourage. L'ex-mari de Samia Belkacem revient vivre chez elle lorsqu'il perd son travail puis son logement, de même pour la fille d'Odette Heinz et ses deux enfants, après son divorce ou encore le plus jeune frère de Latifa Lamar, lui aussi venu tenter sa chance sur le bassin d'emploi parisien. Cette trajectoire sociale est commune à des femmes françaises de parents français mais en rupture avec leur milieu familial souvent plus démuné qu'elles encore (Odette Heinz, Catherine Mangin), à des filles d'immigrés (la famille de Latifa Amar a émigré du Maroc en région lilloise dans les années 1960) et à des étrangères issues de milieux pauvres comme Bernadette Guirassy, une Togolaise de 42 ans, qui vit avec ses deux enfants dans un hôtel où elle fait des heures de ménage en plus de l'aide à domicile. Compte tenu de leur trajectoire scolaire, professionnelle et sociale, le fait que les acteurs en charge du secteur leur obtiennent un CDI, leur présentant cette activité comme pleine d'avenir et en voie de « professionnalisation », et le fait qu'elles travaillent pour la première fois au contact d'un public contribuent à ce que ces femmes vivent positivement leur entrée dans ce travail. C'est pourquoi on propose de parler, à leur sujet, de « promues »²⁸. Toutefois, on sera aussi amené dans cet ouvrage à les désigner comme leurs collègues déclassées mobiles, à savoir comme celles qui sont fières de leur travail ou comme celles qui appartiennent aux fractions les plus vulnérables des milieux populaires.

* * *

Les aides à domicile appartiennent, on le voit, à un groupe social particulièrement dominé dans l'espace social, à l'image de l'ensemble des travailleurs non qualifiés. Certaines formes de domination leur sont toutefois spécifiques et notamment la précarité économique et juridique liée au temps partiel. Néanmoins, leur position sociale a nettement évolué ces dernières années. Aux marges de classes populaires dominées par le monde ouvrier il y a quarante ans, elles en sont devenues aujourd'hui une figure à part entière. De plus, la comparaison avec les groupes les plus proches d'elles permet de montrer que, malgré une vulnérabilité certaine, ces femmes qui travaillent

28. La catégorie est empruntée à Bernard Lehmann, *L'Orchestre dans tous ses éclats. Ethnographie des formations symphoniques* (2002), La Découverte, Paris, 2005, p. 107.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

au contact direct d'un public ont un peu plus de ressources sociales que celles qui n'ont que des emplois de ménage ou ouvriers. Enfin, même si elles partagent un ensemble de traits communs, ces femmes ont emprunté trois types de trajectoires sociales avant d'arriver dans l'aide à domicile, ce qui permet d'approcher une certaine diversité interne au groupe social.

Alors que les déclassées autochtones semblent tenir à distance leur travail, déclassées mobiles et promues partagent une vision positive de leur entrée dans l'aide à domicile. Que recouvrent concrètement ces différents positionnements face au travail? Comment retentissent-ils sur les pratiques et sur les rapports entretenus avec les personnes âgées?

CHAPITRE IV

LES POSITIONNEMENTS PLURIELS ET CONCURRENTS FACE AU TRAVAIL

Ce travail d'aide à domicile n'est pas seulement défini par les acteurs institutionnels et politiques ou encore les personnes âgées et leur famille. Les aides à domicile produisent elles-mêmes une définition de leur travail, des catégories de l'entendement professionnel et contribuent à leur propre histoire.

Bien qu'ayant emprunté trois types de trajectoires différentes, elles laissent paraître seulement deux positionnements face à leur travail. Si les déclassées autochtones affichent un rapport distant à leur activité, en revanche, déclassées mobiles et promues en partagent une vision positive. Deux conceptions du travail s'opposent dans les discours. Mais elles recouvrent également des différences de pratiques et des alliances différentes entre les aides à domicile et le personnel de l'association.

FAÇONNER SON TRAVAIL

Les aides à domicile entretiennent des rapports différents avec leur travail. Certaines affichent une relative honte à se retrouver aide à domicile ou minimisent l'intérêt de ce travail comme lorsque Monique Vogler me dit, en haussant les

Les aides à domicile: un autre monde populaire

épaules: « [Faire] ça ou autre chose! » Alors que leurs collègues n'hésitent pas, au contraire, à affirmer qu'elles sont « fières » de ce travail, à dire qu'elles « aime[nt] ce travail ». Et il n'est pas nécessaire de les pousser à exprimer leurs préférences: elles le font de manière spontanée au cours de nos rencontres ou encore publiquement lors des réunions, des fêtes ou des formations. Qu'elles soient aussi partagées et l'expriment ouvertement est en soi une invitation à examiner leurs différents positionnements face au travail.

Des dénominations différentes

De nombreuses appellations coexistent encore aujourd'hui pour désigner le travail des aides à domicile. En effet, les employées de bureau, les personnes âgées et leurs proches, les professionnels de la santé intervenant à domicile ou encore les aides à domicile utilisent le terme « aide à domicile » mais aussi « aide pour personnes âgées », « aide familiale », « assistante de vie », « auxiliaire de vie », « auxiliaire sociale », « aide ménagère », « garde-malade », « garde de personnes âgées », « aide-ménage » ou encore « femme de ménage ». Le choix fait par les aides à domicile entre toutes ces appellations n'apparaît pas lié aux appellations des conventions collectives dont elles dépendraient.¹ Cependant, il ne se fait pas non plus au hasard. Les quelques aides à domicile qui ont un diplôme, ou bien une certification de branche, ont tendance à reprendre la dénomination de leur titre comme « garde-malade » ou « auxiliaire de vie », même si ce n'est pas systématique. De même, il est plus probable que celles qui reprennent à leur compte l'ancienne dénomination d'« aide ménagère », soient plus âgées. Toutefois, plus qu'une explication liée à une dénomination particulière, ce qui semble le mieux rendre compte des préférences des unes et des autres a trait aux divergences de rapport au travail.

Lorsque je leur demande comment elles aiment être appelées, celles qui se disent fières d'être aides à domicile ou plus simplement qui me disent qu'elles aiment ce travail me répondent: « assistante de vie pour personnes âgées », « auxiliaire de vie », « aide à domicile » « aide à domicile pour personnes âgées », ou encore « garde-malade ». Elles mettent ainsi en avant une spécialisation dans la vieillesse, l'aide aux personnes âgées ou

1. Francis Kramarz, « Déclarer sa profession », *Revue française de sociologie*, n° 32, 1991, p. 3-27.

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

du moins dépendantes. Celles qui refusent de se dire aides à domicile utilisent une plus grande variété d'appellations pour dire leur activité. Les unes insistent pour dire qu'elles sont « femmes de ménage », « aides ménagères », d'autres, ou parfois les mêmes, pour dire qu'elles sont « ouvrières ». Qu'elles utilisent de multiples appellations, qu'elles se disent aides ménagères ou femmes de ménage, toutes refusent d'apparaître spécialisées dans la vieillesse. Ainsi, plus qu'un attachement à une appellation donnée, les préférences pour tel ou tel terme chez les enquêtées opposent les dénominations faisant référence à la vieillesse, la maladie, l'aide à la dépendance, à celles faisant référence au travail ménager ou à des appellations neutres, quelquefois sans rapport avec le secteur d'activité.

Deux discours sur le travail

Les préférences des enquêtées pour telle ou telle dénomination, tout comme leur façon spontanée de me dire qu'elles aiment ou non ce travail, renvoient à la façon dont elles définissent, dans les discours, le contenu de leur travail.

Les aides à domicile qui se disent fières de leur travail et qui, par leurs préférences pour les dénominations spécialisées dans le vieillissement, revendiquent un domaine de compétence, ont une manière bien à elles de définir leurs tâches. Elles affirment spontanément être prêtes à faire plus que les tâches de ménage et les courses, autrement dit plus que les tâches pour lesquelles elles sont officiellement rémunérées. Cependant, elles ne sont pas nécessairement prêtes à faire toutes les tâches possibles : disant cela, elles insistent généralement sur deux aspects de leur travail. Tout d'abord, elles entendent mettre en avant leur investissement dans des tâches de soin, en particulier les toilettes, changer une couche, nettoyer des déjections corporelles. Lorsque je demande à ces femmes si elles font des toilettes ou encore changent les draps ou les sous-vêtements souillés, elles répondent sans hésitation par l'affirmative. Ensuite, elles se disent prêtes à assumer tout le travail relationnel avec les personnes âgées et notamment à s'efforcer de discuter avec elles, quel que soit leur état, comme dans cet extrait d'entretien.

[ENT] Christelle Avril : « Et ça ne vous arrive pas, de vous ennuyer ? »
Henriette Rocher : « Moi, personnellement, non. Non, non, non. Moi, personnellement, je ne sais pas ce que c'est que

Les aides à domicile: un autre monde populaire

m'ennuyer chez les gens. [...] Si c'est bien organisé, si on a conscience qu'on est une auxiliaire de vie, une aide à domicile, donc que le fait de partager la compagnie avec la personne, de discuter avec la personne, ça fait partie du travail, on ne peut pas dire que je m'ennuie. Parce que si on s'ennuie, on va auprès d'elle, on discute... Y en a qui vous demandent de jouer avec elles à quelque chose, au Scrabble ou autre chose, on leur propose même. À la limite, ça fait partie du travail.»

En réalité, elles vont souvent plus loin encore dans la présentation de leur travail: elles n'hésitent pas à hiérarchiser les tâches qui leur reviennent et à considérer que leur tâche prioritaire consiste, comme elles disent, «à s'occuper de la personne âgée», le travail matériel devenant secondaire. C'est ainsi qu'en entretien Yasmina Nivot redéfinit le poste de travail qui lui a été confié par le fils de Solange Boutet, alitée et atteinte d'un cancer du poumon:

[ENT.] « Avant, je faisais surtout des courses, je m'occupais du ménage. [...] Bon, elle [Solange Boutet] me dit: "Je préfère que vous restiez avec moi, parler, parce que personne ne parle avec moi." Et... Voilà, déjà je me consacre, je lui consacre quand même un peu de temps à discuter, pour feuilleter des... des... des magazines, et ça lui fait plaisir, et, euh en parlant, j'ai remarqué, en parlant, en discutant avec elle, en lui faisant oublier sa souffrance, ben, elle rigole et elle dit pas qu'elle a mal et tout ça. Sincèrement hein. Non, c'est ce que j'ai remarqué.»

Christelle Avril: « Et ça, ça vous dérange pas de le faire? »

Yasmina Nivot: « Ah non! Parce que bon c'était aussi le but! Mon travail, c'était le but de m'occuper surtout de M^{me} Boutet. Voilà.»

On voit ici apparaître une première conception du travail au contact des personnes âgées: ces aides à domicile acceptent de faire les tâches de soin touchant au corps des personnes âgées ainsi que le travail relationnel. En revanche, les tâches matérielles qui consistent à s'occuper de l'environnement des personnes âgées restent pour elles secondaires. Leur conception du travail recouvre, comme on l'a suggéré en introduction de cet ouvrage, une forme de « travail intime »², spéci-

2. Viviana Zelizer, « Caring everywhere », article cité.

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

fiquement défini par ces aides à domicile comme travail sur le corps mais aussi accès au vécu subjectif et personnel des personnes âgées.

Le discours de leurs collègues, celles qui ne sont pas fières d'être aides à domicile, s'oppose point pour point à celui-ci lorsqu'elles définissent le contenu de leur travail. Il est, pour commencer, hors de question pour elles d'en faire plus que ce pour quoi elles sont payées et en particulier de faire des tâches de soin pour personnes âgées dépendantes, comme les toilettes. Elles sont particulièrement offensives sur le sujet, ce qu'illustre l'échange suivant :

[JDT] Christelle Avril : « Et ça t'arrive jamais d'avoir à changer une couche ou à nettoyer des excréments ? »

Véronique Mano (ton outré) : « Ah non, moi, jamais ! Non. Moi, j'ai pas ça. »

Cette manière catégorique de me répondre « Ah non, moi, jamais » ou bien « Ah non ! Moi, j'ai pas ça » est quasi systématique chez ces aides à domicile et retentit à la manière d'un point d'honneur. Intriguée par la véhémence de leur propos, je leur ai reposé la question dans d'autres contextes. Dans ce cas, les réponses ont également peu varié : si elles admettent avoir rempli ce type de tâches, c'est toujours « exceptionnellement » ou « une fois », « une seule fois ». Et lorsqu'elles me racontent cette « seule fois », la scène est particulièrement sordide : « il y en avait partout », « il y avait de la merde partout ». Elles insistent tout particulièrement sur les tâches matérielles qui leur reviennent. Elles se disent ainsi bien volontiers « femme de ménage » voire « ouvrière », comme Véra Pijecki et Monique Vogler. Elles sont très attachées à me convaincre du fait qu'il s'agit d'un travail physique, manuel, qui est « dur » et « fatigant ». Ainsi, le jour où je dis à Véra Pijecki, au cours d'une formation où sont présentes certaines de ses collègues, que j'ai moi-même travaillé comme aide à domicile lorsque j'étais étudiante, je me fais vertement remettre à ma place :

[JDT] Christelle Avril : « Mais j'ai fait de l'aide à domicile aussi, je faisais ça le week-end et pendant les vacances. »

Véra Pijecki, s'énervant et parlant fort : « Oui, mais ça, ça n'a rien à voir hein ! Travailler le week-end et les vacances n'a rien à voir avec le travail qu'on fait nous. C'est pas pareil, c'est pas aussi dur. »

Les aides à domicile : un autre monde populaire

Pour faire comprendre que leur travail est physique, elles n'hésitent pas à minimiser voire à occulter le travail relationnel avec les personnes âgées. Elles me disent qu'elles ne font que du ménage et n'entretiennent pas de liens particuliers avec les personnes âgées. Elles présentent même le fait de discuter avec une personne âgée comme un obstacle à ce qu'elles considèrent comme leur vrai travail, à savoir le ménage, les courses, la cuisine (ça leur fait « perdre du temps »). Lorsque je leur fais remarquer qu'elles acceptent quand même de discuter avec telle ou telle personne âgée, elles me répondent : « Oui, mais, elle, c'est une copine maintenant. » Ainsi, lorsqu'elles admettent entretenir des relations avec certaines personnes âgées, elles les rabattent du côté du hors-travail. Une autre conception du travail se dessine, centrée cette fois sur les tâches matérielles consistant à prendre soin de l'environnement des personnes âgées. Ces aides à domicile accordent une importance au fait de faire le ménage et d'entretenir les intérieurs. Leur conception du travail ne réside pas dans l'accès au corps ou à la vie personnelle des personnes âgées, mais bien dans les tâches physiques de ménage pour lesquelles elles ont une vraie considération.

Ces différents discours ne sont pas pour autant le simple reflet de la réalité des pratiques. Celles qui revendiquent un travail de « soignantes » spécialisées dans la vieillesse interviennent chez des personnes âgées qui, dépendantes ou non, leur demandent de ne faire que du ménage et des courses. Celles qui disent refuser catégoriquement les tâches de soins en lien avec le vieillissement se retrouvent pourtant confrontées à ces tâches. Lorsqu'elles arrivent chez une personne âgée qui a souillé ses draps, elles les changent. Lorsqu'une infirmière a un empêchement et ne peut passer chez une personne âgée pour lui changer sa couche, elles ne laissent pas la femme âgée vingt-quatre heures dans cette situation : elles lui changent sa couche et l'aident à faire sa toilette. En somme, ces discours fonctionnent à la manière des « rhétoriques » des professions établies mises en évidence par Everett C. Hughes, même si, bien sûr, le terme est ici un peu fort. Chez Hughes, et s'agissant des professions, la rhétorique est un discours unanime, rodé, intériorisé collectivement pendant les années de formation et servant clairement à valoriser le groupe des travailleurs.³ On peut dire toute-

3. Everett C. Hughes, *Le Regard sociologique...*, op. cit. : cf. Marie Cartier, « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

fois que les discours des aides à domicile fonctionnent pour partie à la manière des rhétoriques des professions dans le sens où ils servent à valoriser certains aspects du travail aux dépens d'autres aspects. Parmi les aides à domicile enquêtées, s'opposent en effet deux types de discours de présentation de l'activité, l'un dissimulant les tâches matérielles pour mettre en avant la spécialisation dans le vieillissement, tandis que l'autre dissimule les tâches liées au vieillissement pour mettre en avant les tâches matérielles.

Même si ces discours ne reflètent pas exactement les pratiques, ils les orientent. Les aides à domicile ont en effet les moyens, dans une certaine mesure, d'ajuster le contenu des postes de travail à la conception qu'elles en ont.

Deux manières de négocier son travail

Les aides à domicile façonnent leur travail en négociant, en amont, avec le bureau au moment de la distribution des postes (c'est-à-dire des différentes personnes âgées chez lesquelles elles sont susceptibles d'intervenir) et en négociant, en aval, le contenu de ces postes avec les personnes âgées et leur famille.

Celles qui se disent fières d'être aides à domicile insistent pour travailler auprès de personnes qui, comme elles disent, «ont vraiment besoin». C'est ainsi qu'il faut comprendre qu'elles n'hésitent pas à afficher ouvertement et spontanément leurs préférences: elles veulent faire savoir aux responsables du personnel qu'elles préfèrent travailler pour des personnes en situation de dépendance. Les responsables du personnel ont leur liste mentale de celles qui sont prêtes à travailler chez des personnes à qui il faudra faire la toilette ou changer une couche. Devant moi, Josiane Valor égrène cette liste alors qu'elle cherche une aide à domicile pour intervenir chez une nouvelle personne âgée: la fille de la personne âgée l'a contactée le matin même en lui expliquant qu'elle n'avait pas, pour l'instant, trouvé de personnel infirmier pour la toilette de sa mère le matin. Josiane Valor passe en revue, avec moi, celles qui s'affichent ouvertement spécialisées dans la prise en charge du vieillissement: Latifa Amar, Jeanne Thibault, Yasmina Nivot, Henriette Rocher, Zahia Salamani, Samia Belkacem, Odette Heinz, Fatma Saraoui, Sylvette Thierry, Aminata Sidi, Cathy Marquet, Annie Couval, Carole Salles...

Hughes, Becker et Gold », *Le Mouvement social*, n° 211, 2005, p. 37-49.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

De plus, lorsqu'elles se disent prêtes à travailler pour des « personnes qui ont vraiment besoin », ces aides à domicile ont à l'esprit les personnes âgées que les employées de bureau de l'association nomment les « cas », ou encore les « cas lourds », les « cas difficiles ». L'expression désigne les personnes âgées atteintes d'un problème mental, qu'il soit lié ou non au vieillissement, réputées agressives verbalement, physiquement, parfois lubriques. Elle désigne également toutes les situations sanitaires catastrophiques. Chez Simon Terray, où je suis allée avec Odette Heinz, le chien urine et défèque dans l'appartement. Sa femme, qui sortait promener le chien, est hospitalisée depuis quelques mois, et Simon Terray peine à se déplacer et surtout se perdrait s'il sortait (depuis que sa femme est absente, cet homme ne sait plus où il en est). Lorsque nous arrivons, Odette Heinz commence par faire le ménage et ramasser les déjections du chien. Je suis obligée de sortir, prise de nausées. C'est elle qui, plus tard au cours de l'intervention, sortira le chien. De même, Zahia Salamani est la seule aide à domicile à être restée travailler chez les « sœurs Bourmaud » : l'une d'elles profère des insultes, laisse déchets ou linge souillé par terre. Ainsi, les aides à domicile qui veulent apparaître comme spécialisées dans la prise en charge des personnes dépendantes acceptent tous les « cas ».

Elles affichent également leurs préférences en précisant clairement quel type d'interventions elles ne souhaitent pas avoir, comme le raconte Latifa Amar en entretien :

[ENT.] « J'ai dit moi [à Josiane Valor] : "Je veux pas aller travailler pour elle [une personne âgée ne requérant pas de soins]." Et j'ai dit : "Moi, je suis là parce que je veux m'occuper de personnes âgées. Elle, elle n'a pas besoin de moi. Elle, elle veut du ménage. Alors ce serait bien que ce soit quelqu'un qui veut faire du ménage [qui aille chez cette personne âgée à sa place]." »

Si l'aide à domicile est aussi catégorique, c'est parce qu'elle a compris, dès sa première visite, qu'il sera difficile de négocier le contenu de son travail avec cette personne âgée.

Il n'est pas toujours nécessaire pour elles d'être aussi offensives : les aides à domicile peuvent aussi façonner leur travail en négociant le contenu de leur poste de travail directement avec les personnes âgées et leurs proches, au fil des interventions. C'est précisément ce qu'a fait Latifa Amar chez Margue-

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

rite Gimié, atteinte de la maladie d'Alzheimer. Au début, elle n'intervient que pour du ménage : la fille de Marguerite Gimié a fait appel à du personnel infirmier pour les toilettes et à un service de préparation de repas qui livre des plateaux. Au fil de ses interventions, Latifa fait savoir à la fille de la personne âgée que tous les plateaux ou presque partent à la poubelle : Marguerite Gimié n'aime pas cette nourriture, souvent froide lorsqu'elle lui est livrée. L'aide à domicile fait également savoir qu'elle sait faire les toilettes, qu'elle en a l'expérience et qu'il serait sûrement plus pratique qu'elle s'en occupe le week-end car les infirmières ne peuvent le plus souvent passer qu'en fin de journée. Elle obtiendra ainsi une redéfinition de son rôle en cohérence avec ses attentes : au moment où je l'accompagne chez Marguerite Gimié, c'est Latifa Amar qui lui fait sa toilette le week-end et même souvent en semaine. L'infirmière lui téléphone, un jour où je suis présente, pour lui dire qu'elle sera en retard et lui demander de la faire à sa place. C'est désormais elle qui prépare des repas adaptés, suivant les prescriptions du médecin, qui trouve que la personne âgée prend trop de poids, mais tentant aussi de trouver des mets à son goût. Cette dernière adore le sucre, et, le soir, Latifa lui prépare un repas très proche d'un petit déjeuner, ce que cette femme semble particulièrement apprécier. Latifa Amar fera aussi profiter son amie Yasmina Nivot de ce poste de travail qui correspond à leurs attentes : elle fait savoir à la fille de Marguerite Gimié que Yasmina serait l'aide à domicile idéale pour la remplacer un week-end sur deux et pendant ses vacances.

Leurs collègues, celles qui refusent de s'afficher comme spécialisées dans la prise en charge de la dépendance, ne sont pas en reste lorsqu'il s'agit de façonner le travail. En un sens, leur position est même plus simple puisqu'elles réclament des interventions conformes à la définition officielle de l'activité. Les responsables du personnel savent que ces aides à domicile refusent clairement de faire des toilettes. Parfois, elles n'ont pas d'autres choix que de les envoyer chez des personnes qui sont susceptibles de leur demander quand même ce genre de tâches. Dans ce cas, les aides à domicile n'hésitent pas une minute : elles « gueulent au bureau » comme elles disent, elles demandent qu'on leur enlève une prise en charge qui consiste à faire la toilette et, plus encore, tout type d'intervention chez « un cas ». Dès la fin de sa première intervention chez les sœurs Bourmaud, Monique Vogler est passée à l'association pour dire aux responsables du personnel que c'étaient des « folles » et

Les aides à domicile: un autre monde populaire

qu'il était hors de question qu'elle y retourne. J'ai eu les deux versions de la scène : Monique Vogler, en entretien, m'explique qu'elle est allée « gueuler au bureau ». Les responsables de l'association me disent à ce propos que l'aide à domicile s'est « mise à hurler » qu'elle n'y retournerait pas.

Les préférences de ces aides à domicile sont aussi intégrées en positif dans une liste mentale des responsables du personnel : Jacqueline Bottos réfléchit avec moi à l'aide à domicile qu'elle va pouvoir envoyer chez un couple âgé « particulièrement maniaque » qui cherche avant tout une femme de ménage. Elle aussi égrène la liste de celles qui préfèrent les tâches ménagères : Gisèle Leymin, Véra Pijecski, Marie Delit, Véronique Mano, Isabelle Avon, Mireille Charlet, Michèle Noblet, Pierrette Boulin, Colette Sifra, Mounia Senhadj, Isabelle Gambier, Joëlle Lemasson, Monique Vogler... Enfin, ces aides à domicile ont une autre façon bien à elles de façonner leur travail en jouant sur la distribution des interventions : elles font en sorte de ne jamais « perdre les personnes âgées », autrement dit les postes de travail, qui correspondent complètement à leurs attentes. Il arrive fréquemment qu'une personne âgée dont elles s'occupent depuis longtemps, et qu'elles apprécient, parte plusieurs semaines voire plusieurs mois chez sa fille qui habite loin de Mervans ou encore qu'elle soit hospitalisée. Dans ce cas, les responsables du personnel proposent, quand l'occasion se présente, une nouvelle prise en charge aux aides à domicile, en remplacement de celle perdue. Ces aides à domicile préfèrent généralement, selon leur expression, « patienter » : elles demandent aux responsables du personnel de ne pas remplir le créneau horaire laissé vacant de sorte d'être encore disponibles quand la personne âgée reviendra.

Ces aides à domicile interviennent aussi dans la définition du travail mais leur manière de s'y prendre est assez différente de celle de leurs collègues. Elles n'ont pas vraiment besoin de négocier le contenu des tâches puisqu'elles ont, pour elles, les textes officiels. Elles ont donc plutôt tendance à imposer leur manière de concevoir le travail. Elles tiennent clairement à distance les personnes âgées qui cherchent à discuter avec elles, ressassent les mêmes histoires ou se plaignent de leurs problèmes de santé. Plus que leurs collègues, elles mobilisent explicitement les tactiques d'évitement du travail relationnel évoquées au premier chapitre. Elles leur disent qu'elles n'ont pas le temps de discuter car elles ont du ménage à faire, proposent d'elles-mêmes certaines tâches ménagères pour

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

éviter les temps morts propices au travail relationnel. J'ai ainsi été étonnée de voir ces aides à domicile refuser systématiquement de déjeuner avec les personnes âgées qui le leur proposaient. Certaines leur répondent qu'elles ne déjeunent pas le midi, d'autres qu'elles n'en ont pas le droit. Il est hors de question, pour elles, de faire entrer dans leur travail des moments qu'elles considèrent comme relevant de leur vie privée. Pourtant, ce sont aussi ces aides à domicile qui établissent les rapports les plus familiers avec certaines personnes âgées. En effet, manœuvrant pour conserver certaines interventions, il n'est pas rare qu'elles travaillent depuis de très nombreuses années chez des personnes souvent peu dépendantes. Dans ce cas, les relations ont parfois évolué en ce qu'elles qualifient d'« amitié », même si le terme force un peu la réalité.⁴ Quoi qu'il en soit, on voit ici que le « travail intime »⁵ est propice au développement de relations familières et personnalisées, impliquant des sentiments⁶. Certaines interventions sont entièrement consacrées à prendre l'apéritif, à bavarder et à faire un loto. En échange de ces temps de repos au travail, l'aide à domicile revient ponctuellement et gratuitement le week-end ou pendant ses vacances pour faire du ménage ou bien rendre un service. C'est ce qu'explique Mireille Charlet, que Gisèle Leymin et moi-même croisons au supermarché, au sujet d'Hélène Désirat, dont elles s'occupent toutes deux depuis des années :

[JDT] Mireille Charlet : « Ce week-end, j'ai emmené Hélène à Auchan pour faire des courses, il lui fallait des produits d'entretien. Puis, après, on est passées à l'Entrecôte, là. Tu sais qu'elle invite toute sa famille là-bas pour Pâques ? »
Gisèle Leymin, en se marrant et en imitant le ton de Nicole Laporte, la directrice : « Mais, madame Charlet, attention, cela n'entre pas dans vos tâches, vous savez que vous n'avez pas le droit de transporter des clients dans votre voiture... »
Mireille Charlet, se marrant aussi mais quand même embêtée : « Non, mais elle est tellement gentille, hein ? Moi,

4. Cf. Vincent Caradec, « L'aide ménagère : une employée ou une amie ? », article cité.

5. Viviana Zelizer, « Caring everywhere », article cité.

6. Liliane Bernardo, « La place des sentiments dans l'aide professionnelle de gré à gré », in Florence Weber, Séverine Gojard et Agnès Gramain (sous la direction de), *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, La Découverte, Paris, 2003, p. 362-389.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

tous les mercredis, elle m'offre le café et les petits gâteaux, et je lui demande rien... »

Ces aides à domicile semblent donc avoir une certaine marge de manœuvre dans la manière de façonner les postes de travail qui se présentent à elles.

Des conditions de travail et d'emploi différentes

En privilégiant telle conception de leur travail plutôt que telle autre, les aides à domicile ne façonnent pas seulement le travail, elles influent aussi sur leurs conditions de travail et leurs statuts d'emploi.

Celles qui revendiquent une spécialisation dans la prise en charge du vieillissement acceptent plus facilement les remplacements au pied levé. Cela arrive lorsqu'une responsable du personnel les appelle pour « faire manger une petite mamie » ou encore « coucher une dame » car l'aide à domicile habituelle, ou bien les enfants ou le personnel infirmier qui le font d'habitude sont absents. Elles acceptent également plus souvent de travailler à l'heure du déjeuner, qui est aussi l'heure à laquelle il faut faire déjeuner les personnes qui ne mangeront pas sans l'aide d'un tiers. Elles acceptent enfin plus souvent de travailler le soir et le week-end car ces interventions sont réservées aux urgences : il n'y a quasiment pas de ménage à faire, plutôt des repas, de l'aide à la toilette, au couchage, toutes tâches susceptibles d'être faites par un personnel paramédical ou médical. Le fait de privilégier le travail auprès de personnes qui en « ont vraiment besoin » a donc un impact sur les conditions de travail des aides à domicile : sur leur emploi du temps et en particulier le travail le week-end, sur leurs horaires de travail qui s'étendent sur des amplitudes importantes (tôt le matin, tard le soir et à l'heure du déjeuner) mais aussi sur la durée des interventions et donc la fréquence des déplacements. En effet, lorsqu'une personne âgée a besoin de quelqu'un pour la faire manger ou pour sa toilette tous les jours, les interventions sont parfois courtes voire très courtes : une heure, parfois quarante-cinq ou trente minutes. Lorsque j'ai moi-même travaillé le week-end comme aide à domicile, il m'est arrivé fréquemment de voir plus de dix personnes âgées différentes dans une journée. En se spécialisant dans des interventions très proches de celles des personnels soignants, leurs conditions de travail s'en rapprochent aussi : comme les employées

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

du public⁷, elles travaillent plus souvent le week-end, le soir ou aux heures des repas.

Refusant la spécialisation dans la prise en charge des personnes dépendantes, leurs collègues ont, à l'inverse, plus de chances d'avoir des horaires de travail normaux. Elles refusent plus souvent les remplacements au pied levé, mais aussi les petites interventions. Écoutons Monique Vogler rapportant sa conversation avec une personne âgée qui souhaiterait que l'aide à domicile vienne deux fois une heure plutôt que deux heures :

[ENT] « Je lui dis : “On se bat actuellement au bureau pour pas qu'ils acceptent une heure”. Une heure et demie, encore, ça va, une heure, ah non ! De toute façon, quand je suis partie, c'est ce que j'y ai dit, quand je suis partie, j'y ai dit : “Réfléchissez, si vous voulez couper deux heures en une heure.” Je lui ai dit : “Ça, je le ferai pas.” »

Ces aides à domicile travaillent ainsi plus souvent entre 8 ou 9 heures du matin et 17 ou 18 heures, avec une pause à l'heure du déjeuner. Acceptant les tâches de ménage et même le « gros ménage » (faire les vitres, nettoyer l'intérieur des placards...), elles ont plus souvent des interventions longues de deux-trois heures. Enfin, elles sont rarement partantes pour le travail du week-end, travail qui les éloignerait complètement de la conception qu'elles ont de leur rôle. On retrouve chez ces aides à domicile de vraies similitudes de conditions d'emploi avec les femmes de ménage. D'après l'enquête Emploi de l'INSEE, ces dernières travaillent principalement en journée, très rarement le week-end et le soir au regard des autres travailleurs non qualifiés.

Allons plus loin encore : les préférences des aides à domicile pour telle ou telle tâche, et la conception qu'elles ont de leur travail, ont une influence sur le type de statut d'emploi sous lequel elles travaillent. Celles qui préfèrent s'occuper de personnes dépendantes ont intérêt à travailler sous le statut le moins protecteur qu'est le « mandataire ». Celles, au contraire, qui veulent des horaires normaux et ne sont pas gênées par le fait de travailler comme des femmes de ménage ont intérêt à rester en prestataire, qui est aussi le statut le plus protecteur

7. Michel Gollac et Serge Volkoff, *Les Conditions de travail* (2000), La Découverte, Paris, 2007, p. 46-47.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

(en prestataire, les salariées de l'association ne sont dans l'obligation de travailler que deux week-ends par an, par exemple). En effet, les aides à domicile me l'ont fait remarquer et c'est tout à fait visible sur le terrain : les personnes âgées qui passent par le prestataire sont souvent moins dépendantes que celles qui passent par le mandataire. Celles qui passent par le prestataire le font en général parce que ces heures sont financées par leur caisse de retraite (le régime général ou leur caisse complémentaire). Du fait de leur grand âge, leur caisse de retraite considère qu'elles ont besoin d'aide pour les courses et le ménage, éventuellement pour plus. En revanche, celles qui passent par le mandataire sont celles qui sont jugées trop riches par leur caisse de retraite pour avoir droit à des heures financées. Dans ce cas, pour qu'elles, ou leurs proches, décident d'employer une aide à domicile, il faut qu'elles en aient « vraiment besoin ». Avant d'en arriver à cette solution, ces personnes âgées ont tendance à mobiliser une fille ou un fils, une voisine, ou à payer au noir la concierge ou la femme de ménage, pour assurer les courses, la préparation des repas. Jusqu'à ce que la situation devienne trop lourde et nécessite l'intervention de l'association d'aide à domicile. Dans ce cas, la personne âgée est employeur particulier et passe par le secteur mandataire de l'association (elle est adhérente de l'association et celle-ci gère à sa place le recrutement, les remplacements, le dossier administratif). Il arrive également qu'une personne âgée ait droit à quelques heures en prestataire mais, son état s'aggravant, sa famille finit par ajouter des heures de travail, recourant dans ce cas, en plus, au secteur mandataire plus avantageux lorsque les heures sont entièrement à sa charge. Dans tous les cas, les personnes âgées les plus dépendantes seront celles qui relèveront du secteur mandataire, et les moins dépendantes, du secteur prestataire, même si, bien sûr, la situation de ces dernières se dégrade au fil du temps.

Il ne s'agit pas de dire que les aides à domicile ont pleinement le choix de leur statut d'emploi. Le personnel de l'association effectue sa sélection parmi les salariées en les employant tout d'abord en mandataire, puis en leur proposant des heures en prestataire. Cependant, les aides à domicile qui préfèrent travailler auprès de personnes dépendantes refusent parfois de passer dans le secteur prestataire au point que les responsables du personnel sont obligées d'insister. Latifa Amar (34 ans) et Marie Delit (31 ans) ont été recrutées en mandataire en même temps (1999). La première, crai-

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

gnant de ne plus travailler pour des personnes dépendantes, a longtemps résisté à une embauche en prestataire, finissant par accepter une situation statutaire hybride : quelques heures en prestataire, à la condition de continuer à travailler principalement en mandataire. La seconde fait partie de ces aides à domicile qui refusent de s'occuper de personnes trop dépendantes et préfèrent le ménage. Elle ne veut pas non plus travailler le week-end ni le soir. Elle n'est sûrement pas en tête de liste des aides à domicile à « garder » pour les responsables du personnel, tout en ayant fait sérieusement le travail pour lequel elle était payée. Pourtant, les responsables du personnel finissent par lui proposer, faute d'autres candidates, une embauche à temps plein en prestataire en 2001. Une telle opportunité n'est pas sans lien avec des refus comme celui de Latifa Amar. On entrevoit ici combien la conception différente que ces femmes ont de leur travail a des effets sur elles-mêmes mais aussi sur leurs collègues. Ce sont ces différentes formes d'interdépendance entre aides à domicile qu'on propose à présent d'examiner.

DEUX POSITIONNEMENTS EN INTERDÉPENDANCE

On a présenté séparément les deux types de rapport au travail présents parmi les enquêtées de Mervans et les façons différentes qu'elles ont de façonner leur travail. Mais ces deux positionnements ne sont pas indépendants l'un de l'autre. Ils s'inscrivent dans une structure des relations et des jeux de pouvoir locaux, qui dépassent le cadre du travail.

L'interdépendance dans le travail

Les aides à domicile qui affichent leurs préférences pour tel type de travail peuvent difficilement ignorer les préférences contraires de leurs collègues. Le turn-over des aides à domicile et des personnes âgées est tel (démissions, vacances, maladies) qu'il arrive toujours un moment où deux aides à domicile aux positionnements différents interviennent en même temps, ou bien l'une après l'autre, chez une même personne âgée. Sans même parler de turn-over, le fait même que les unes travaillent plus souvent à des horaires normaux implique que ce sont leurs collègues qui acceptent de les remplacer au

Les aides à domicile: un autre monde populaire

ped levé, le week-end ou pendant les vacances. En d'autres termes, les postures discursives et pratiques, affichées par les unes, finissent par être confrontées à celles des autres. Pour s'en faire une idée, on propose de s'arrêter sur un exemple précis tiré des observations et complétées par des entretiens enregistrés avec les différents protagonistes.

Lorsqu'elles sont embauchées toutes deux en même temps, Marie Delit et Latifa Amar interviennent chez la même personne âgée, Micheline Fouchereau, la première le midi, la seconde matin et soir. Il s'agit d'une femme de 95 ans qui habite un grand appartement dans un immeuble cossu de Mervans. Son mari était inspecteur des impôts et elle-même était agent des finances. Elle n'a pas d'enfants et vit seule, sa nièce occupant un appartement dans le même immeuble. Je connais bien cette personne âgée car j'ai moi-même travaillé pour elle en remplacement de Marie Delit et Latifa Amar le week-end (j'y allais trois fois par jour le samedi et le dimanche). C'est ainsi que j'ai pu assister au conflit larvé entre les deux aides à domicile, qui a fini par éclater et se régler dans les locaux de l'association avec Josiane Valor. J'ai également réalisé plusieurs entretiens avec les deux aides à domicile à ce sujet ainsi qu'avec Josiane Valor et la nièce de Micheline Fouchereau. Ce conflit autour de la définition du poste est un cas extrême pour deux raisons. Tout d'abord, les deux aides à domicile sont nouvelles et ne perçoivent pas tout de suite les implications de leurs définitions différentes du travail, ce qui les conduira rapidement à l'affrontement. Ensuite, Micheline Fouchereau joue particulièrement des différences de positionnement entre les deux aides à domicile et n'hésite pas à les mettre en concurrence.

Comme les deux aides à domicile interviennent dans la même journée, Micheline Fouchereau a tout le loisir de comparer leurs définitions du travail et d'éprouver ce qu'elles sont prêtes à faire. Dès le début, Latifa Amar accepte de lui changer sa couche le matin, de lui faire sa toilette. Le soir, elle prend ses repas avec elle et n'est pas du tout gênée par les différentes formes d'exhibition dont la personne âgée est coutumière. Micheline Fouchereau décrit ses problèmes gastriques à longueur de temps, laisse la porte des toilettes ouverte pour que l'aide à domicile vienne ensuite l'aider à se relever et à s'essuyer. Marie Delit respecte quant à elle scrupuleusement la définition officielle du travail: elle refuse de déjeuner avec elle mais aussi de l'essuyer quand elle est aux toilettes ou de la laver si elle en a besoin. Micheline Fouchereau se met rapidement

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

à titiller Marie Delit : elle lui dit tout ce que Latifa accepte de faire, ne tarit pas d'éloges sur cette dernière. La tension monte progressivement, les deux aides à domicile se laissant des mots de plus en plus agressifs : l'une jette des aliments qu'elle considère périmés alors que l'autre comptait les préparer ; l'une accuse l'autre, à mots couverts, de voler la nourriture ; elles se somment réciproquement de ne pas oublier telle ou telle tâche de ménage à faire. Le conflit finit par éclater le jour où Marie Delit refuse, conformément au règlement de l'association, de laver les draps à la main. Elle les stocke dans la baignoire et met un mot à la nièce de la personne âgée pour qu'elle les emmène au pressing. Le lendemain, Latifa Amar accepte de les laver dans la baignoire. Lorsqu'elle découvre cela, Marie Delit passe à l'association pour en parler à Josiane Valor. Les deux salariées sont alors convoquées pour s'expliquer.

On voit ici combien la définition que les unes ont de leur travail retentit sur les autres. Josiane Valor se gardera bien d'ailleurs de donner raison ou tort à l'une ou l'autre. Elle sait qu'elle a besoin de ces salariées qui, telle Latifa Amar, font des tâches pour lesquelles elles ne sont pas payées. Mais elle sait aussi que Marie Delit a tout à fait le droit de refuser de faire ces mêmes tâches. C'est d'ailleurs ainsi que le conflit sera réglé : Josiane Valor partageant les tâches et les pièces de la maison à entretenir entre les deux aides à domicile, toutes les pièces occupées quotidiennement par Micheline Fouchereau, comme la chambre, revenant à Latifa Amar. Les deux définitions du travail n'existent pas séparément, elles entrent directement en concurrence à partir du moment où une même personne âgée en prend connaissance. Il est plus fréquent qu'une personne âgée reproche à une aide à domicile de ne pas accepter d'en faire plus. Cependant, ce n'est pas toujours ainsi que les choses se passent. Lorsque, à la demande d'une personne âgée, l'aide à domicile passe plus de temps à discuter ou à faire des activités avec elle, sa collègue qui intervient en même temps qu'elle et se retrouve à faire plus de ménage peut aussi facilement s'en plaindre aux employées de bureau de l'association, ou encore le rapporter aux proches de la personne âgée. Autant les tâches de ménage sont matérielles et visibles, autant les tâches relationnelles auprès d'un malade âgé sont immatérielles et invisibles. Celles qui acceptent les tâches de soins et le travail relationnel s'exposent donc à être prises en défaut. Les deux définitions du travail entrent en concurrence et l'issue du jeu est incertaine.

L'interdépendance dans les relations locales

Les aides à domicile ne peuvent donc revendiquer une définition du travail sans que cela retentisse sur leurs collègues. Cette interdépendance dans le travail, qui devient alors mise en concurrence, implique également l'ensemble du personnel de bureau.

Pour comprendre cela, il faut revenir sur les relations entre employées de l'association, esquissées dans le premier chapitre (*cf.* organigramme, p. 43). Commençons par rappeler combien Nicole Laporte, la directrice, est investie dans la « professionnalisation de [sa] structure ». Au cours d'un entretien non enregistré, elle me parle de son « engagement personnel dans la professionnalisation » et souligne, concernant les formations à destination des aides à domicile, qu'elle souhaite qu'à leur issue « la fille soit fière de ce qu'elle fait ». Elle a beaucoup œuvré, mais sans succès, pour que son association ait l'agrément pour faire les toilettes (qui auraient été réalisées par les titulaires d'une certification de garde-malade). Et elle n'hésite pas à répondre devant moi à la question d'Andrée Garde (l'une des deux chauffeuses-accompagnatrices) : « Oui, les aides à domicile peuvent faire les toilettes », affichant ainsi sa volonté de redéfinir le travail. Parmi les employées de l'association, sa position est appuyée par Josiane Valor, responsable du personnel affectée au secteur mandataire et par Laetitia Moreau, une emploi-jeune qui a précisément été embauchée par Nicole Laporte pour s'occuper de la « professionnalisation ». Parmi les employées de bureau, Josiane Valor est la seule qui acceptera de suivre la formation de « responsable du personnel ». Les autres employées – les deux comptables (Carole Migeon et Marie Gunet) et les deux autres responsables du personnel (Jacqueline Bottos et Françoise Duhem) – sont sceptiques voire hostiles au projet de la directrice. Elles le font sentir en refusant d'aller aux formations ou encore en « oubliant » de tenir compte, dans le planning, du fait qu'une aide à domicile doit suivre la formation sur les compétences. Elles mènent également la vie dure à l'emploi-jeune : elles refusent de l'aider, l'ignorent et mettent des mois avant de lui parler. Pour élargir encore un peu la focale, soulignons que le projet de Nicole Laporte divise aussi les membres du conseil d'administration de l'association. Parmi eux, seule la directrice du centre de formation professionnelle continue de Mervans soutient ouvertement Nicole Laporte. En revanche, les retraités

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

tées (d'anciennes commerçantes et une ancienne pharmacienne de Mervans), très impliquées dans la gestion du conseil d'administration, affichent ouvertement leur scepticisme. J'ai ainsi assisté à plusieurs réunions tendues, entre elles et Nicole Laporte, à l'occasion de la préparation de la fête du quarantième anniversaire de l'association.

Or ces divisions entre les membres de l'association autour du projet de la directrice entrent en résonance avec les divisions qui traversent les aides à domicile. La directrice et celles qui partagent son point de vue encouragent les aides à domicile à être fières de ce qu'elles font, par l'investissement dans le travail de soin et le travail relationnel auprès des personnes âgées. Elle et Josiane Valor n'utilisent d'ailleurs que les dénominations les plus récentes pour qualifier les aides à domicile : « assistante de vie », « aide à domicile », voire « auxiliaire de vie ». En revanche, les autres employées de bureau, ainsi qu'une partie du conseil d'administration, n'entendent pas définir ainsi le travail de celles qu'elles appellent encore parfois « aides ménagères ». On peut même dire qu'elles partagent avec une partie des aides à domicile le refus de s'afficher comme spécialisées dans la prise en charge des personnes âgées dépendantes. Cela se traduit de multiples manières : la décoration des bureaux ne fait pas référence à la vieillesse et donne le sentiment qu'on se trouve au service petite enfance de la mairie (affiches de nouveaux-nés, photos d'enfants). Les comptables ne veulent jamais recevoir les personnes âgées et leur famille, tout comme les responsables du personnel, dont c'est pourtant une part du travail officiel. Jacqueline Bottos et Françoise Duhem, qui travaillent toutes deux en prestataire, font tout pour éviter d'effectuer les visites chez les personnes âgées. À son retour d'arrêt maladie, Jacqueline Bottos découvrira, très en colère, la redéfinition de son poste demandée par Françoise Duhem : la directrice l'informe qu'elle a divisé les tâches entre les deux femmes et que Jacqueline Bottos doit assumer toutes les visites au domicile des personnes âgées. Elle ne l'acceptera jamais et ne le mettra pas en pratique. En d'autres termes, l'opposition qui traverse les aides à domicile pour la définition légitime du travail trouve son prolongement au sein du personnel de bureau et du conseil d'administration de l'association.

Il n'y a pas seulement une forme d'homologie entre les postures qui divisent le personnel de l'association et celles qui

Les aides à domicile: un autre monde populaire

divisent les aides à domicile, mais bien des formes concrètes d'alliance entre les unes et les autres pour défendre ce qu'elles considèrent être la définition légitime du travail. J'ai assisté à plusieurs événements collectifs, des moins publics aux plus publics, où ces alliances se manifestent : lors des interactions entre aides à domicile et employées de bureau au moment de leur passage à l'association, lors des réunions que la directrice appelle « assemblées générales », où sont conviées employées de bureau et aides à domicile, ou encore lors de fêtes qui cette fois impliquent de surcroît les membres du conseil d'administration et certaines personnes âgées. On aura d'autres occasions de revenir sur ces manifestations concrètes d'alliances, on va donc s'en tenir à la description d'un exemple, à la fois concret et à haute valeur symbolique, puisqu'il touche aux rémunérations. Les employées de bureau qui refusent la « professionnalisation » de Nicole Laporte soutiennent ouvertement les aides à domicile qui la refusent elles aussi. Cela est particulièrement visible au moment des acomptes sur salaire. À l'association de Mervans, pour de nombreuses raisons et notamment l'absence d'avance de trésorerie, les aides à domicile sont régulièrement payées le 10 du mois, parfois le 15, et elles ne savent pas d'un mois sur l'autre si ce sera plutôt le 7 ou plutôt le 17. Étant donné la faiblesse des salaires, pouvoir obtenir ou non un acompte sur salaire a un réel impact sur leur vie. Ce sont les comptables qui ont ce pouvoir et tiennent les cordons de la bourse, Nicole Laporte ayant un temps été soupçonnée par le conseil d'administration d'avoir détourné de l'argent. Mais elles ne peuvent faire cet acompte à toutes les aides à domicile. De manière manifeste, elles privilégient celles qui partagent avec elles le refus de la « professionnalisation » : certaines aides à domicile viennent presque tous les mois directement dans le bureau des comptables demander leur avance sur salaire. Il s'agit essentiellement de celles qui refusent le projet de la directrice. En revanche, leurs collègues ne savent pas qu'elles peuvent le faire ou ne l'osent pas. Voici comment les comptables traitent celles qui partagent la vision de la directrice :

[01] Martine Maillot, une aide à domicile haïtienne de 44 ans, entrée en 1993 dans l'association, salue Josiane Valor et lui dit qu'elle vient pour le remboursement de la moitié de sa carte orange (elle a oublié d'en donner la photocopie, réclamée depuis plusieurs mois par Marie Gunet). Josiane Valor l'envoie voir la comptable. Cette dernière ne se trouve

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

qu'à quelques mètres et a évidemment entendu l'échange. Martine Maillot s'avance vers le bureau des comptables. À l'instar de ses collègues appuyant la « professionnalisation », elle ne franchit pas la porte qui sépare le bureau des responsables du personnel du bureau des comptables et elle commence par expliquer ce qu'elle vient faire. Marie Gunet se lève, contourne son bureau et, sans prononcer une parole, ferme la porte au nez de Martine Maillot. Josiane Valor fait mine de n'avoir rien vu, l'aide à domicile me regarde, aussi interloquée que moi, et part, sans rien dire, résignée.

En procédant ainsi, les comptables et deux des responsables du personnel instituent une différence entre les aides à domicile selon leur définition du travail et leur proximité avec la directrice. Contribuant à donner du pouvoir aux unes contre les autres (on voit bien ici que franchir la frontière du bureau des comptables est un privilège octroyé à certaines), elles prennent part à la concurrence entre les aides à domicile pour la définition légitime du travail.

Nicole Laporte et Josiane Valor procèdent de même de leur côté. Elles n'hésitent pas à octroyer des primes aux aides à domicile (entre 30 et 50 euros) qui acceptent d'en faire plus et notamment qui acceptent de faire des toilettes, telle Martine Maillot précisément. Autant dire que ce système de primes est connu de toutes les aides à domicile et contribue lui aussi à façonner deux groupes en opposition. Ce soutien économique prend d'autres formes. Alors que Nicole Laporte guette la moindre faute des aides à domicile qui refusent ouvertement son entreprise de « professionnalisation » afin de les licencier, elle refuse régulièrement le licenciement de leurs collègues. Lorsque les deux comptables insistent pour licencier Zahia Salamani car elle n'est pas revenue de ses vacances à l'étranger à la date prévue, Josiane Valor s'y oppose. Elle considère que cette aide à domicile est l'une des meilleures recrues au point qu'elle l'envoie systématiquement travailler pour les personnes les plus malades. Elle obtient gain de cause auprès de la directrice.

Les rumeurs, commérages et accusations réciproques

Les éléments précédents ont permis d'entrevoir les formes d'opposition et de concurrence qui opposent deux conceptions du travail au sein des aides à domicile mais aussi deux

Les aides à domicile: un autre monde populaire

ENCADRÉ 3. CONFIGURATION DES ALLIANCES ENTRE LES AIDES À DOMICILE ET LE PERSONNEL DE L'ASSOCIATION

Alliées des aides à domicile refusant d'en faire plus que la définition officielle du travail	Alliées des aides à domicile acceptant d'en faire plus (toilettes...)
Carole Migeon (comptable) Marie Gunet (comptable) Jacqueline Bottos (responsable du personnel) Françoise Duhem (responsable du personnel) Andrée Garde (chauffeuse-accompagnatrice)	Nicole Laporte (directrice) Josiane Valor (responsable du personnel) Laetitia Moreau (emploi-jeune)
Membres du CA retraitées (anciennes commerçantes, pharmacienne)	Membres du CA actifs (kinésithérapeute, directrice d'un centre de formation) et formatrices de l'aide à domicile

fractions du personnel de bureau de l'association. On propose à présent de mobiliser d'autres indices plus nets de cette concurrence entre aides à domicile. Il s'agit notamment de se donner les moyens d'en percevoir, par-delà le cadre du travail, les enjeux sociaux.

Lorsqu'elles affirment avec véhémence qu'elles ne font pas de toilettes et plus généralement de tâches liées au vieillissement, les aides à domicile qui adoptent cette posture livrent aussi spontanément cette explication: « C'est parce que je gueule », « moi, je gueule au bureau », « moi, je n'accepte pas tout ». Une expression revient particulièrement: « Moi, je ne me laisse pas faire [ni par les personnes âgées ni par les responsables du personnel]. » En refusant d'en faire plus que ce pour quoi elles sont payées, ces aides à domicile semblent aussi vouloir préserver une certaine forme de dignité sociale dans les relations avec celles qui les emploient et, ce faisant, aux autres groupes sociaux. Mais ce n'est pas le seul sens de ce propos. Lorsqu'elles précisent, qu'elles ne se laissent pas faire, elles livrent un discours qui se définit en relation et notamment en opposition avec celui de leurs collègues revendiquant des tâches liées au vieillissement. C'est peut-être ainsi qu'on peut entendre l'insistance sur le « moi », par opposition aux autres, celles qui « acceptent tout ». En creux, elles accusent en effet leurs collègues de se laisser faire, de glisser vers la servitude. Elles utilisent pour les qualifier tout un registre de l'aliéna-

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

tion au travail. Elles les décrivent comme « celles qui courent partout », « celles qui courent tout le temps », en référence aux amplitudes journalières de leurs collègues ou au fait qu'elles ne prennent pas de pause-déjeuner. Lorsque Véronique Mano me parle du week-end où elle a remplacé exceptionnellement Odette Heinz, une aide à domicile qui revendique d'accepter toutes les tâches et notamment les toilettes, elle me dit que « c'est complètement fou de faire des journées pareilles [...] c'est des journées de dingue ça ! » De même, Marie Delit, au sujet de ce que Latifa Amar est prête à faire pour Micheline Fouchereau, me dit qu'il s'agit d'« un truc de fou ». Gisèle Leymin n'hésite pas à me dire que, pour elle, accepter de faire régulièrement des toilettes, « c'est de l'esclavage complet ». En revendiquant une certaine définition de leur travail, ces aides à domicile accusent leurs collègues, qui se voient comme des professionnelles de la prise en charge de la dépendance, d'être bien au contraire en deçà du travail salarié, du côté de la domesticité. Et elles transforment ces accusations en rumeurs et en commérages dès que l'occasion se présente, contribuant à fabriquer la réputation des autres. Elles parlent ainsi entre elles, ou à celles prêtes à les écouter au sein du personnel de bureau de l'association, d'une telle qui « paraît-il », « fait n'importe quoi » ou encore d'une autre « qui ne fout rien ». Comme on l'a déjà entrevu, lorsqu'elles interviennent en même temps qu'une aide à domicile qui privilégie « la personne âgée » plutôt que le ménage, il n'est pas très difficile de sous-entendre que l'aide à domicile ne fait pas son travail, tire au flanc.

Ce système d'accusation est réciproque. Les aides à domicile qui revendiquent les tâches de soin aux personnes âgées mobilisent les mêmes armes – registre de langage spécifique, rumeurs – pour mettre en cause ce que font leurs collègues au travail. Ces aides à domicile disent de leurs collègues qu'« elles n'aiment pas ce boulot » et glissent très souvent, en le disant, vers l'affirmation qu'« elles n'aiment pas les personnes âgées ». Elles les accusent notamment de ne faire ce travail « que pour l'argent », ce qui n'est pas rien dans un contexte où s'est diffusée la thématique de la suspicion de maltraitance des personnes âgées.⁸ L'accusation morale est plus explicite encore lorsqu'elles expliquent pourquoi elles en font plus que

8. Cf. Lucie Lechevalier Hurard, « Faire face aux comportements perturbants : le travail de contrainte en milieu hospitalier gériatrique », *Sociologie du travail*, n° 3, 2013, p. 279-301.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

ce qu'elles sont censées faire, et notamment les toilettes: elles disent que « c'est [leur] conscience », « c'est [leur] conscience professionnelle », « si on est une professionnelle »... Odette Heinz, dont Véronique Mano qualifie le travail de « journées de dingue », me dit ainsi en entretien alors que je lui demande pourquoi elle fait les toilettes: « C'est moi ça, les autres le font pas, y a que moi, c'est ma conscience. » En affirmant ainsi aimer ce travail et faire ces tâches de leur propre initiative, ces aides à domicile défendent l'idée qu'elles représentent les professionnelles de l'aide à domicile auprès de personnes dépendantes et sous-entendent en creux que leurs collègues ne sont pas des professionnelles, qu'elles ne sont intéressées que par l'argent. Elles vont assez loin dans cette défense de leur position puisqu'elles n'hésitent pas, en arguant de l'intérêt de la personne âgée, à venir dénoncer leurs collègues « au bureau » si jamais celles-ci laissent par exemple une personne âgée souillée toute la journée. Et elles n'utilisent pas d'euphémisme pour exprimer leur volonté de voir « dégager », comme elles disent parfois, leurs collègues. Écoutons Latifa Amar parler de ses collègues qu'elle a entendues s'exprimer au cours d'une formation :

[ENT.] Latifa Amar: « Et ça [la formation] m'a appris que beaucoup de personnes n'étaient pas faites pour rester là... »

Christelle Avril: « Ah oui ? »

Latifa Amar: « Oh non, non. Ça m'a tellement énervée que je pouvais plus, que je parlais même pas. Y en a une qui disait: "Moi, faut pas qu'il y en ait une [personne âgée] qui me dise de lui couper les ongles." Des fois, j'avais envie de donner des claques et de lui dire: "Qu'est-ce que tu fais là? Écoute, quand tu t'occupes des personnes âgées, les ongles, qu'est-ce que c'est? Couper les cheveux, qu'est-ce que c'est? Ou peigner les cheveux? T'aimes pas peigner les cheveux? Mais t'aimes faire quoi alors?" Non, ça m'a pas plu. »

Christelle Avril: « Ce qui t'a déplu, c'est tes collègues, finalement ? »

Latifa Amar: « Voilà. »

Christelle Avril: « Et tu as eu l'impression qu'il y en avait qui étaient proches de toi ou... ? »

Latifa Amar: « Ouais. Oh, ouais, j'en ai vu qui sont sympas. Ouais, y en a trois-quatre que je vois dans la rue, à qui je dis bonjour [notamment Sina Ndiaye, Yasmina Nivot et la sœur de celle-ci, Fatma Saraoui]. »

Les positionnements pluriels et concurrents face au travail

Christelle Avril: « Qui avaient la même conception que toi ? »

Latifa Amar: « Ouais, voilà, elles, quand elles font leur boulot, même, elles aiment bien faire leur boulot. Alors que la plupart des autres ne le font pas. Elles disent toujours qu'elles veulent partir, alors je leur dis: "Ben pourquoi t'es là? Ça fait quatre ans que t'es là, pourquoi tu dis que tu veux partir? Ben, c'est vrai! Faut pas dire que tu veux partir, alors pourquoi t'es là?" »

Christelle Avril: « Et tu leur as dit en réunion ? »

Latifa Amar: « En réunion? Oui, ça je l'ai dit, ouais. »

Christelle Avril: « Ça a pas dû leur plaire j'imagine ? »

Latifa Amar: « Je m'en fous. Y en a qui me disent que je fais un peu trop. Mais ouais, mais ça, c'est moi, ça regarde personne, je leur ai dit: "J'ai toujours été comme ça, je vais pas changer." Je leur dis: "Si j'avais pas ce boulot-là, je serais pas là." Je le fais parce que j'ai besoin d'argent, et je le fais parce que j'aime ce boulot-là. Et ces personnes [âgées], elles ont besoin de quelqu'un de bien. »

Les propos de l'aide à domicile sont virulents et sans détour lorsqu'il s'agit de dire à ses collègues de partir. C'est bien ainsi que les aides à domicile qui refusent d'en faire plus, et de se spécialiser dans la prise en charge de la dépendance, ressentent l'investissement de leurs collègues: comme une manière de les pousser dehors, ce que certaines exprimeront très clairement en entretien. Accusations morales et commérages sont donc également mobilisés par celles qui se disent fières de faire ce travail, pour dénoncer propos et attitudes de leurs collègues.

La virulence des propos et des condamnations réciproques laisse penser qu'il se joue plus qu'une différence de conception du travail entre les aides à domicile. Derrière les positionnements différents et concurrents autour du travail, semblent se dessiner des positionnements sociaux. Quels types de rapports aux différents groupes sociaux se nouent à travers ces positionnements différents face au travail ?

* * *

Bien qu'étant globalement soumises à des contraintes communes, les aides à domicile utilisent les marges de manœuvre dont elles disposent du fait du contact intime et régulier avec des personnes âgées pour façonner leur travail. Deux conceptions du travail, relevant de trajectoires sociales distinctes, opposent ces salariées. Pour les unes, « déclassées

Les aides à domicile: un autre monde populaire

autochtones», l'investissement dans ce travail est problématique. Pour les autres, soit issues des fractions les plus vulnérables des milieux populaires (les «promues»), soit déclassées et dénuées de ressources locales (les «déclassées mobiles»), l'entrée dans l'aide à domicile est vécue de façon positive. Lorsqu'elles défendent leurs conceptions différentes du travail, ces femmes mettent en jeu la nature de leurs relations locales et, par la médiation de ces relations, leurs liens avec les autres groupes sociaux. On propose à présent d'approfondir ce lien entre travail et appartenances sociales en examinant successivement, dans la deuxième et la troisième partie, ces deux conceptions du travail.

DEUXIÈME PARTIE

TOURNÉES VERS UN CERTAIN PÔLE DES MILIEUX POPULAIRES

On sait désormais que les aides à domicile sont soumises à des contraintes de travail importantes. À quelques nuances près (jeu possible dans la détermination de leurs horaires, petites ressources culturelles quand on les compare aux femmes de ménage), elles appartiennent aux fractions les plus dominées de l'espace salarial. Si, comme on l'a souligné dès l'introduction de cet ouvrage, on entend par « milieux populaires » l'ensemble des individus occupant une position d'exécutant dans le monde du travail et éloigné des ressources économiques, sociales et culturelles, alors les aides à domicile en font partie.¹ Aujourd'hui, la sociologie des classes populaires, s'interrogeant elle-même sur ce regroupement, invite à approfondir la caractérisation des appartenances sociales et des petites différences internes aux milieux populaires.² La partie précédente a suggéré cette diversité en mettant en évidence des divergences de positionnement face au travail. Celles qui vivent négativement leur entrée dans

1. Olivier Schwartz, *La Notion de « classes populaires »*, mémoire cité; « Peut-on parler des classes populaires? », article cité.

2. Olivier Schwartz, « Peut-on parler des classes populaires? », article cité; Marie Cartier, Isabelle Coutant, Olivier Masclet et Yasmine Siblot, *La France des « petits-moyens »*. *Enquête sur la banlieue pavillonnaire*, La Découverte, Paris, 2008.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

l'aide à domicile (les déclassées autochtones) et celles qui la vivent positivement bien qu'ayant des trajectoires différentes (les promues et les déclassées mobiles) définissent et façonnent différemment leur travail.

Grâce à l'enquête réalisée et aux caractéristiques de cette situation de travail, on peut aller plus loin dans la sociographie des milieux populaires au féminin. En effet, pour effectuer leur travail, les aides à domicile entrent, à longueur de journée, en relation avec d'autres groupes sociaux (personnes âgées, personnel infirmier, commerçants, caissières...). Dans quelles relations sociales sont-elles engagées à l'occasion de leur travail ? Avec quels groupes sociaux ont-elles des affinités ? Avec lesquels entrent-elles en conflit ? Sur quel univers partagé (normes et valeurs) reposent ces affinités ? Ces relations ont-elles des effets de socialisation (conversion à des normes et des valeurs d'autres groupes sociaux) sur ces femmes ? Affinités et conflits avec les autres groupes sociaux favorisent-ils, ou pas, des liens entre les aides à domicile ? On verra que ces relations engagent indissociablement l'ensemble des appartenances des aides à domicile : leur appartenance à un groupe social mais aussi leur appartenance de genre ou ethnoraciale.

Pour commencer, intéressons-nous à celles des aides à domicile qui, plutôt en déclassement et disposant d'un réseau de connaissances à Mervans, mettent à distance la spécialisation dans le vieillissement. Rappelons qu'il s'agit des aides à domicile qualifiées de « déclassées autochtones », et dont on va montrer ici qu'elles conservent des liens avec un certain pôle des fractions stables des milieux populaires. Leur conception du travail engage des manières d'être qui rendent leur travail acceptable pour les milieux populaires dont elles sont issues (chapitre V). Cette conception est propice à l'émergence d'un groupe informel dans lequel elles peuvent partager une identité commune (chapitre VI). Les relations sociales découlant de cette conception du travail permettent à ces aides à domicile, pourtant en déclassement, de continuer à être socialisées à leur univers de référence, les milieux populaires proches du « pôle »³ des petits patrons (chapitre VII). À partir de là, on proposera des pistes de réflexion sur le style de féminité mis en lumière par ces femmes (chapitre VIII).

3. La notion est empruntée à Gérard Mauger, qui la mobilise pour établir l'espace des styles de vie des jeunes de classes populaires. Cf. Gérard Mauger, *La Sociologie de la délinquance juvénile*, op. cit., p. 77 et 100.

CHAPITRE V

UNE CONCEPTION DU TRAVAIL ACCEPTABLE

Il s'agira de situer la conception du travail des aides à domicile étudiées dans cette partie non plus seulement dans le jeu des relations de pouvoir qui traversent le personnel de bureau de l'association, mais dans l'espace social. La conception qu'elles ont de leur travail est pour partie liée à la façon dont leur milieu social se le représente. Celui-ci est présent directement (elles croisent leurs proches) ou indirectement (elles discutent avec des amis ou d'anciens collègues de leurs proches) au quotidien, puisque ces femmes ont pour particularité de travailler dans la ville où vivent leurs connaissances proches et moins proches.

LE RÔLE JOUÉ PAR L'IMAGE DE CE TRAVAIL

Pour commencer, intéressons-nous au rôle joué par l'image de ce travail pour les aides à domicile et leurs proches.

La figure repoussoir du « bon travail »

Les aides à domicile « déclassées autochtones » ont deux grandes caractéristiques : avant d'entrer dans l'aide à domicile, elles ont eu ce qu'elles appellent de « vrais métiers ». Elles ont été petites patronnes (salon de coiffure, épicerie), employées de commerce (vendeuses) ou encore de bureau (aides-comptables, secrétaires médicales). Elles sont aussi « autochtones » dans le sens où elles ont un réseau de connaissances à Mervans. Lorsqu'elles sillonnent les rues de la ville pour leur travail, elles sont susceptibles d'y rencontrer leur famille (parents ou enfants), d'anciens collègues ou des connaissances éloignées tels des amis de leurs parents. On l'a déjà envisagé, ces connaissances constituent pour partie des ressources. Par exemple, elles n'ont pas besoin d'augmenter leurs salaires en acceptant tous les remplacements car leurs proches les aident en les logeant.

Mais être autochtone n'est peut-être pas toujours un capital pour des femmes salariées. En effet, à plusieurs reprises, elles me font part du dénigrement dont leur travail est l'objet de la part de leur entourage. Dès qu'Irène Lecart croise une de ses collègues, elle raconte que son mari passe son temps à lui dire tout le mépris qu'il a pour ce qu'elle fait, alors que lui-même est toujours au chômage depuis la faillite de leur épicerie. Tandis que nous nous trouvons dans la rue, Gisèle Leymin se cache derrière l'abribus. Elle vient d'apercevoir un voisin qui passait en voiture dans Mervans et elle ne veut pas qu'il sache qu'elle est devenue aide à domicile (elle fait pourtant cela depuis plus de dix ans). En pleine réunion, elle dira la honte qu'elle ressent à faire ce travail et aura le soutien de plusieurs de ses collègues devant la mine déconfite de Nicole Laporte, la directrice.

Ces femmes occupent un travail qui, pour le pôle stable des classes populaires auquel elles appartiennent, ne semble pas pouvoir procurer de formes de légitimité professionnelle et sociale. Lorsqu'elles parlent avec plaisir et en positif du monde du travail, il s'agit de celui de leurs pères (elles sont fières d'eux, qui ont été ouvriers qualifiés et pour qui le travail, « c'était tout ») ou bien des emplois d'ouvrières ou d'employées qu'elles ont eus par le passé. Pour certaines d'entre elles, un bon travail est celui qu'elles avaient avant d'entrer dans l'aide à domicile : un travail qui « paye bien », qui renvoie à un métier, à des savoir-faire (plusieurs d'entre elles ont suivi des formations initiales ou continues spécialisées). Pour toutes, c'est

Une conception du travail acceptable

un travail où il y a « une ambiance », où les « rigolades » sont possibles.¹ Monique Vogler me dit en entretien qu'elle regrette de n'avoir pu faire sa carrière comme « ouvrière » : « À l'usine, il y a des pauses [...] y a toujours des nanas qui racontent leur vie [...] y a de l'ambiance qui y a pas [dans l'aide à domicile]. » Un bon travail est un travail où on peut partager sa situation avec des collègues, où peut s'exprimer collectivement autre chose que le travail : une solidarité, et peut-être même une culture commune.

La façon dont elles mettent à distance leur travail dans les discours ne tient pas complètement à son contenu : il y a des aspects de ce travail qu'elles aiment. Et, comme elles le disent, elles se « sentent utiles » en tant qu'aides à domicile. Mais pour ces femmes qui continuent à entretenir des relations concrètes et quotidiennes avec leur milieu social d'origine, la définition symbolique de ce travail rejaillit sur la manière dont elles-mêmes le présentent et se le représentent. Il est aux antipodes du travail ouvrier : absence de savoir-faire reconnu, isolement des collectifs de travail, absence de figure patronale bien identifiable favorable à l'émergence de résistances collectives. Pour ces femmes originaires des fractions les plus stables des classes populaires, le travail d'aide à domicile représente, semble-t-il, une figure repoussoir du « bon travail »².

La norme du travail salarié

Pour bien situer ce travail dans l'univers de ces femmes, il faut toutefois s'arrêter sur un point important : elles sont acquises à un trait important de leur milieu social, mais qui semblait jusque dans les années 1980 ne concerner que les hommes : la « norme du travail » ou encore de l'emploi. Ces femmes ne valorisent pas leur travail dans les discours mais n'envisagent pas de le quitter, elles tiennent à leur emploi.³

Qu'elles soient nées dans les années 1940-1950 ou dans les années 1970, toutes sont concernées par ce trait. En entretien,

1. Jacqueline Frisch-Gauthier, « Le rire dans les relations de travail », *Revue française de sociologie*, n° 4, 1961, p. 292-303; Jack Haas, « The stages of the high-steel ironworker apprentice career », *The Sociological Quarterly*, vol. 15, n° 1, 1974, p. 93-108.

2. Paul Willis, *L'École des ouvriers. Comment les enfants d'ouvriers obtiennent des boulots d'ouvriers* (1977), Agone, Marseille, 2011, p. 159-206.

3. Margaret Maruani, « L'emploi féminin à l'ombre du chômage », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 115, 1996, p. 48-57.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

elles insistent pour dire qu'elles ont « toujours » travaillé, y compris lorsque je leur fais remarquer que leur trajectoire professionnelle comporte des périodes d'inactivité.⁴ Monique Vogler (60 ans) s'est retirée du marché du travail après la naissance de ses jumelles, mais lorsque je le souligne, elle me rétorque: « N'empêche, j'ai toujours travaillé. » Cette aide à domicile et plusieurs de ses collègues ont en effet continué à travailler au noir tout en élevant leurs jeunes enfants. Elles faisaient du ménage, gardaient des enfants ou encore effectuaient des remplacements comme vendeuses dans de petits commerces. Certaines emmenaient leurs enfants, d'autres les faisaient garder par les aînés ou s'arrangeaient avec une voisine.

J'ai également été surprise de découvrir que ces femmes considéraient n'avoir jamais travaillé à temps partiel, alors même qu'elles l'avaient officiellement fait tout au long de leur parcours professionnel. De leur point de vue, elles ont travaillé à temps plein puisqu'elles ont complété leur temps de travail par des heures au noir. Il est possible que les plus âgées, telle Monique Vogler, conformément aux perspectives qui se dessinaient pour les jeunes femmes de cette génération dans les classes populaires, aient eu pour projet initial de s'arrêter de travailler après leur mariage. Cependant, une rupture conjugale en 1978 alors qu'elle a cinq enfants, puis le décès de son deuxième mari conduisent Monique Vogler à enchaîner de très nombreux emplois et à tout faire pour se maintenir sur le marché du travail. Quelle que soit l'exactitude des faits rapportés concernant leur parcours sur le marché du travail et les projets initiaux qu'elles ont pu avoir, on retiendra qu'elles tiennent à ce que l'enquêtrice les voie comme des femmes qui ont toujours travaillé. Au début des années 2000, le choix de s'arrêter de travailler après un mariage semble devenu illégitime pour ces femmes, au point de retentir sur leurs récits professionnels. J'ai demandé à certaines si elles seraient prêtes à s'arrêter de travailler après un beau mariage: elles répondent par la négative sans hésitation et citent en exemple leur collègue Véra Pijacki, mariée à un artisan de Mervans dont l'entreprise est florissante. Elle trouve son travail « dur » et

4. Sur l'irrégularité de l'activité dans ces métiers, cf. Sarah Lecomte, « L'accès à l'emploi: un mirage pour les assistantes maternelles », *Travail, genre et sociétés*, n° 2, 1999, p. 71-90; Marie Cartier, Estelle d'Halluin, Marie-Hélène Lechien et Johanna Rousseau, « La "sous-activité" des assistantes maternelles... », article cité.

« mal payé », pourtant, et malgré l'insistance de son mari, elle refuse d'arrêter l'aide à domicile.⁵

Des dominations domestiques

Ces femmes expriment un fort attachement à l'emploi mais pas à n'importe quelles conditions : elles refusent de travailler le week-end, le soir, la nuit ainsi que de faire des remplacements au pied levé. Il n'est pas question pour elles de faire des « journées de dingue » et de « courir partout ». Leur rapport à l'emploi doit être mis en lien avec leur entourage proche. Plus précisément, il faut ici renouer avec la perspective ouverte par certains travaux des années 1980 invitant à sortir du seul cadre du travail pour prendre en considération la vie domestique.⁶ Ces aides à domicile en déclassement ont la particularité, on le sait, de dépendre matériellement de leurs proches, particularité saillante dans ce secteur où le temps partiel est majoritaire. Si elles ne peuvent accepter de travailler le soir, le week-end, la nuit ou encore de faire les remplacements au pied levé, c'est parce qu'elles doivent préserver une partie de leur force de travail pour les tâches domestiques de leur famille.⁷ Véra Pijacki (mariée à un artisan de Mervans) trouve ce travail « dur », non seulement pour le travail lui-même mais aussi parce que, comme elle tient à le dire en entretien : « Ben oui, parce que, pour moi, ça continue à la maison, hein ! » Elle explique alors qu'outre les tâches domestiques qu'elle fait pour son mari (c'est elle qui assure tout l'entretien du logement, les courses, la préparation des repas), elle doit aussi s'occuper de son fils de 30 ans. Celui-ci gagne bien sa vie comme prothésiste dentaire, mais continue d'habiter dans le grand pavillon de ses parents et à attendre de sa mère qu'elle lui assure un confort domestique.

5. Sur l'importance du salaire pour les femmes dans ces emplois, cf. Liane Mozère, « Agrément ou désagrément. Le statut des assistantes maternelles : ambiguïtés et réticences », *Ethnologie française*, n° 4, 1995, p. 640-649.

6. Anne-Marie Daune-Richard, « Travail professionnel et travail domestique : le travail et ses représentations au sein de lignées féminines », *Travail et emploi*, n° 17, 1983, p. 49-55 ; collectif, *Le Sexe du travail. Structures familiales et système productif*, PUG, Grenoble, 1984.

7. Christine Delphy, « Agriculture et travail domestique : la réponse de la bergère à Engels », *L'Ennemi principal*, tome 2 : *Penser le genre*, Syllepse, Paris, 2001, p. 165-182.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Les exigences du fils de Véra Pijecki le suggèrent, se focaliser sur le couple ne rend pas compte de la diversité actuelle des situations matrimoniales et des formes contemporaines de domination que ces femmes subissent. Les forces de rappel vers la sphère domestique concernent aussi celles qui, parmi elles, sont divorcées ou veuves. Lorsqu'elles ne sont pas en couple, la plupart de ces femmes sont retournées vivre chez leurs parents, parfois avec leurs propres enfants. Quelques-unes ont même vécu ou vivent chez l'un de leurs enfants. Dans ces configurations, elles n'assument pas nécessairement toutes les tâches domestiques puisqu'elles peuvent les partager avec d'autres femmes. Marie Delit (31 ans) et Gisèle Leymin (47 ans) vont même jusqu'à affirmer que leur mère, retraitée, met un point d'honneur à prendre en charge toutes les tâches domestiques pendant qu'elles sont au travail. En revanche, contrairement aux hommes de leur milieu qui peuvent s'investir dans des activités extérieures à la maison⁸, elles sont tenues par leur entourage de rentrer à la maison après le travail. Plusieurs d'entre elles hésiteront à partager un verre avec moi au café après la journée de travail: elles sont doublement mal à l'aise, d'une part, de ne pas rentrer chez elles directement et, d'autre part, de s'afficher au café entre femmes. J'ai fini par réussir à prendre un pot avec Isabelle Avon (45 ans, ses enfants ont une vingtaine d'années) et, alors que je l'accompagne le lendemain au travail, elle raconte la réaction de ses enfants:

[JDT] « Hier soir, j'arrive, ma fille, elle me dit: "Mais t'étais où?" Et mon fils, il était pas content [elle me raconte cela avec un grand sourire], il me dit [elle imite un ton mi-énervé, mi-plaisantant]: "C'est à c't'heure-ci qu'on rentre?" »

Ces femmes semblent donc dans une sorte de compromis⁹ avec leur entourage: elles sont sur le marché du travail (et conservent une certaine autonomie en ayant leur propre salaire), à la condition de rester disponibles pour leurs proches (leurs maris mais aussi leurs parents et leurs enfants) après la

8. Olivier Schwartz, *Le Monde privé des ouvriers*, op. cit.; Michel Bozon, « La fréquentation des cafés dans une petite ville ouvrière. Une sociabilité populaire autonome ? », *Ethnologie française*, n° 2, 1982, p. 137-146.

9. Sur les arrangements conjugaux en milieux populaires, cf. Nicolas Rénahy, *Les Gars du coin. Enquête sur une jeunesse rurale* (2005), La Découverte, Paris, 2010; cf. aussi Céline Bessière, *De génération en génération. Arrangements de famille dans les entreprises viticoles de Cognac*, Raisons d'agir, Paris, 2010.

journée de travail et le week-end. Il n'est de plus pas question, pour elles, de transgresser la règle qui veut que les espaces publics soient un lieu réservé aux hommes après le travail. Leur définition du travail engage la façon dont elles investissent la vie privée. Cela apparaît plus clairement encore lorsqu'elles commentent le rapport au travail des autres aides à domicile. Lorsqu'elles parlent de leurs collègues qui « font des journées de dingue », elles n'hésitent pas à agrémente leur propos de commentaires sur la vie privée et sur la qualité supposée du travail domestique : « Ben ça doit être propre, chez elles ! » Sous-entendu : elles n'y sont jamais puisqu'elles sont toujours au travail. On perçoit ici qu'il n'y a pas seulement domination domestique : elles retirent manifestement une forme d'estime à donner la priorité à leur vie privée sur le travail. En refusant de travailler tard ou le week-end, elles mettent en valeur, par contraste avec leurs collègues fortement investies dans la vie professionnelle, un statut de femme d'intérieur.

LA VIRILITÉ AU FÉMININ

Bien qu'elles ne soient pas engagées dans la « professionnalisation », ces femmes tirent de ce travail des formes d'estime.

La dépense physique au travail

Ces femmes ont aussi une définition en positif de leur travail. Elles considèrent qu'il consiste à faire l'ensemble des tâches ménagères et disent refuser les tâches au contact des personnes âgées. Plusieurs indices montrent qu'elles considèrent les tâches relationnelles comme secondaires, voire dévalorisantes au regard des tâches physiques de ménage. Pendant les stages, elles me font comprendre à plusieurs reprises que je ne fais pas assez bien le ménage. L'une d'elles me regarde faire les vitres et me dit : « Non mais, ça va pas du tout, faut frotter plus fort que ça. » Et, à l'instar de plusieurs de ses collègues, elle m'envoie faire ce qu'elle veut éviter à tout prix : « Va discuter avec la mamie, je vais finir toute seule. » De même, lorsqu'elles aperçoivent une de leurs collègues se promener avec une personne âgée dans les rues de Mervans ou bien assise dans un square, elles prennent cette attitude en exemple pour propager, auprès de moi ou de collègues, l'idée que les autres aides à domicile « n'en foutent pas lourd ».

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Elles considèrent que le cœur de leur travail consiste à effectuer des tâches ménagères, celles qui, contrairement au fait de discuter avec une personne âgée, sont visibles et matérielles. Leur préférence pour le travail ménager peut se comprendre à la lumière de leur inclination pour une définition du travail qui suppose la mise en valeur de leur force physique. Partir lorsque l'appartement est complètement propre, plutôt que de passer du temps à « discuter avec la mamie », ou remplir des tâches de soin, constitue le socle d'une certaine fierté dans ce travail. Faire le ménage à fond, c'est faire un travail dur, de force, ce qui fait écho à l'actualisation d'une valeur de leur milieu, la virilité. En réalisant les tâches de ménage, elles activent un certain sens pratique populaire qui montre que la virilité n'est pas l'apanage des hommes mais s'exprime aussi, pour peu qu'on y prête attention, au féminin. L'attachement au travail dur se traduit dans leur *ethos* corporel : j'ai eu des difficultés à suivre leur rythme de travail tellement elles mettent d'énergie à faire le ménage.

La force verbale

Au-delà des tâches qu'elles privilégient, ces femmes se présentent aussi comme celles qui « ne se laissent pas faire », celles qui « gueulent » au bureau. Certains indices montrent qu'il s'agit d'une attitude fortement intériorisée. Au cours des premières interactions avec elles, Isabelle Gambier, Isabelle Avon, Monique Vogler, Véra Pijecski et d'autres m'ont littéralement « engueulée ».

L'exemple qui va suivre illustre cette façon de gueuler qui marque aussi leurs relations avec les personnes âgées. Monique Vogler raconte qu'elle s'est mise en colère contre les sœurs Bourmaud, des « cas difficiles » comme on l'a déjà entrevu, chez lesquelles elle est intervenue très peu de temps :

[ENT.] « Pourquoi j'ai démissionné ? Parce qu'elles m'ont mis un jour en colère. Et puis, bon, quand je m'emporte un peu, c'est vrai que j'ai la voix qui porte, elles ont cru que je les engueulais. C'est ce que j'ai dit à M^{me} Bertrand [ancienne responsable du personnel] puis à M^{me} Laporte. »

C'est à son corps défendant que Monique Vogler « s'emporte », « a la voix qui porte », en d'autres termes mobilise sa force verbale dans l'interaction. Si elle paraît cette fois-ci

un peu embêtée de s'être laissée emporter, en règle générale elle et ses collègues affichent plutôt leur fierté de « gueuler ». Lorsqu'elles se rencontrent dans la rue, lorsqu'elles déjeunent ensemble (certaines se donnent rendez-vous au restaurant municipal, dans une salle de repos d'une maison de retraite), elles se délectent de ces interactions où elles ont « gueulé ». Elles sont relatées tout au long de la semaine par les groupes qui se forment dans la rue, mais aussi par les personnes âgées qui semblent en tirer le même plaisir qu'elles.

En examinant de plus près ces interactions, on peut saisir ce qui en fait l'intérêt et notamment ce qu'elles en retirent collectivement. Lorsqu'elles les racontent, il s'agit de se mettre en scène dans des joutes verbales contre le « bureau » et parfois contre des personnes âgées, des collègues ou l'enquêtrice. Les saynètes sont choisies avec soin ou racontées de manière orientée puisque, à la fin de l'histoire, elles se vantent toujours d'avoir eu le dernier mot. Lorsque je fais remarquer à Gisèle Leymin qu'elle ne s'occupe que de personnes « sympas », elle me rétorque : « Oh, moi, ils sont tous sympas. Mais c'est parce que je gueule au bureau. » Marie Delit aura quasiment mot pour mot la même réplique. De même, le jour où je croise Mireille Charlet, énervée parce qu'à peine arrivée chez une personne âgée, elle a dû rebrousser chemin pour poster sa déclaration d'impôt, elle conclut ainsi son récit :

[JDT] « Mais je lui ai dit, je l'ai engueulée après, je lui dis : "Votre déclaration, faut pas attendre le dernier moment pour la faire ! Vous n'aviez qu'à me la donner la semaine dernière." Non, mais, elle est vraiment chiante, ça a mal commencé cette semaine... »

Elles retirent plusieurs formes de gratification de ces récits. Elles montrent qu'elles ont le courage de braver celles qui les emploient et les moyens de garder le contrôle de leur travail. Mais, comme on l'a souligné à propos de Monique Vogler, elles gagnent aussi par la force de leur voix : en criant plus fort que la hiérarchie en quelque sorte. Dans l'exemple suivant, il s'agit plutôt de gagner par la force des mots employés. Revenons aux raisons de la dispute de Monique Vogler avec les sœurs Bourmaud. L'une d'elles a fait tomber des excréments dans la salle de bains en enlevant sa couche. Sa sœur demande à l'aide à domicile de nettoyer mais en utilisant une périphrase : « Est-ce

Les aides à domicile: un autre monde populaire

que vous pourriez décrasser la salle de bains et les waters ? »
Monique Vogler voit rouge :

[ENT.] « Je lui dis : “ Attendez, c’est pas encrassé, vous avez vu ce que c’est ? ” Elle me dit : “ C’est quoi ? C’est quoi ? ” J’y ai dit : “ Attendez ”, je lui dis : “ Si vous avez la diarrhée, c’est un fait certain, je vous dis pas le contraire, mais me dites pas que c’est encrassé ! ” Je lui dis : “ C’est de la merde ! ” Ah mais je lui ai dit textuellement, comme ça. Et ça leur a pas plu. »

Garder le contrôle du processus de travail contre celles qui les font travailler, cela signifie plusieurs choses : garder la main sur le type de personnes âgées pour lesquelles elles travaillent, comme dans les propos de Gisèle Leymin, et sur le type de tâches qu’elles font et la façon dont on leur demande de les faire, comme dans les propos de Mireille Charlet et Monique Vogler. Parvenir à cela, c’est démontrer aux collègues son courage à braver l’autorité par les mots et à gagner par la force verbale.¹⁰

Cependant, la plus grande bravade reste encore celle qui met en scène l’aide à domicile contre la directrice. Les rares qui s’y risquent bénéficient de la considération des collègues qui partagent leur conception du travail et de leurs alliées au sein du personnel de bureau. Ce n’est pas un hasard si Gisèle Leymin et Véra Pijecki ont unanimement été sollicitées pour se présenter comme déléguées du personnel ou encore si Nicole Laporte fait tout pour que je n’aie pas en stage avec elles ou avec Monique Vogler (sa mâchoire se crispe le jour où je lui annonce que je fais des entretiens avec cette dernière). Et les réputations se font vite car, généralement, elles bravent la directrice dans les moments publics où elles se sentent protégées par le collectif. Le jour où Nicole Laporte annonce en assemblée générale qu’elle va tenter d’obtenir l’agrément pour que les aides à domicile diplômées puissent faire les toilettes (essentiellement celles qui défendent son projet de « professionnalisation »), Monique Vogler lui réplique devant les aides à domicile, le personnel de bureau et certains membres du conseil d’administration de l’association (dont l’adjoint au maire) : « Ça fait longtemps qu’on les fait les toilettes ! Et sans autorisation en plus. » De même, une véritable mobili-

10. Cf. sur le « franc-parler », entre autres, Richard Hoggart, *La Culture du pauvre*, *op. cit.*

sation collective contre le système de pointage téléphonique que souhaite mettre en place la directrice dans le cadre de la « professionnalisation » s'organisera autour des deux déléguées du personnel.¹¹ Ces femmes sont donc enclines à s'exposer sur la scène publique, pour braver le personnel de bureau qui encadre leur travail. Elles sont prêtes à aller publiquement au conflit, à la bagarre, non pas physique, mais verbale.¹² Il est ainsi une autre forme d'expression de la force physique mise en valeur par ces femmes, une autre forme de virilité des femmes : celle qui passe par la force verbale.¹³

PARAÎTRE « FÉMININE » AU TRAVAIL

Les aides à domicile dont il est ici question ont un rapport au corps tout à fait spécifique : elles déploient une certaine force physique dans le travail dur, qui n'est pas sans conséquence sur leurs corps, tout en exprimant un souci quotidien de paraître « féminines ».

L'attention aux apparences

Le respect des codes de la féminité au travail semble passer par l'invisibilisation de l'aspect physique de leur travail.¹⁴

Leurs tenues sont particulièrement soignées. Les vêtements sont toujours repassés, très souvent composés d'une jupe et d'un haut par-dessus lequel elles portent une veste ou un imperméable. Elles ont un sac à main et non un sac à dos. Comme Gisèle Leymin et Véra Pijecki, certaines portent des chaussures à talons. Le soin apporté par Véronique Mano à

11. Christelle Avril, « Une mobilisation collective dans l'aide à domicile à la lumière des pratiques et des relations de travail », *Politix*, n° 86, 2009, p. 97-118.

12. Sur différentes modalités de luttes chez les ouvrières, cf. aussi Ève Meuret-Campfort, « Luttes de classes, conflits de genre : les ouvrières de Chantelle à Nantes », *Savoir/Agir*, n° 12, 2010, p. 43-50.

13. Cf. Michelle Perrot, « La femme populaire rebelle », *Les Femmes ou les silences de l'histoire*, Flammarion, Paris, 1998, p. 153-175.

14. L'invisibilisation du travail physique réalisé par les femmes fait partie intégrante de la construction du modèle de respectabilité féminine. Cf. Anne Higonnet, « Femmes et images. Apparences, loisirs et subsistance », in Georges Duby et Michelle Perrot (sous la direction de), *Histoire des femmes en Occident* (1992), tome IV : *Le XIX^e siècle*, Perrin, Paris, 2002, p. 303-333; Joan W. Scott, « La travailleuse », *ibid.*, p. 479-511.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

sa tenue est évident, tout est repassé dans le moindre détail, les couleurs sont toujours assorties (jusqu'au sac). La plupart emportent une blouse pour travailler et ne pas risquer de se tacher. Je vais aussi découvrir, pendant les stages, qu'elles emportent du maquillage et une brosse pour effectuer les réajustements qu'elles jugent nécessaires avant de sortir de chez une personne âgée. Finalement, ces femmes sont habillées comme des patronnes, des employées de bureau ou de commerce qui n'auraient pas un travail spécifiquement physique à fournir. Elles sont donc habillées comme leurs alliées au sein du personnel de l'association (les deux comptables et deux des trois responsables du personnel) mais aussi, pour une grande partie d'entre elles, comme elles s'habillaient dans leurs emplois antérieurs de vendeuses, coiffeuses...

Il faut ici s'arrêter sur les analyses des femmes de milieux populaires proposées dans les années 1970-1980. Pour Pierre Bourdieu, les femmes des classes populaires (à savoir alors des classes ouvrière et paysanne) sont, tout comme les hommes, peu attachées au corps comme forme, comme être-perçu, par opposition aux classes moyennes.¹⁵ À peu près à la même époque, la sociologue anglaise Beverley Skeggs¹⁶ fait un constat similaire tout en l'affinant : les femmes au foyer mariées des classes populaires semblent attacher peu d'importance à leur apparence, associant plutôt l'identité féminine à leur rôle de mère. Ce n'est toutefois pas le cas de leurs filles, qu'elle a rencontrées au *college*, et pour lesquelles l'apparence (vêtements, maquillage...) constitue une véritable préoccupation quotidienne et un élément important de l'identité féminine. Beverley Skeggs met notamment en évidence le rôle de l'institution scolaire – les interactions avec les enseignants et enseignantes – dans l'attention portée par ces jeunes filles de milieux populaires à l'apparence. Comme le suggère la piste tracée par la sociologue anglaise, on peut supposer que la présence prolongée des femmes de milieux populaires sur une scène publique, au contact d'autres groupes sociaux (l'école pour les jeunes filles étudiées par Skeggs et le monde du travail tertiaire pour les aides à domicile) est susceptible de modifier le rapport au corps. Dans l'enquête menée pour *La Distinction*, le tertiaire notamment non qualifié, encore peu développé,

15. Pierre Bourdieu, *La Distinction...*, *op. cit.*

16. Beverley Skeggs, *Formations of Class and Gender. Becoming Respectable*, Sage, Londres, 1997.

n'est pas pris en compte parmi les groupes professionnels des milieux populaires. On peut supposer que l'entrée et le maintien des femmes de milieux populaires dans ces emplois non qualifiés du tertiaire entraînent chez elles une attention plus soutenue aux « aspects modifiables du corps »¹⁷ (vêtements, maquillages, accessoires, coiffure, teinte des cheveux), caractéristique jusqu'alors plutôt associée aux femmes de classes moyennes.

Un genre féminin

Au-delà de cette filiation, inscrite dans l'apparence vestimentaire, à certaines fractions stables des milieux populaires, leurs manières d'être dans l'espace public dénotent aussi une certaine conception du genre féminin. Leurs tenues s'accompagnent ainsi d'une manière de marcher dans la rue. Ces aides à domicile qui se déplacent à longueur de journée dans la ville en jupe et en chaussures à talons sont contraintes, du fait de leurs vêtements, de moins marcher (elles prennent beaucoup plus souvent le bus) ou de marcher moins vite que leurs collègues, habillées en jeans et baskets (celles qui, par conséquent, « courent tout le temps » au sens figuré comme au sens propre). Elles expriment explicitement leur désapprobation face aux tenues de leurs collègues mais aussi de certaines femmes de classes moyennes-supérieures diplômées. Souvent, une des premières choses qu'elles font lorsqu'on se rencontre dans la rue ou en stage est de commenter ma tenue ou ma coiffure pour me livrer leur sentence sur ma féminité (« ça fait féminine » ou pas, selon ce que je porte).

La directrice, Nicole Laporte, qui porte souvent jeans et baskets (et surtout jamais de robe, de jupe et encore moins de chaussures à talons), est, quant à elle, clairement qualifiée de « masculine ». Elles disent d'elle qu'« elle fait Jules » et, dans les moments où il est beaucoup question d'elle à propos d'un conflit, elles n'hésitent pas, entre elles, dans la rue, à l'imiter en riant, en bombant le torse, tête en avant, crispée, mimant les mains dans les poches de son jeans, se déplaçant à grands pas comme si elle fonçait sur quelque chose. Le rapport au corps de ces femmes est donc plus complexe qu'il n'y paraît : elles mettent de l'entrain à faire le travail ménager, ce qui apparaît

17. Pierre Bourdieu, « Remarques provisoires sur la perception sociale du corps », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 14, 1977, p. 51-54.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

comme une façon de valoriser leur force physique au travail, mais à condition de démontrer leur respect de la frontière entre genres masculin et féminin. L'apparence apparaît alors comme un vecteur particulièrement efficace pour manifester cet attachement.

* * *

La conception que ces aides à domicile ont de leur travail s'inscrit dans le prolongement et le maintien des relations qu'elles entretiennent avec leur milieu social d'origine. Elle donne aussi lieu, notamment avec l'usage de la force verbale contre la directrice, à des formes de collectif de travail. On va voir à présent que ce collectif est aussi cimenté par l'opposition à un double «elles».

CHAPITRE VI

NOUS ET ELLES

La conception du travail partagée par ces femmes est ajustée à leur position dans l'espace social, celle de déclassées autochtones, liées aux fractions stables des milieux populaires. Elle rend également possibles l'expression d'une identité commune et l'existence d'un groupe. Ce « nous » a-t-il les mêmes caractéristiques que celui étudié pour les groupes de travail masculins et ouvriers ? Comment les spécificités de ce secteur d'emploi peuvent-elles retentir sur les formes de solidarités ?

LES CONTOURS SPÉCIFIQUES DU « NOUS » DANS LE SECTEUR

Le « nous » au féminin existe aussi dans ces secteurs pour peu qu'on y prête attention.

Manier l'humour, l'ironie, la dérision

La capacité de ces aides à domicile à manier la parole ne se résume pas à « gueuler » sur la scène publique. À l'instar des groupes d'hommes étudiés dans les années 1970, un bon

Les aides à domicile: un autre monde populaire

travail est un travail où les « filles », comme elles disent, peuvent partager une identité qui s'exprime dans des sujets de discussion communs, des « rigolades » et notamment des « blagues » – elles manient l'humour, l'ironie et la dérision – prenant pour cibles les responsables ou certaines personnes âgées et collègues. Dès qu'elles se rencontrent dans la rue ou en réunion, « elles se marrent », et souvent cette expression sert de critère pour désigner une « copine » : « Elle, je l'aime bien, on se marre bien. » Lorsque aucun homme n'est présent, c'est-à-dire la majeure partie du temps, les blagues sont sexuelles. J'en fais les frais à chaque fois qu'elles sont plusieurs autour de moi, comme ce jour où Isabelle Avon prend Dominique Djolovic à témoin : « Alors, ça va, Christelle ? Oh elle a l'air fatiguée la petite, ben, qu'est-ce que tu fais toute la nuit ? »

Tout semble prétexte à rigolades, comme lors de cette formation à l'euro relatée dans les lignes qui suivent. Cette présentation un peu longue d'une scène observée donne à ressentir la nature des relations qui se forment au sein de ce qu'on pourra désormais appeler sans réserve un groupe, et plus précisément un groupe informel puisqu'il ne correspond pas aux découpages de l'organisation du travail :

[DT] Laetitia Moreau, 21 ans, diplômée d'un BTS, a été embauchée sous contrat emploi-jeune par la directrice pour s'occuper de la « professionnalisation ». C'est dans ce cadre qu'elle a organisé des formations à l'euro, peu avant le changement de monnaie. Tout concourt à ce que ses rapports avec les aides à domicile soient tendus : son rôle dans l'association, son niveau de diplôme, son jeune âge mais aussi ses maladresses puisqu'elle ne cache pas son mépris pour le travail des aides à domicile. Les aides à domicile qui refusent cette « professionnalisation » ne l'aiment pas du tout et trouvent qu'« elle ne se prend pas pour n'importe qui ». Et elles vont bien le lui faire sentir le jour de cette formation.

Mis à part Laetitia Moreau, qui va rester toute la séance debout devant son tableau, sont présentes autour d'une table Véra Pijecki, Alice Monset, Isabelle Gambier, Colette Sifra ainsi que Martine Maillot, Nanda Ambo et Aline Mouaké (et moi-même, Isabelle Gambier m'ayant fait une place entre elle et Véra Pijecki). Les quatre premières font partie de ce groupe informel qui s'oppose à la « professionnalisation » de la directrice. Elles vont rire pendant toute la formation, au point parfois que l'emploi-jeune n'arrive pas à

placer un mot. Il faut dire que, pas du tout préparée à cette confrontation, elle commence maladroitement la réunion en exhibant ses titres scolaires et leur dit qu'elles vont « bien y arriver » car « vous êtes quand même pas plus bêtes que la moyenne ». D'emblée, le rapport de force est instauré et l'ironie va dominer toutes les remarques des aides à domicile, qui ne cessent de rire entre elles aux dépens de l'emploi-jeune. Le ton est donné par Colette Sifra (55 ans, ancienne coiffeuse, entrée en 1995 à l'association de Mervans) lorsque Laetitia Moreau dit qu'elle a le baccalauréat, elle lui répond avec un grand sourire : « Nous, on n'a pas le bac, mais c'est pas grave, on a une intelligence naturelle. » Pendant toute la formation, elles tournent en dérision les remarques de l'emploi-jeune. Lorsque celle-ci lance à la cantonade : « Alors, qu'attendez-vous de cette formation ? », Isabelle Gambier (38 ans, ancienne employée de bureau, entrée en 1988 à l'association) lui répond : « Ben, de se reposer ! Vous avez prévu le café au moins ? » Les autres rient et alors que, dans ces situations, Nicole Laporte, maîtrisant les techniques managériales, fait mine de rire avec les aides à domicile, Laetitia Moreau répond maladroitement avec conviction : « Vous ne croyez quand même pas qu'on vous paie pour vous reposer ici trois heures ? » Par cette réponse, elle trahit à quel point elle est éloignée de l'univers des aides à domicile : ces femmes trouvent plus pénible de rester assises autour d'une table à discuter que d'être au travail, comme elles essaient de le faire passer par des remarques (l'une se plaint par exemple du mal de tête que lui donne la formation et qui survient, dit-elle, dès qu'elle ne fait rien). L'emploi-jeune se défend à sa manière, n'arrétant pas de répéter, lorsqu'elles ont des conversions à faire en euro et que certaines peinent à les faire : « C'est vraiment bébête pourtant, c'est vraiment bébête... » Ou alors : « Vos collègues, la dernière fois, étaient pas des rapides, mais elles ont réussi à le faire. » À quoi Isabelle Gambier lui rétorque en riant, révélant une fois de plus l'importance de la force physique dans leurs comportements : « Donnez-moi leurs noms que je leur rentre dedans ! » Tout est prétexte à rire : lorsque Laetitia Moreau apporte une télévision pour passer un film sur l'euro, Alice Monset regarde sa montre et s'écrie : « Parfait, c'est l'heure de Derrick [le feuilleton télévisé]. » Nanda Ambo manque de tomber de sa chaise et Colette Sifra à la cantonade : « On la sort plus celle-là ! » Elles s'amuse à tricher, faisant mine

Les aides à domicile: un autre monde populaire

de se copier les unes sur les autres pendant les exercices de conversion. Isabelle Gambier sort même un convertisseur de son sac et fait ainsi les exercices, sous le regard de ses collègues hilares et jusqu'au fou rire général lorsque l'emploi-jeune s'aperçoit de la tricherie. Le plus frappant pour moi est de voir les aides à domicile qui ont réussi l'exercice se mettre, en réaction aux remarques de Laetitia Moreau, à aider leurs collègues. Colette Sifra aide Martine Maillot qu'elle connaît bien. Et surtout Véra Pijecki, Alice Monset et Isabelle Gambier, qui pourtant ne leur adressent habituellement pas la parole, se mettent à aider Nanda Ambo et Aline Mouaké, arrivées depuis peu d'Angola et qui ont des difficultés à comprendre le français.

On perçoit dans cet exemple qu'il y a chez ces aides à domicile un rapport de force prioritaire, celui qui les oppose directement à la hiérarchie. Elles sont prêtes à un minimum de solidarité avec leurs collègues pour s'opposer aux femmes diplômées de classes moyennes-supérieures qui encadrent leur travail (l'emploi-jeune mais aussi Nicole Laporte et Josiane Valor et toutes les femmes sollicitées par la directrice pour son projet de « professionnalisation » : une psychologue qui interviendra un temps, les formatrices). Elles se retrouvent autour d'une identité commune : s'opposer à celles qui encadrent leur travail en « gueulant » publiquement, mais aussi, conformément à leur milieu social, par la blague et la rigolade aux dépens des « supérieures », ce qui est plus rarement mis en évidence chez les femmes dans les études sociologiques.

Un brouillage des relations hiérarchiques

Les alliances que ces aides à domicile nouent avec une partie des employées de bureau de l'association, notamment contre la directrice et Josiane Valor, l'une des responsables du personnel, est un autre vecteur de constitution de ce groupe informel. Souvenons-nous en effet du rôle que jouent les comptables (Carole Migeon et Marie Gunet) lorsqu'elles laissent une partie des aides à domicile, celles qui s'opposent au projet de la directrice, venir jusqu'à leur bureau et demander un acompte sur salaire, alors qu'elles ferment la porte au nez des autres aides à domicile. Ce groupe informel n'existe pas seulement par les relations entretenues entre aides à domicile, il existe aussi à travers les relations électives nouées avec une fraction

des employées de bureau de l'association, des personnes âgées et des administrateurs.

Si les aides à domicile peuvent se retrouver en interaction avec tous les membres du personnel de bureau et avec des personnes âgées de milieux sociaux divers, en revanche, elles prolongent ou non ces interactions en fonction des interlocutrices. Lorsqu'elles passent au bureau, elles discutent longuement de façon privilégiée avec celles qu'on a présentées comme leurs alliées (et une fois vérifié que «la chef [Nicole Laporte] n'est pas là») : les deux comptables, Carole Migeon et Marie Gunet. Jacqueline Bottos et Françoise Duhem se joignent parfois à elles. Certaines passent aussi discuter avec ces responsables du personnel lorsqu'elles sont seules, lors de la permanence du samedi matin. Les discussions les plus longues peuvent avoir lieu dans la rue, les magasins, ou encore dans les transports en commun. C'est notamment à cette occasion qu'elles échangent avec des retraitées, membres du conseil d'administration de l'association. Les affinités de ces aides à domicile avec une partie du personnel de bureau et avec certains membres du conseil d'administration sont particulièrement visibles dans les moments collectifs où le placement est libre, comme lors de la fête du quarantième anniversaire de l'association. Les relations électives concernent aussi certaines personnes âgées. Un bon indicateur de cette relation privilégiée réside dans la façon dont elles m'ont ou non laissée accéder aux personnes dont elles s'occupaient : j'ai mis du temps à comprendre qu'elles ne m'emmenaient pas chez toutes les personnes âgées, prétextant par exemple que «M^{me} Unetelle n'aime pas les stagiaires». Elles ne me faisaient rencontrer que les personnes âgées, plus nombreuses, avec lesquelles elles évitent autant que possible de discuter. Ce n'est qu'au fil des jours passés avec elles qu'elles acceptent de me laisser voir ces interventions où s'est développée une relation plus personnelle. On a là, semble-t-il, une spécificité de la constitution des groupes informels dans le secteur de l'aide à domicile : dans cette situation de travail, les positions hiérarchiques sont brouillées (*cf.* chapitre premier), de sorte que des employées de bureau ou des personnes âgées peuvent être, dans certains contextes, des alliées avant d'être des patronnes.¹

1. La transformation du patronat et l'affaiblissement dans certains secteurs d'une figure hiérarchique bien identifiée sont un vecteur de transformation des milieux populaires. *Cf.* Julian Mischi et Nicolas Rénahy, «Classe ouvrière», *Dictionnaire de sociologie, Encyclopædia Universalis*, Albin Michel, Paris, édition 2008, p. 129-136.

Des préférences relationnelles socialement orientées

Les préférences relationnelles de ces aides à domicile ne s'orientent pas au hasard dans l'espace social. Si l'on examine, cette fois à la lumière de la stratification sociale, la façon dont ces aides à domicile sélectionnent les personnes âgées pour lesquelles elles travaillent et comment elles façonnent leurs postes de travail, plusieurs constantes ressortent.

Dès qu'une employée de bureau les envoie travailler chez une personne âgée dont le logement est insalubre, elles courent « gueuler » au bureau. Elles refusent de ce fait d'être en contact avec les personnes âgées des fractions les plus marginales des classes populaires. Elles acceptent en revanche de travailler pour des personnes relativement riches (professions libérales, cadres, femmes de grands patrons), mais c'est généralement dans ce cas qu'elles refusent les discussions. Elles font le ménage et évitent autant que faire se peut les interactions susceptibles de les rabaisser. Et c'est seulement si ces personnes âgées veulent à tout prix entrer en relation avec elles, ou bien si leurs proches veulent leur confier des tâches de soin où le contact sera inévitable, qu'elles se plaignent au bureau.

En revanche, les personnes âgées qu'elles font tout pour garder, et avec lesquelles elles nouent des relations, se situent dans les classes populaires stables et chez les « petits-moyens »². Ces personnes âgées ont en commun d'être proches du pôle des petits patrons³ : ce sont d'anciennes petites patronnes, des femmes d'anciens petits patrons ou bien d'ouvriers dans l'artisanat, certaines ont seulement été employées dans les petits commerces. La nature de ces préférences relationnelles implique également un tri au sein des employées de bureau de l'association et des membres retraitées du conseil d'administration, privilégiant celles qui sont le plus proches du pôle des petits patrons, entre classes populaires et classes moyennes. Si Françoise Duhem et Marie Gunet ont un baccalauréat, en revanche, Jacqueline Bottos, elle-même ancienne

2. Cf. Marie Cartier, Isabelle Coutant, Olivier Masclat et Yasmine Siblot, *La France des « petits-moyens »...*, *op. cit.*

3. Ce pôle recouvre une réalité diverse, cf. Claire Zalc, « Les petits patrons en France au XX^e siècle ou les atouts du flou », *Vingtième siècle*, n° 114, 2012, p. 53-66.

aide à domicile, n'a aucun diplôme et Carole Migeon possède un CAP en comptabilité.⁴ Elles n'ont pas le concours d'adjoint administratif, la première refusant de le passer, la seconde ayant échoué deux fois (« car je ne sais pas écrire sans fautes », dit-elle). À part Marie Gunet, toutes ces employées de bureau ont par ailleurs été recrutées à la mairie de Mervans grâce à leur réseau dans la droite traditionnelle locale. Elles sont, tout comme les membres du conseil d'administration, anciennes commerçantes de Mervans, particulièrement liées au petit patronat local. Les beaux-parents de Jacqueline Bottos étaient commerçants, et son fils est actuellement en apprentissage dans une petite entreprise locale. Le mari de Carole Migeon, mécanicien, travaille dans un garage de Mervans, et elle parle constamment des difficultés du patron de son mari, comme si le garage était le leur. Le mari de Françoise Duhem vient de créer son entreprise d'électronique à Mervans et son fils est également en apprentissage dans une petite entreprise de la ville. Bref, celles – personnes âgées, membres du conseil d'administration et employées de bureau – avec lesquelles ces aides à domicile se laissent aller à discuter longuement sont proches du pôle du petit patronat, certaines nettement inscrites dans les milieux populaires (les personnes âgées, certaines employées de bureau) et d'autres un peu plus du côté des classes moyennes (les membres du conseil d'administration, certaines employées de bureau).

Il ne s'agit pas d'affirmer que les affinités sociales annulent ici les différences de positions hiérarchiques, brouillées mais réelles, entre ces femmes : les moments de tension entre les aides à domicile et ces personnes âgées ou employées de bureau existent. Néanmoins, on peut dire que l'ensemble de ces femmes ont avant tout des relations sociales marquées par les rigolades et les discussions et ont pour cible commune, à cette occasion, les femmes diplômées de classes moyennes-supérieures qu'elles côtoient ainsi que les autres aides à domicile.

« ELLES » : LES FEMMES AUX DIPLÔMES GÉNÉRAUX

Deux éléments semblent particulièrement souder les relations entre ces femmes et donner le sentiment d'une identité commune par-delà les différences de positions professionnelles :

4. On peut se reporter à l'organigramme du personnel de l'association, p. 43.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

les petits diplômés professionnels contre les gros diplômés généralistes, et le racisme.

Les petits diplômés...

Ces aides à domicile ont de la considération pour les petits diplômés (CAP, BEP) liés au monde professionnel, c'est-à-dire pour des formations scolaires courtes qui sont indissociables d'un apprentissage sur le tas. Une grande partie de celles qui s'opposent au projet de la directrice ont un CAP et plus rarement un BEP, mais tous ces diplômés professionnels ont pour point commun de n'avoir aucun rapport avec l'aide à domicile. Isabelle Gambier a un CAP de sténodactylographe, Alice Monset et Colette Sifra, de coiffeuse, Véra Pijeci et Marie Delit, de secrétariat-comptabilité... Ces diplômés sont objectivement dévalués aujourd'hui. Étant éloignés du secteur sanitaire et social, ils n'ont pas de valeur dans le cadre de la logique de « professionnalisation » de l'aide à domicile. Au moment où Gisèle Leymin, déléguée du personnel, tentera de s'opposer à la mise en place du système de pointage téléphonique, Nicole Laporte lui rétorquera publiquement: « Madame Leymin, vous avez peut-être un CAP de vendeuse, mais, dans l'aide à domicile, vous n'êtes rien. »

Cette dévaluation n'est pas propre au secteur de l'aide à domicile. Ainsi que l'ont montré des travaux sociologiques⁵, l'allongement des études mais aussi l'intériorisation, par les familles populaires, de la légitimité des études supérieures, transforment aujourd'hui profondément ces milieux sociaux et contribuent au déclin des diplômés professionnels. De ce point de vue, les aides à domicile rencontrées ne sont pas à contre-courant des changements internes à leur milieu social: elles encouragent ardemment leurs enfants à faire des études. Pourtant, plusieurs indices portent à croire que cette intériorisation de la légitimité scolaire pour les générations futures n'est pas incompatible avec une certaine fierté à posséder ces petits diplômés, voire avec la conviction qu'ils peuvent encore être source de gratifications personnelles. Leur situation de travail – les relations qu'elles y entretiennent et ce qu'elles font, en affinité avec les femmes proches du pôle du petit patronat qu'elles y côtoient – semble en effet propice au maintien de la légitimité ou à la relégitimation professionnelle de ces petits diplômés.

5. Tristan Poullaouec, *Le Diplôme, arme des faibles. Les familles ouvrières et l'école*, La Dispute, Paris, 2010.

... relégitimés par les personnes âgées

Tout d'abord, le goût pour un travail supposant une dépense physique, pour la formation sur le tas plutôt que pour les formations scolaires longues et généralistes, l'importance accordée à la maîtrise d'un métier sont autant d'éléments partagés par ces aides à domicile et une partie des personnes âgées avec lesquelles elles nouent des relations privilégiées. Ces retraitées, on l'a entrevu, sont proches du pôle du petit patronat. Elles-mêmes, leurs maris, leurs enfants, possèdent des diplômes professionnels type CAP et BEP qu'ils sont parvenus à faire valoir. Les interactions quasi quotidiennes avec ces personnes âgées offrent donc la possibilité de relégitimer ces petites ressources culturelles ancrées dans le monde du travail.

Cette relégitimation passe par les échanges verbaux. Au cours des discussions, aides à domicile et personnes âgées regrettent le temps où les petits diplômés avaient de la valeur ou discutent ensemble de la compétence de tel plombier passé à l'appartement ou encore de telle commerçante de Mervans à laquelle l'aide à domicile a acheté un produit sur la demande de la personne âgée. Ces discussions communes ont aussi pour thème la mise en cause des compétences professionnelles des femmes ayant des diplômes généraux. Il s'agit notamment des autres aides à domicile, plus souvent passées par le lycée général, certaines possédant un baccalauréat général, et qui défendent la « démarche qualité » de la directrice. Il s'agit également des infirmières qui interviennent chez les personnes âgées et de Josiane Valor et Nicole Laporte elles-mêmes.

Cette relégitimation se produit ensuite sur un plan plus concret à travers l'utilisation par les personnes âgées des compétences professionnelles acquises par les aides à domicile, dans leurs emplois antérieurs.⁶ Par exemple, Colette Sifra et Alice Monset, qui ont un CAP de coiffure et sont toutes deux d'anciennes petites patronnes, se vantent auprès de moi de coiffer plusieurs personnes âgées dont elles s'occupent. Véronique Mano a un CAP de mécanicienne en confection puis a suivi une formation dans les tissus et la décoration lorsqu'elle était vendeuse chez Franck et Fils. Elle échange des conseils

6. Sur un type de conduites similaires chez des hommes de milieux populaires, cf. Cyrille Rougier, « Usages politiques et appropriation "populaire" d'une tradition "réinventée". La fête des Ponts à Limoges », *Politix*, n° 92, 2010, p. 125-143.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

de décoration avec plusieurs personnes pour lesquelles elle travaille et participe à la récupération et à la réfection d'objets, de meubles. Ainsi, on ne peut négliger le fait que les petits diplômés professionnels (formation scolaire courte alliant expérience professionnelle) ont encore leurs lettres de noblesse chez certaines personnes âgées appartenant aux fractions retraitées des milieux populaires et petits-moyens.

... et par une fraction des employées de bureau

Cette considération pour les petits diplômés professionnels est partagée par une partie du personnel de bureau et sert notamment à mettre en cause les compétences professionnelles de Josiane Valor, l'une des trois responsables du personnel, et de Nicole Laporte, la directrice. De façon euphémisée, les aides à domicile et leurs alliées au sein du personnel de bureau sont d'accord pour dire que la première «est constamment débordée», «qu'elle va craquer» car elle est «trop sensible» et que la seconde «commence plein de trucs et ne finit rien». Dans tous les cas, ces femmes ayant des diplômes généraux (niveau DEUG de droit pour la première, un bac + 5 pour la seconde) sont vues et présentées comme incapables de maîtriser leur travail et se laissant déborder par leurs sentiments ou leurs désirs.

Cette mise en cause du professionnalisme de la directrice par Carole Migeon, la comptable, résulte des relations qui se sont établies entre les deux femmes. À plusieurs reprises, au cours des réunions, c'est Carole Migeon qui rappelle à Nicole Laporte quelles démarches elle doit entreprendre pour faire telle ou telle chose. C'est elle aussi qui envoie la directrice chercher de l'argent à la banque pour les acomptes sur salaires des aides à domicile. Lorsque Laetitia Moreau intervient fièrement en réunion de service pour montrer le nouveau logo qu'elle a trouvé pour l'association, sur la demande de Nicole Laporte, Carole Migeon les remet à leur place: «Oui, mais la mairie est au courant? Il faudra d'abord vous occuper de le faire valider par la mairie, Nicole.» Sur quoi cette dernière acquiesce et demande à Laetitia Moreau de lui rappeler qu'elle doit en informer la mairie.

Carole Migeon, qui a 31 ans au moment de l'enquête, occupe une position centrale dans l'association. C'est sa tante, militante au parti de droite gaulliste, le RPR, elle-même parmi les premières employées de la mairie à travailler à l'association prestataire, qui l'y a faite entrer comme comptable en

1989. Elle a donc de solides appuis dans la mairie, a assisté au recrutement de la directrice par l'association mandataire et à la fusion des associations prestataire et mandataire. Il est explicite entre les deux femmes que Nicole Laporte s'est largement appuyée sur l'expérience de Carole Migeon (et s'appuie encore beaucoup sur elle), pour se familiariser avec le secteur prestataire et avec les institutions qui financent l'association. Il est d'ailleurs probable que cette position se soit accentuée au moment de l'enquête. Occupée par son projet de « professionnalisation », Nicole Laporte délègue à Carole Migeon une partie de son travail ou du moins un rôle de garde-fou, volontiers endossé par la comptable. En conséquence, le sentiment de maîtriser mieux leur situation de travail que donne à voir Carole Migeon et les responsables du personnel ayant des petits diplômes comme Françoise Duhem et Jacqueline Bottos n'est pas complètement dénué de fondement. Elles imposent un modèle de légitimité professionnelle reposant sur l'expérience, ce qui les conduit à tenir à distance le projet de « professionnalisation ». Cela se traduit aussi par la dureté de leurs attitudes à l'égard de l'emploi-jeune, Laetitia Moreau. « On en a vu passer des petites jeunes depuis trois ans, ça a jamais rien donné », affirme ainsi Carole Migeon.

Ce ne sont donc pas seulement les relations avec les personnes âgées qui contribuent à relégitimer au quotidien leurs petites ressources scolaires et professionnelles. Les aides à domicile partagent cette légitimité avec leurs alliées « au bureau » qui disposent d'un pouvoir sur et contre la directrice, Josiane Valor ou encore Laetitia Moreau, pouvoir dont elles bénéficient ponctuellement.

« ELLES » : LES COLLÈGUES « NOIRES » ET « ARABES »

Ce « nous » au féminin se consolide aussi dans l'opposition à leurs collègues, celles qui soutiennent la « professionnalisation ».

L'ambiance raciste

Un deuxième élément contribue à souder les relations entre toutes ces femmes et prend cette fois pour cible privilégiée les autres aides à domicile plutôt que les femmes ayant des diplômes généraux. Il s'agit du racisme qui s'organise autour de la figure repoussoir des aides à domicile « noires » et

Les aides à domicile: un autre monde populaire

« arabes » qui adhèrent au projet de « professionnalisation » de la directrice.

Ces expressions de « noires » et « arabes » ne sont pas nécessairement mobilisées dans une visée stigmatisante puisqu'elles sont utilisées par les aides à domicile désignées comme telles. Les « Noires » renvoient à toutes les aides à domicile ayant la peau noire, qu'elles soient filles d'immigrés, immigrées elles-mêmes ou françaises d'outre-mer. De même, les « Arabes » désignent les aides à domicile de parents immigrés du Maghreb ou bien nées elles-mêmes au Maghreb. Mais on notera que la peau blanche paraît la norme dominante puisque, rappelons-le, les « Blanches » ne sont jamais désignées comme telles. Si ces désignations s'inscrivent dans des relations racialisées qui n'ont pas toujours de connotation infériorisante, il y a toutefois sur le terrain ce qu'on peut nommer une « ambiance raciste ».

Les propos stigmatisant les aides à domicile « noires » et « arabes » sont récurrents de la part de ces aides à domicile et de leurs alliées et ils ne sont pas spécialement euphémisés ou bien masqués en ma présence. Les employées de bureau de l'association façonnent directement la frontière (et la hiérarchie) raciale entre différentes aides à domicile. Qu'on se souvienne de Marie Gunet venant fermer la porte au nez de Martine Maillot, qui est haïtienne. Les aides à domicile « noires » et « arabes » franchissent moins facilement la porte qui sépare les premiers bureaux de ceux des comptables. Quand une aide à domicile « noire » passe cette barrière et qu'elle s'approche de Carole Migeon, celle-ci recule ostensiblement pour maintenir une distance physique, une attitude également observée chez Jacqueline Bottos et Marie Gunet. Par ailleurs, elles trouvent toutes qu'il y a « trop de Noires et d'Arabes » dans l'association :

[JDT] Je me trouve avec le personnel de bureau dans les locaux de l'association. Carole Migeon peste contre une aide à domicile qu'elle appelle « l'Angolaise » [Nanda Ambo] et pour laquelle elle doit régler un problème administratif. Françoise Duhem poursuit : « Ouais, ben, avec ce qu'on a recruté ce matin, ça va pas s'arranger. »

Et l'une des chauffeuses ajoute à la cantonade : « De toute façon, on devrait recruter directement à la préfecture, ma belle-sœur y travaille, si vous voyiez ce qui passe là-dedans ! »

Cette stigmatisation concerne toutes les catégories sociales de femmes « noires » et « arabes » : une certaine

inquiétude a entouré l'arrivée de la nouvelle directrice, Christiane Hodonou, après la démission de Nicole Laporte en juin 2002 ; entre le mois de juin et de septembre, date officielle de sa prise de fonction, le personnel de bureau, qui n'a jamais vu la recrue, ne connaît que son prénom et son nom, et le fait qu'elle a travaillé aux Petits frères des pauvres. Elles me disent à plusieurs reprises, lorsque je leur parle de la nouvelle directrice ou lorsqu'elles en parlent entre elles : « ça sent la Noire » ou bien « on sent la Noire ». Je ne comprends pas du tout ce qu'elles veulent dire jusqu'à ce que, devant mon regard interloqué, Françoise Duhem finisse par me mettre les points sur les « i » : « Ben oui, tu trouves pas que "Hodonou" ça sent la Noire ? »

Les propos portant sur le nom mais aussi sur l'odeur⁷ donnent la mesure de la stigmatisation raciale en cours au sein du personnel de bureau. Cette stigmatisation raciale est largement partagée par les aides à domicile dont il est question dans cette partie. Celles-ci évitent ouvertement dans la rue ou au cours des fêtes et réunions leurs collègues « noires » et « arabes », même si, parmi ces dernières, certaines jouissent d'un statut d'exception comme Mounia Senhadj (ancienne gérante de magasin) que Gisèle Leymin considère comme « [sa] copine ». Gisèle Leymin dit à qui veut l'entendre que, de toute façon, Mounia Senhadj ne « peut pas encadrer les Arabes ». Au cours des réunions de l'association, ces aides à domicile ne se mélangent pas avec leurs collègues « noires », et c'est le seul type de situation où ma circulation entre les aides à domicile, habituellement masquée par l'absence de lieu de travail collectif, m'a posé problème : Gisèle Leymin, Véronique Mano, Joëlle Lemasson, Mireille Charlet ou encore Colette Sifra ne sont pas contentes de me voir parler avec des femmes « noires » (elles me lancent des regards appuyés), au point que je vais devoir m'asseoir loin de tout le monde ce jour-là.

Pour prendre la mesure de l'ambiance raciste du côté des aides à domicile, on va s'arrêter sur une anecdote qui est en quelque sorte le pendant de celle du personnel de bureau au sujet de la nouvelle directrice. Plusieurs aides à domicile (dont Monique Vogler et Isabelle Avon) m'ont raconté l'histoire

7. Sur les « stigmates de l'altérité », cf. Étienne Balibar, « Y a-t-il un "néo-racisme" ? », in Étienne Balibar et Immanuel Wallerstein (sous la direction de), *Race, nation, classe. Les identités ambiguës* (1988), La Découverte, Paris, 2007, p. 27-41.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

suivante que les deux déléguées du personnel (Gisèle Leymin et Véra Pijecki) reprennent à leur compte. Elle m'a également été relatée par des aides à domicile «noires» comme Sina Ndiaye, sur le ton de la dénonciation. «Le bruit a couru à l'association», qu'«une Noire voulait se présenter» aux élections des déléguées du personnel. Il s'agit en effet de Laurence Renard, une Guadeloupéenne de 45 ans, arrivée en métropole en 1975 et qui a un diplôme d'auxiliaire de gériatrie (elle repartira en Guadeloupe à la fin de l'enquête de terrain). Les aides à domicile se sont alors mobilisées pour trouver des candidates «blanches» et ont sollicité Gisèle Leymin et Véra Pijecki, qui confirment effectivement toutes deux avoir «été poussées» à se présenter dans ce contexte de rumeur.

Des formes de racisme spécifiques au secteur ?

Les matériaux d'enquête sont littéralement saturés de propos clairement stigmatisants et infériorisants à l'encontre des femmes dites «noires» et «arabes». Et le fait que j'affiche clairement une position non raciste n'a guère changé cet état de fait sur le terrain. À ma grande surprise, j'ai même pu poser de nombreuses questions aux aides à domicile, discuter et échanger sur le racisme et les raisons de leurs sentiments à l'égard des «Noires» et des «Arabes». On fera l'hypothèse que plusieurs facteurs libèrent la parole raciste dans ce contexte particulier et contribuent à légitimer, à produire cette ambiance raciste.

Tout d'abord, rares sont aujourd'hui les milieux professionnels où travailleurs «blancs», «noirs» et «arabes» se côtoient et partagent à la fois une même position professionnelle et une même visibilité. Contrairement aux emplois d'ouvrières du nettoyage (comme les femmes de chambre des hôtels⁸), aides à domicile «blanches», «noires» et «arabes» occupent la même position hiérarchique dans l'aide à domicile, où les perspectives de carrière sont absentes. Par ailleurs, elles sont rela-

8. Cf. Maria Bernardete Ferreira de Macêdo, «Femmes de ménage et veilles de nuit. Une approche sexuée du travail précaire dans un hôtel en France», *Cahiers du genre*, n° 35, 2003, p. 189-208; Amel Adib et Yvonne Guerrier, «The interlocking of gender with nationality, race, ethnicity and class. The narratives of women in hotel work», *Gender, Work and Organization*, n° 4, 2003, p. 413-432; Armelle Testenoire, «Articuler les paradigmes de la reconnaissance et de la redistribution; la situation des femmes de chambre», *L'Homme et la société*, n° 176-177, 2010, p. 83-99.

tivement visibles par rapport aux secteurs où se concentrent habituellement les travailleurs immigrés : elles travaillent en journée, sont au contact direct de divers groupes sociaux et sillonnent les rues de la ville en compagnie de personnes âgées, se rendent chez les commerçants plusieurs fois par jour, se retrouvent entre elles dans la rue. Puisque les employées de bureau de l'association et une partie des aides à domicile disposent de connaissances dans la ville, la mixité ethnoraciale crée des lignes de clivage entre celles qui sont prêtes à être vues avec des personnes « noires » et « arabes » et celles qui ne le sont pas.

Ensuite, le travail administratif réalisé par les employées de bureau de l'association induit une « racisation » des propos. La gestion des paies et des dossiers administratifs des salariées mais aussi des personnes âgées pour les comptables (la racisation s'opère à l'encontre des aides à domicile mais aussi des personnes âgées immigrées) sert clairement de supports à des propos généraux sur les étrangers qui profiteraient du système.⁹ La gestion du travail des aides à domicile et les visites au domicile des personnes âgées pour les responsables du personnel sont également l'occasion de propos stigmatisants. Les étrangères embauchées à l'association sont accusées par les comptables d'avoir « cinquante noms » et donc de compliquer le travail. Les comptables ont aussi accès aux comptes en banque des personnes âgées (bien souvent, les proches ou les personnes âgées elles-mêmes apportent tous leurs papiers, laissant les comptables s'en débrouiller). Ainsi, devant le montant qu'une personne âgée indienne a sur son compte épargne alors qu'elle a droit au minimum vieillesse, Carole Migeon s'insurge : « Elle a jamais travaillé », « elle a jamais rien foutu » et « ça vient profiter chez nous ». Le jour où j'accompagne Françoise Duhem chez cette même femme âgée indienne, qui habite le foyer-logement municipal pour personnes pauvres de Mervans, et alors que je m'étonne, dans la voiture, au retour, de l'état insalubre du logement, elle me répond : « Qu'est-ce que tu veux ? Elle vit comme là-bas. [...] Ça pue là-dedans ! » Le fait d'accéder aux domiciles privés des personnes âgées, et parfois à des détails sur leur vie intime

9. Le travail administratif au contact des étrangers favorise ces propos, même si les positions des agents sont variées. Cf. Alexis Spire, *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration*, Raisons d'agir, Paris, 2008.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

(leur hygiène, par exemple), fournit des occasions de stigmatisation.

Enfin, il faut souligner une autre caractéristique de ce secteur qui vient renforcer l'ambiance raciste: il suffit de quelques jours d'observation dans les locaux de l'association pour être le témoin du coup de téléphone d'une personne âgée, ou de l'un de ses proches, expliquant qu'elle ne veut pas d'aide à domicile «noire» ou «arabe». À la manière des gestionnaires de main-d'œuvre en intérim ou de l'ANPE qui justifient les annonces «bleu-blanc-rouge» en se retranchant derrière les exigences des employeurs¹⁰, le personnel de bureau de l'association et les aides à domicile mettent en avant les exigences des personnes âgées qui ne veulent pas par exemple être touchées par une «Noire» au cours de leur toilette. Le fait de s'occuper de personnes âgées (qui, comme l'explique Nicole Laporte, «sont allées à l'école avant la décolonisation»...) devient le prétexte à un échange de propos libres sur les «Noires» et les «Arabes» et légitime la discrimination raciale. Les demandes des personnes âgées sont acceptées sans commentaires, au prétexte de leur âge et de leur appartenance générationnelle, par la plupart des personnes impliquées dans le secteur, comme une partie des médecins, des infirmières ou la directrice de l'association.

Toutes ferment les yeux sur les demandes des personnes âgées. Néanmoins, seules les aides à domicile qui refusent la «professionnalisation» de Nicole Laporte et leurs alliées au sein du personnel de bureau partagent ouvertement des propos racistes, en particulier à l'encontre des aides à domicile «noires» et «arabes». Pour ces aides à domicile, les «Noires» et les «Arabes» sont bien celles qui «ne foutent rien», «n'en foutent pas lourd», passent leur temps «à papoter au square avec les mamies» ou au contraire qui «courent tout le temps», «font n'importe quoi», «acceptent tout», au point de glisser vers la servitude (faire les toilettes, «c'est de l'esclavage complet»). La mobilisation de la figure repoussoir de l'aide à domicile «noire» et «arabe» sert à réaffirmer une certaine définition du travail: les aides à domicile («blanches») sont à la fois celles qui travaillent vraiment (qui font le travail ménager physique) et celles qui «n'acceptent pas tout» car elles ont appris à se protéger des abus des employeurs (à avoir

10. Philippe Bataille, *Le Racisme au travail*, La Découverte, Paris, 1997.

des déléguées du personnel, à ne pas en faire plus que ce pour quoi elles sont payées).

* * *

Ces aides à domicile partagent avec certaines personnes âgées et une fraction des employées de bureau des affinités : la considération pour les petits diplômés professionnels et pour les petits patrons avec lesquels elles ont parfois des liens, un mépris pour les diplômés généraux ou encore la stigmatisation de leurs collègues « noires » et « arabes »... Comme le suggère Olivier Schwartz, les classes populaires semblent aujourd'hui prises dans une relation triangulaire : le « eux », ce ne sont plus seulement les dominants, ce sont aussi les plus fragiles, les catégories qu'on peut inférioriser par le stigmate racial.¹¹

11. Annie Collovald et Olivier Schwartz, « Haut, bas, fragile : sociologies du populaire », entretien réalisé par Stany Grelet, Fabien Jobard et Mathieu Potte-Bonneville, *Vacarme*, n° 37, 2006. Pour une approche statistique de ces divisions dans le salariat non qualifié, cf. Thomas Amossé et Olivier Chardon, « Les travailleurs non qualifiés : une nouvelle classe sociale ? », *Économie et statistique*, n° 393-394, 2006, p. 203-229.



CHAPITRE VII

SOCIALISÉES À LEUR UNIVERS DE RÉFÉRENCE

Les aides à domicile examinées dans cette partie ne s'identifient pas à leur position professionnelle et continuent à parler de leur « métier » en référence aux emplois de petites patronnes, de vendeuses, d'ouvrières qu'elles ont occupés par le passé. On peut ainsi dire, en mobilisant la distinction de Robert K. Merton¹, qu'elles ne s'identifient pas à leur univers d'appartenance, l'aide à domicile, mais sont tournées vers un univers qui a leur préférence, auquel elles aspirent, celui des milieux populaires proches du petit patronat.

Chez Merton, cette distinction sert notamment à mettre en évidence, dans le cas de trajectoires ascendantes, un phénomène de socialisation spécifique. Il montre que certains individus (identifiés à un groupe d'appartenance), aspirant à accéder à certains groupes (de référence), adoptent par anticipation des normes et des valeurs de ces groupes, se retrouvant ainsi socialisés par anticipation à leur univers

1. Robert K. Merton (en collaboration avec Alice Rossi), « Contributions à la théorie du groupe de référence », *Éléments de théorie et de méthode sociologique* (1949), traduit de l'américain et adapté par Henri Mendras, Armand Colin, Paris, 1997, p. 198-232; « Groupe de référence et structure sociale », *ibid.*, p. 233-290.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

de référence. Les aides à domicile qui tiennent à distance la spécialisation dans le vieillissement aspirent plutôt à un univers de référence auquel elles ont appartenu mais qui n'est plus vraiment le leur du fait de leur position professionnelle actuelle. On va montrer que leur mode spécifique d'« appropriation du travail »² constitue une voie par laquelle ces femmes entretiennent les dispositions passées de leur univers de référence, continuent à être socialisées à leur monde de référence (mais l'emprunt à Merton est ici transposé à des trajectoires descendantes et non ascendantes). Par les interactions qu'elles ont à l'occasion de leur travail, elles entretiennent ou réactivent des dispositions de groupes auxquels elles ont objectivement appartenu par le passé (leur famille, leur groupe professionnel), ce qu'on peut appeler une « socialisation de rappel » (plutôt qu'anticipatrice).

En suivant les interventions de l'une des figures du groupe, Gisèle Leymin, nous allons ouvrir la « boîte noire » du processus de socialisation à l'œuvre à l'occasion du travail, et fournir quelques pistes pour saisir comment, concrètement, ces aides à domicile entretiennent les dispositions de leur univers de référence. On s'inscrit ici dans le sillage des travaux qui s'attachent à mettre en évidence le caractère continu de la socialisation³, plutôt que de reprendre la perspective distinguant une socialisation qui serait première ou primaire et une socialisation qui ne serait que secondaire. Il s'agit de démontrer empiriquement l'appartenance sociale plutôt que de la déduire de la combinaison du milieu d'origine et du métier exercé.

UNE ALLIÉE PRINCIPALE

On a déjà dit quelques mots sur Gisèle Leymin au moment d'exposer la méthodologie (*cf.* chapitre premier), puisqu'il s'agit d'une alliée dans l'enquête de terrain. Cette aide à domicile de 47 ans, qui a un fils de 17 ans, travaille depuis une dizaine d'années pour l'association de Mervans et est l'une des deux déléguées du personnel. Elle a de nombreuses relations à Mervans, liées à l'aide à domicile mais pas seule-

2. *Cf.* Francine Muel-Dreyfus, *Le Métier d'éducateur...*, *op. cit.* ; Bernard Lahire, *La Raison des plus faibles*, *op. cit.*

3. Muriel Darmon, *La Socialisation*, Armand Colin, Paris, 2006, p. 99-121.

ment. Elle connaît personnellement certains membres de la mairie, les responsables de maisons de retraite, les commerçants. Dès le début, sa perception de nos relations est explicite : elle m'appelle « la gauchiste », « l'intellectuelle » et sait que je ne partage pas ses positions racistes et de droite. Mais elle sait aussi que je veux témoigner des conditions de travail et que je peux être une alliée dans son rapport de force avec la directrice. Je l'aiderai ainsi à préparer son dossier pour l'inspection du travail alors que Nicole Laporte essaie de la licencier pour faute.

Gisèle Leymin a un réseau local développé à Mervans puisqu'elle y a passé la majeure partie de sa vie. Lorsque son père, agent de maîtrise (qui a commencé comme ouvrier dans l'industrie aéronautique) et adhérent au RPR de Mervans, est licencié à plus de 50 ans, il se met à travailler pour le parti et la mairie, notamment comme agent de sécurité. Sa mère décide alors de trouver un emploi et entre, grâce à leur réseau local, comme secrétaire-comptable dans l'une des maisons de retraite de la ville. Au moment où je la rencontre, Gisèle Leymin vit sur le mode du déclassement son travail dans l'aide à domicile. Vendeuse qualifiée (elle a un CAP de vente), métier qu'elle a exercé pendant plus de dix ans dans le petit commerce à Mervans, elle s'est arrêtée en 1986 à la naissance de son fils, sous la pression, dit-elle, de son mari, militaire de métier. Lorsque ce dernier devient violent, Gisèle Leymin divorce et revient vivre en 1989 chez ses parents, à Mervans, avec son fils. C'est à ce moment-là qu'elle se résout à travailler comme aide à domicile, après avoir tenté de s'insérer dans l'hôtellerie (elle en démissionne, trouvant les horaires trop difficiles). À la mort de son père, en 1993, elle et sa mère sont contraintes de vendre l'appartement de Mervans et de s'installer dans une ville proche, moins chère. Sans être très riche, Gisèle Leymin, qui bénéficie du soutien domestique et économique de sa mère, a un niveau de vie tout à fait comparable à celui de ses alliées parmi les employées de l'association. Elle gagne environ 900 euros nets auxquels s'ajoute la petite retraite de sa mère. Cette dernière perçoit également une partie de la retraite de son mari, de sorte que son propre revenu mensuel est de 1 500 euros. Ce qui fait que le ménage a un revenu de 2 400 euros nets mensuels (et « elles grignotent » régulièrement, selon l'expression de Gisèle Leymin, le capital issu de la vente de l'appartement). Le fils de Gisèle Leymin, âgé de 17 ans, vit avec elles. Cela fait un pouvoir d'achat de

Les aides à domicile: un autre monde populaire

1 000 euros par unité de consommation.⁴ À titre de comparaison, sa situation économique est similaire à celle de Carole Migeon, la comptable, ou à celle de Françoise Duhem, l'une des responsables du personnel.

Cumulant de nombreuses ressources personnelles et relationnelles, Gisèle Leymin s'expose régulièrement, avec l'appui de sa « copine », la comptable Carole Migeon, lorsqu'il s'agit de s'opposer publiquement à la directrice. Elle me prend à témoin, m'emmène partout et me présente aux aides à domicile et aux membres du conseil d'administration qu'elle connaît bien. De plus, elle finit par me laisser entrer chez les personnes âgées avec lesquelles elle a noué des relations privilégiées, imposant ma présence malgré les réticences de ces dernières. Alliée principale pour mon enquête, cette aide à domicile a, par définition, certaines propriétés sociales singulières⁵ : elle représente la « minorité supérieure »⁶ de ce groupe, celle qui est la plus dotée en ressources locales et personnelles (comme Isabelle Gambier ou encore Mireille Charlet). En même temps, il est apparu au fil des stages avec ces aides à domicile que ses manières de faire au contact des personnes âgées ne sont pas singulières. Seulement, du fait de la place qu'elle m'a faite à ses côtés, j'ai cumulé la concernant de nombreuses observations d'interactions intervenant dans des contextes variés. Cette situation d'enquête est particulièrement féconde pour entrer dans les mécanismes de la production des manières de voir, de penser et de faire au contact des personnes âgées.

LA SÉLECTION SOCIALE ET LA MODULATION DE L'INVESTISSEMENT RELATIONNEL

On commencera par rappeler que Gisèle Leymin, à l'instar de ses collègues, opère un tri social parmi les personnes âgées dont elle s'occupe (elle refuse sans ambages les personnes âgées très pauvres) puis module son investissement relationnel en fonction des personnes. En la suivant dans son travail,

4. L'échelle d'Oxford attribue le coefficient 1 pour le premier adulte, 0,7 pour le deuxième ou pour les enfants de plus de 15 ans, 0,5 pour les enfants de moins de 15 ans.

5. Gérard Mauger, « Enquêter en milieu populaire », *Genèses*, n° 6, 1991, p. 125-143.

6. Appelée aussi « minorité des meilleurs », cf. Norbert Elias et John L. Scotson, *Logiques de l'exclusion...*, *op. cit.*, p. 98 sq.

j'ai été frappée par sa capacité à changer d'attitude dans les relations avec les personnes âgées, mais aussi par l'énergie qu'elle met à faire en sorte que certaines relations se déroulent au mieux. Avec Hélène Désirat, Simone Méliès et Christiane Guérin (ces personnes âgées appartiennent aux milieux populaires stables), elle fait preuve d'un véritable effort relationnel, tandis qu'elle garde ses distances voire devient parfois carrément désagréable avec Jeanne Cavaillet et les Piquet (de milieux aisés) ou Yvonne Bellat (ancienne domestique à demeure). Lorsque nous arrivons chez Hélène Désirat, nous la rejoignons dans la cuisine où elle se trouve généralement. Gisèle Leymin prend un ton enjoué pour dire bonjour et n'hésite pas à flatter la personne âgée sur les odeurs de cuisine. À chaque fois que nous allons chez Hélène Désirat, l'aide à domicile lance la conversation, lui fait des compliments sur sa cuisine mais aussi sur son apparence (la personne porte une perruque car la chimiothérapie lui a fait perdre ses cheveux) et n'hésite pas à plaisanter. À un moment, Hélène Désirat nous fait deviner ce qu'elle cuisine :

[JDT] Christelle Avril: « Ah oui, c'est un coq au vin ? »

Gisèle Leymin: « M^{me} Désirat, c'est un vrai cordon-bleu, y a pas de meilleure table à Mervans. »

Hélène Désirat: « Ouh vous dites ça, mais je suis sûre que vous mangez aussi bien chez d'autres personnes âgées... »

Gisèle Leymin: « Ah non, moi, j'aime que les bonnes tables, je suis difficile. »

Cette manière enjouée et dynamique de discuter avec Hélène Désirat tranche avec le ton neutre voire froid et son retrait dans ses relations avec d'autres. Quand elle sous-entend qu'elle n'accepte pas de manger chez toutes les personnes âgées pour lesquelles elle travaille, Gisèle Leymin est loin de mentir. La première fois que je l'accompagne chez les Piquet, leur fille nous accueille: elle nous fait entrer dans la cuisine et nous propose un café en s'adressant à moi. Je regarde Gisèle et je comprends, surprise, que je dois refuser. Avec les Piquet, elle garde ses distances et n'engage pas elle-même la conversation, elle attend qu'ils s'adressent à elle, faisant son travail en silence. J'ai même parfois l'impression que nous jouons à cache-cache avec eux: Gisèle Leymin, tout comme les Piquet, évitent autant que faire se peut de se retrouver dans la même pièce. Pour se convaincre pleinement de la très grande gamme

Les aides à domicile : un autre monde populaire

d'attitudes dont peut faire preuve cette aide à domicile, regardons cette scène où, à mon grand étonnement, elle n'hésite pas à aller au conflit dans l'interaction :

[DT] Nous sommes chez Yvonne Bellat, et Gisèle Leymin vient de laver le sol de la cuisine. Yvonne Bellat s'adresse à moi et insiste pour que j'aie à mettre un papier qu'elle vient de me donner dans la poubelle de la cuisine. J'hésite, je ne veux pas marcher sur le sol qui est encore humide et je le lui dis, mais Yvonne Bellat ne m'écoute pas vraiment. Alors que je regarde l'aide à domicile en me demandant ce que je dois faire, celle-ci finit par s'énerver ouvertement : « Non mais, vas-y, parce qu'elle va nous faire chier jusqu'à ce que tu y ailles de toute façon ! » Yvonne Bellat ne relève pas.

Cette différence d'effort relationnel ne se fait pas au hasard dans l'espace social.⁷ Si Hélène Désirat, qui a élevé neuf enfants, n'a pas eu d'activité professionnelle, en revanche Simone Méliès était vendeuse dans une boulangerie-pâtisserie de Mervans et Christiane Guérin a géré, d'abord avec son mari, puis seule, une entreprise de transports routiers située à Mervans. Jeanne Cavaillet et les Piquet sont quant à eux d'un milieu très aisé. Jeanne Cavaillet habite une résidence onéreuse (les appartements sont achetés par les occupants) et, veuve d'un « vicomte » (Gisèle Leymin l'appelle ironiquement « la vicomtesse »), n'a jamais exercé d'activité professionnelle. Roland Piquet était cadre à la Banque de France. En revanche, Yvonne Bellat a été toute sa vie domestique à demeure dans une famille de Mervans, qu'elle a quittée à 76 ans pour venir habiter dans l'une des résidences municipales (elle y occupe un studio).

En d'autres termes, Gisèle Leymin, comme ses collègues, privilégie parmi les personnes âgées celles qui sont socialement les plus proches d'elles (ici Christiane Guérin, Simone Méliès et Hélène Désirat) et évite les plus éloignées (ici Yvonne Bellat ou Roland et Antoinette Piquet et Jeanne Cavaillet).⁸ On perçoit ici toute l'autonomie du comportement de Gisèle Leymin : elle ne cherche pas à avoir de bonnes relations avec

7. Sur l'évaluation sociale des patients par les aides-soignantes et la régulation des relations, cf. Anne-Marie Arborio, *Un personnel invisible...*, op. cit., p. 137-152.

8. Cf. Howard Becker, « Social-class variations... », article cité.

les personnes les plus riches pour lesquelles elle travaille mais oriente son investissement relationnel vers les femmes avec lesquelles elle a le plus d'affinités sociales, celles qui sont de classes populaires-moyennes proches du pôle du petit patronat. Elle continue d'ailleurs à aller voir « d'anciennes clientes » comme elle dit, reprenant une terminologie de commerçante alors même qu'il s'agit de personnes âgées pour lesquelles elle a travaillé dans le cadre de l'association : l'une est ancienne patronne d'un café de Mervans, l'autre est brocanteuse. Elle maintient ainsi des relations sociales avec un univers qu'elle a quitté malgré elle. Il ne s'agit donc pas tant d'une socialisation anticipatrice comme chez Merton (les individus adoptent normes et valeurs des groupes auxquels ils voudraient accéder) que d'une sorte de socialisation de rappel (maintenir ses liens avec un groupe dans lequel on aspire à revenir).

UNE SOCIABILITÉ COMMUNE

Gisèle Leymin a, avec certaines personnes âgées, un goût commun pour la nourriture mais aussi pour la consommation régulière d'alcool (elle boit du vin rouge à chaque repas avec sa mère). Elle boit toutes les semaines son « petit whisky » avec Christiane Guérin et boit un verre de vin rouge de temps en temps avec Simone Méliès. Ce type de pratiques partagées autour de la nourriture et de la consommation d'alcool est l'un des traits qui distingue les salariées formant ce groupe, par rapport à leurs collègues. D'une part, parce que les autres aides à domicile, plus souvent immigrées ou filles d'immigrés (Maghreb, Afrique noire) mais aussi venant d'outre-mer, ne partagent pas toujours la culture culinaire de ces personnes âgées et, pour celles qui sont musulmanes, ne consomment pas d'alcool. D'autre part, parce que ces autres aides à domicile sont celles qui adhèrent à la posture professionnalisante de la directrice qui les enjoint à se comporter en « soignante » avec les personnes âgées et donc à contrôler ce que ces dernières mangent et encore plus ce qu'elles boivent. Aussi la reconnaissance de Simone Méliès à l'égard de Gisèle Leymin – « Elle est très bien Gisèle vous savez, j'ai de la chance de l'avoir. Elles sont pas toutes comme ça vous savez. Y en a avec qui on accroche plus ou moins. Mais avec Gisèle on s'entend bien, elle est gentille. » – s'éclaire sous un jour particulier lorsqu'on sait que l'aide à domicile accepte sans réticences de lui acheter

Les aides à domicile: un autre monde populaire

son litre de vin rouge par jour. Gisèle s'en explique: «Alors je lui en prends du pas trop fort, du 11°... Mais faut pas le dire, hein! Parce qu'après ils veulent lui enlever.» Le pronom «ils» renvoie au fils et au médecin de la femme âgée, mais aussi à la directrice et aux aides à domicile qui adoptent une posture de soin à l'égard des personnes âgées.

Quand Gisèle Leymin déjeune ou prend l'apéritif avec certaines personnes âgées, elle partage aussi avec elles un autre type de pratiques: discuter de leur monde commun. Gisèle Leymin ne donne pas le sentiment de vivre sur le mode de la contrainte le fait de prendre son repas ou un verre avec Hélène Désirat, Simone Méliès ou Christiane Guérin. Elles ont des sujets de discussion communs, comme tout ce qui touche aux mœurs ou aux étrangers:

[JDT] Gisèle Leymin: «Je vais avoir une petite stagiaire la semaine prochaine, mais une vraie [par opposition à moi, l'enquêtrice], je vais la faire bosser celle-là.»

Christiane Guérin: «De quelle race elle va être celle-là encore?»

Gisèle Leymin, gênée que j'assiste à cette réflexion [nous avons eu des discussions sur le racisme]: «Oui, parce que M^{me} Guérin, elle en a vu quelques-unes des stagiaires, hein! Et c'était pas brillant...» Christiane Guérin rit.

Mais leurs discussions portent aussi sur les connaissances qu'elles ont en commun. Ainsi, Christiane Guérin vient de recevoir le nouveau magazine de Mervans et toutes deux se mettent à chercher les encarts publicitaires concernant des commerçants qu'elles connaissent, comme «celui d'Hélène», une esthéticienne de Mervans qui vient s'occuper de Christiane Guérin.

DES DISPOSITIONS DOMESTIQUES PARTAGÉES

Les dispositions envisagées jusqu'ici concernent les pratiques de sociabilité de Gisèle Leymin, pratiques indissociablement inscrites dans son milieu social d'origine et dans son expérience passée de vendeuse en petit commerce. Des dispositions d'un autre type sont apparues au fil des interventions. Elles concernent le rapport à l'intérieur, à l'espace domestique. On a vu que ces femmes sont attachées à leurs intérieurs et font en sorte que leur travail salarié n'empiète pas

sur cet investissement domestique. Tout comme leur conception du travail les conduit à privilégier des pratiques de sociabilité où elles peuvent se laisser aller aux automatismes du sens pratique, elle oriente la façon dont elles investissent les intérieurs des personnes âgées.

Il m'a été très difficile d'accéder à l'appartement de Gisèle Leymin, comme il m'a fallu négocier pour entrer chez les personnes âgées avec lesquelles elle entretient des relations privilégiées. J'ai subi pendant quelques semaines une sorte de bizutage (blagues sexuelles, racistes, sur la directrice; elle m'a aussi laissée dehors dans le froid à l'heure du déjeuner...) avant qu'elle ne m'invite à prendre le déjeuner avec elle (dans la salle de repos d'un foyer-logement dont elle connaît personnellement la directrice) puis à entrer chez Christiane Guérin notamment. Cette attitude qui consiste à protéger les intérieurs de certaines personnes âgées de toute intrusion extérieure, à l'instar de ce qu'elles font pour leurs propres logements⁹, est régulièrement dénoncée par le personnel de bureau de l'association.¹⁰

Ce rapport partagé à l'espace domestique se donne à voir également dans la façon de faire les tâches domestiques. J'ai été amusée de voir que les personnes âgées dont Gisèle Leymin se sent proche disent « travailler » avec elle (« Bon on se met au travail ? », « on va encore rien foutre aujourd'hui », lui dit Christiane Guérin). Quand elles arrivent chez des personnes âgées avec lesquelles elles ont noué de vrais contacts, Gisèle Leymin et ses collègues rangent leurs affaires dans un placard que la personne âgée leur a réservé, certaines mettent leurs chaussures. Puis elles font le ménage en discutant avec la personne âgée sans que celle-ci intervienne. Une chose retient particulièrement l'attention et semble renvoyer à des pratiques fortement intériorisées : d'un logement à l'autre, d'une intervention à l'autre, elles font exactement les mêmes tâches, et peu d'événements semblent pouvoir les en détourner.

Chez chaque personne âgée (et parfois trois fois par semaine chez la même personne), Gisèle Leymin nettoie ce qui lui importe le plus (les mêmes emplacements, les mêmes objets,

9. Sur ce repli sur la sphère domestique, cf. Olivier Schwartz, *Le Monde privé des ouvriers*, *op. cit.*

10. Un cas extrême d'arrangement est représenté par Maria Brassero, une aide à domicile de l'association qui s'est mise à faire elle-même son emploi du temps, ne vient jamais aux réunions ni au « bureau », et qui est protégée par les personnes âgées dont elle s'occupe (« les mamies sont derrière elle », disent les employées de bureau).

Les aides à domicile : un autre monde populaire

les mêmes meubles...), ce qui semble convenir à une partie des personnes dont elle s'occupe. Elle-même et les personnes âgées avec lesquelles elle discute tombent d'accord pour trouver que l'un des grands plaisirs est de passer du temps au rayon des produits d'entretien des supermarchés. Toutefois, cette tendance à se laisser aller aux automatismes du sens pratique, cette fois dans le domaine des dispositions au travail domestique, ne se révèle jamais aussi bien que lorsqu'elle est mise en cause. Dès qu'une personne âgée avec laquelle elle garde ses distances (les Piquet par exemple) demande à Gisèle Leymin de faire une tâche qu'elle n'aime pas, elle fait mine d'acquiescer mais part discrètement sans la faire ou encore se met en colère.

L'investissement relationnel de Gisèle Leymin auprès de certaines personnes âgées n'a rien de fortuit puisqu'il lui donne l'occasion de partager des pratiques domestiques et d'avoir une sociabilité avec des personnes âgées appartenant à son monde de référence. Paradoxalement, la situation de travail elle-même lui offre également la possibilité d'entretenir ses dispositions lorsqu'elle se retrouve à devoir faire des choses à la place des personnes âgées comme le marché. C'est alors en quelque sorte par procuration que Gisèle Leymin travaille et fait travailler des dispositions du petit commerce.

« FAIRE À LA PLACE DE »

Comme elle peut éprouver du plaisir dans les relations avec des personnes âgées, faire certaines tâches semble également loin de lui déplaire. Les tâches qu'elle réalise avec un plaisir manifeste sont directement liées à son degré d'investissement pour les personnes âgées. En effet, du fait des relations familiales qu'elle a avec Hélène Désirat, Simone Méliès et Christiane Guérin, ces trois personnes âgées ne demandent plus à Gisèle Leymin de passer chez elles à l'heure prévue du début de l'intervention. Elles lui donnent de l'argent par avance pour qu'elle aille directement faire des courses à leur place avant de se rendre ensuite chez elles. D'emblée, ce type de pratiques basées sur la confiance atténue le caractère subordonné de la délégation des tâches : Gisèle Leymin n'a pas de comptes à rendre concernant l'heure à laquelle débute son intervention pour ces personnes. Ajoutons à cela que ce type de pratiques, puisque proscrit par l'association, lui permet d'éprouver un sentiment d'indépendance au travail.

À accompagner Gisèle Leymin chez les Piquet ou chez Jeanne Cavaillet, où elle semble faire mécaniquement le ménage presque sans prononcer un mot, on observe une salariée d'exécution. Mais à faire ensuite les courses d'Hélène Désirat avec elle au marché de Mervans, où elle flâne, prend son temps, discute avec les commerçants, on ressent une ambiance de liberté. Observons-la lorsqu'elle fait le marché de Christiane Guérin, cette ancienne patronne d'une société de transports routiers. Nous arrivons au marché, nous regardons les étals tranquillement et nous nous arrêtons chez une maraîchère en particulier qui est en train de servir un client.

[JDT] La maraîchère à Gisèle Leymin: « Ben te voilà toi ? Mais qu'est-ce que tu devenais ? Faut plus me faire ça, hein ! Je croyais que t'étais malade ! »

Gisèle Leymin: « Bonjour Ninise, elle va bien la patronne ? »
[L'usage de la troisième personne ne doit pas tromper: elle s'adresse bien à Denise, la commerçante.]

Denise à un client qu'elle est en train de servir [le ton est plus affirmatif qu'interrogatif, visant à s'en débarrasser]:
« Ce sera tout ? »

Gisèle Leymin en se « marrant » [enfonçant le clou pour se débarrasser du client]: « Oui, ce sera tout, hein ? »

L'homme est un peu vexé mais se garde bien de répondre aux deux femmes qui sont manifestement de connivence pour qu'il mette fin à ses achats et s'éloigne. Je découvrirai la semaine suivante qu'il s'agit d'un vendeur de chaussures du marché et que Gisèle Leymin le connaît bien (et Denise aussi), elle s'arrêtera notamment pour discuter avec lui.

La discussion entre les deux femmes, qui met en valeur leur monde partagé ainsi qu'un mode de communication autoritaire, continue:

[JDT] Denise: « Ben alors, tu viens plus nous voir ? »

Gisèle Leymin: « Ben non, qu'est-ce que tu veux, Guérin, elle compte ses sous, hein ! [Elles rient.] Tiens, elle veut savoir si tu vas aux Rameaux ce week-end. Moi, je lui ai dit: "Sûrement que non", avec la gamelle que tu t'es prise l'année dernière, mais bon... »

Denise [qui se tourne un peu vers moi]: « Ah non, ça, j'y vais pas cette année, avec la honte que j'ai eue l'année dernière. Devant tout le monde, je me suis complètement étalée,

Les aides à domicile: un autre monde populaire

moi qu'étais toute habillée en blanc, non, ça, j'y vais pas.» Pendant qu'elles continuent à discuter, Gisèle Leymin donne sur un ton autoritaire des directives à une jeune vendeuse pour qu'elle la serve.

À la faveur d'une tâche que Christiane Guérin lui délègue, celle de faire le marché, Gisèle Leymin se retrouve à endosser le rôle de l'intermédiaire entre la personne âgée et son amie commerçante, Denise. Mais toute la scène révèle combien ce rôle s'inscrit pour elle aussi bien dans le prolongement des rôles sociaux de Christiane Guérin que dans le prolongement de ses propres rôles sociaux de référence. Cette scène est en effet révélatrice de la proximité sociale entre les deux femmes, et même entre les trois femmes puisque Christiane Guérin est présente par personne interposée: elles se parlent avec familiarité, s'entendent pour se divertir aux dépens du client, ont en commun des histoires qui remontent à un an. Et d'ailleurs, sur ce point, elles montrent qu'elles se comprennent fort bien sans avoir besoin d'en expliciter trop: lorsqu'elle s'est « étalée » à l'église l'année précédente, Denise considère, à l'instar de Gisèle Leymin, que sa réputation en a souffert et, en tant que commerçante de Mervans, préfère ne pas donner l'occasion à de potentiels clients de se remémorer l'épisode. En faisant le marché à la place de Christiane Guérin, Gisèle Leymin entretient donc des dispositions du monde des petits patrons. L'incorporation de ces dispositions, et le socle dont elle dispose pour les travailler à travers sa relation avec Christiane Guérin, se manifeste particulièrement à deux moments de cette scène: lorsqu'elle se moque du vendeur et lorsqu'elle donne des ordres à la jeune vendeuse. Avec la complicité explicite (pour le vendeur) ou implicite (pour la vendeuse) de Denise, elle se place sans réfléchir dans une position sociale supérieure à ces deux vendeurs. Elle se conduit en patronne avec la jeune vendeuse que salariée probablement Denise. Quant au vendeur, si Denise se permet de lancer une plaisanterie à ses dépens, c'est peut-être parce que, contrairement à elle, il n'a pas pignon sur rue. Elle dispose en effet d'un emplacement fixe et attitré (avec enseigne en bois à son nom) dans le marché couvert de Mervans, alors que ce vendeur (qui n'est peut-être pas à son compte) expose ses chaussures dehors sur des emplacements mobiles, aux côtés des vendeurs d'origine africaine qui vendent de la maroquinerie et des bijoux. Autrement dit, à deux moments de cette

scène, Gisèle Leymin se place, sans même y réfléchir et avec l'appui de l'amie de Christiane Guérin, dans la position de la petite patronne. Elle signifie ainsi l'écart social qui la sépare du monde des jeunes salariés ou des vendeurs qui n'ont pas d'emplacement à eux sur le marché.

Pour finir, soulignons qu'il existe quelques cas où les tâches déléguées par les personnes âgées avec lesquelles Gisèle Leymin garde une certaine distance lui donnent aussi l'occasion de conforter son sentiment d'avoir une place supérieure. Un jour où nous allons chez Jeanne Cavaillet, celle-ci a besoin qu'on lui fasse des courses au supermarché. Gisèle Leymin n'aime pas faire cette tâche, en particulier pour la « vicomtesse », et m'envoie les faire à sa place. J'y vais, et alors que je sors du magasin, nous nous croisons sur le trottoir. Elle m'explique que la « vicomtesse » attend de la famille ce week-end et a décidé d'acheter pour une grosse somme des fleurs pour décorer son salon. Elle a demandé à Gisèle Leymin d'y aller à sa place mais en la laissant libre de faire elle-même le bouquet. Je la regarde réaliser cette tâche : elle est manifestement grisée par le fait d'avoir à dépenser une telle somme chez un fleuriste et ne laisse à aucun moment entrevoir à la commerçante qu'elle achète ces fleurs pour quelqu'un d'autre.

Pour que Gisèle Leymin accepte d'entrer en relation avec une personne âgée qui n'est pas de son univers de référence, plusieurs conditions doivent être remplies. D'une part, la délégation doit laisser place à une certaine liberté d'action, de sorte que l'aide à domicile peut, en public, donner le change sur sa place sociale. D'autre part, cela suppose généralement que la personne âgée qui lui a délégué cette tâche occupe une position sociale élevée et que l'endosser confère un « plus » social à la salariée. Ce n'est pas en effet Yvonne Bellat (ancienne domestique à demeure) qui pourrait demander à Gisèle Leymin de dépenser pour elle 50 euros chez le fleuriste.

* * *

Gisèle Leymin entre en contact avec certaines personnes âgées qui sont proches de son univers mais pas avec celles qui sont trop pauvres ou trop hautaines à son égard, sauf sous certaines conditions. Toutes les situations de contact auxquelles elle est exposée n'induisent donc pas nécessairement un travail sur les dispositions. Pour saisir comment

Les aides à domicile : un autre monde populaire

les interactions peuvent ou non entrer dans un processus de socialisation à un groupe social, il faut, comme invite à le faire Bernard Lahire¹¹, étudier l'incorporation des dispositions dans des contextes précis et en faisant varier ces contextes.

11. Sur la question de la contextualisation de l'étude des modes d'incorporation des dispositions, cf. Bernard Lahire, *Tableaux de famille. Heurs et malheurs scolaires en milieux populaires*, Gallimard/Seuil, Paris, 1995; *L'Homme pluriel. Les ressorts de l'action*, Nathan, Paris, 1998.

CHAPITRE VIII

UN STYLE DE FÉMINITÉ AFFILIÉ AUX MILIEUX POPULAIRES

L'ensemble des pratiques qui prolongent l'affiliation de ces aides à domicile à certains pôles des milieux populaires permet de cerner leur position de classe mais aussi la façon dont les attitudes de classe s'imbriquent avec le genre et la « race ».

Toutes ces pratiques sont donc réunies dans ce chapitre VIII en vue de saisir les différentes composantes d'un style de comportement socialement, « ethnoracialement » et sexuellement situé. Par analogie avec le concept de « style de vie » forgé par Max Weber¹, on peut regrouper ces pratiques sous la notion de style de féminité. Chez Max Weber, un style de vie est en effet un ensemble de pratiques, favorisant des contacts électifs et permettant d'en éviter d'autres, par lequel un groupe maintient son statut social. Les aides à domicile envisagées dans cette deuxième partie entretiennent un entre-soi, favorisent certaines relations sociales et excluent certains contacts, ce qui leur permet de préserver une certaine estime d'elles-mêmes.

1. Max Weber, « Classe, statut, parti », 1922. Ce texte est présent dans la version allemande d'*Économie et société* mais pas dans celle partiellement traduite en français. On peut toutefois en trouver des extraits traduits grâce au travail de Serge Bosc, *Stratification et classes sociales. La société française en mutation* (1993), Armand Colin, Paris, 2008, p. 27-28.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Ces relations reposent sur un rapport partagé à la féminité, aux normes de genre et mobilisent la stigmatisation raciale.

Deux thèmes apparaissent centraux dans les recherches qui montrent l'assignation des femmes à leur genre ou la façon dont les femmes s'identifient à des rôles sexuellement différenciés: le corps (l'appropriation de celui-ci par les autres mais aussi les pratiques autonomes de valorisation sociale par le corps) et la charge des autres.²

UN CORPS « RACISANT »

On commencera par reprendre des éléments déjà évoqués et qui touchent au corps de ces aides à domicile. D'un côté, le corps de ces aides à domicile reste pour partie à la disposition de leur entourage. Ce que les féministes matérialistes formulent en disant que le corps des femmes « est approprié »³: elles doivent rentrer immédiatement après le travail et paraître féminines au travail, en particulier lorsqu'elles circulent dans les rues de Mervans. Rappelons que le fait d'avoir des proches et des connaissances dans la ville où elles travaillent est un capital par certains aspects mais signifie aussi que ces femmes restent physiquement directement disponibles pour leur entourage (leur temps, leur force de travail...).

D'un autre côté, leur rapport au corps est aussi vécu en positif. Elles sont attachées à une forme de virilité qui leur procure des moyens de produire du collectif au travail et apparaît comme le socle d'une certaine solidarité du groupe. Leurs manières de s'imposer dans les interactions, de se défendre, de rire ou « gueuler » aux dépens des femmes très diplômées, sont autant de conduites autonomes leur procurant des formes d'estime d'elles-mêmes. Ces manières de mobiliser leur corps face en particulier aux femmes très diplômées constituent également une ressource pour se protéger de la situation de travail: elles mettent un point d'honneur à ne pas être physiquement appropriées au travail (ne pas manger systématiquement avec les personnes âgées, surtout si elles sont dépendantes, ne pas faire les toilettes...). Mais, comme on l'a vu, l'appartenance de classe

2. Cf. Colette Guillaumin, *Sexe, race et pratique du pouvoir. L'idée de nature*, Côté-Femmes, Paris, 1992; Georges Duby et Michelle Perrot (sous la direction de), *Histoire des femmes en Occident*, op. cit.

3. Colette Guillaumin, *Sexe, race et pratique du pouvoir...*, op. cit., p. 18 sq.

Un style de féminité affilié aux milieux populaires

fait entrer en jeu un « haut » mais aussi désormais un « bas », représenté par la figure repoussoir de l'étranger. Leur rapport au corps est révélateur de cette configuration triangulaire.⁴

Revenons sur les tensions raciales déjà évoquées concernant ces aides à domicile qui expriment ouvertement, par la parole ou leurs manières d'être, leur refus d'approcher les « Noires » et les « Arabes ». Plus précisément, certaines disent ouvertement qu'elles sont racistes, d'autres me disent : « Je ne suis pas raciste, c'est juste qu'il y a des races que j'aime pas. » En racisant leurs collègues, il semble que ces aides à domicile donnent également à voir leur rapport au corps, comme corps approprié ou au contraire comme corps autonome. Autrement dit, elles valorisent un certain style de féminité à travers un mode spécifique et racisé d'investissement physique et moral dans le travail. Ce résultat fait écho aux analyses de Paul Willis.⁵ Chez les futurs ouvriers blancs qu'il a étudiés, le racisme révèle une masculinité qui ne se situe ni du côté d'une affirmation vulgaire de la pure dépense physique (ce qui renverrait aux emplois les plus durs physiquement, tenus par les Caribéens, le « dur » étant réévalué en « sale ») ni du côté des emplois de commerce ou d'hommes d'affaires, où réussissent les Asiatiques associés aux « chochottes », aux « passifs », aux « efféminés », mais associés aussi aux hommes blancs des classes moyennes. Si, pour les hommes de milieux populaires (des ouvriers blancs) étudiés par Willis, le travail physique le plus dur n'est pas le plus masculin, pour les aides à domicile attachées aux classes populaires, le travail le plus relationnel⁶ (impliquant le soin), celui de leurs collègues « noires » et « arabes », n'est pas le plus féminin.

Quel style de féminité mettent-elles en avant en mobilisant des stéréotypes raciaux à l'encontre de leurs collègues ? Dans leur discours et ceux de leurs alliées au sein du personnel de bureau, les stéréotypes touchant les « Arabes » et les « Noires » ne sont pas les mêmes. Les femmes « arabes » seraient des victimes, des femmes dominées et exploitées par leurs maris.⁷ Lorsqu'elles parlent entre elles de telle aide à domicile « arabe »

4. Annie Collovald et Olivier Schwartz, « Haut, bas, fragile... », article cité.

5. Paul Willis, *L'École des ouvriers...*, *op. cit.*, p. 265-269.

6. Cf. Marie Cartier et Marie-Hélène Lechien, « Vous avez dit "relationnel" ? Comparer des métiers de service peu qualifiés féminins et masculins », *Nouvelles questions féministes*, n° 2, 2012, p. 32-48.

7. Cf. Nacira Guénif-Souilamas et Éric Macé, *Les Féministes et le garçon arabe*, Éditions de l'Aube, Paris, 2004.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

qui «travaille tout le temps», «court partout», elles accusent le mari d'en être la cause: il est feignant et exploite le travail de sa femme. Mounia Senhadj, la seule aide à domicile «arabe» de l'association à partager la conception du travail de ces aides à domicile, et qui est présentée comme «une copine» par Gisèle Leymin, alimente ces stéréotypes. Elle dit à qui veut l'entendre qu'elle «n'aime pas les Arabes», c'est-à-dire les «hommes arabes». Elle raconte ses déboires avec son ex-mari maghrébin et n'a de cesse de répéter qu'il ne faut pas se marier avec un «Arabe». Leurs collègues «arabes» symbolisent ainsi la figure extrême de l'exploitée et du corps approprié par les autres (par leur mari, mais aussi par les femmes de classes moyennes et supérieures qui encadrent le travail). Gisèle Leymin ou Véra Pijacki me parlent avec admiration de Mounia Senhadj: c'est une «bosseuse» (ainsi que l'est *une* «Arabe» par opposition à *un* «Arabe») mais qui, elle, n'est pas soumise puisqu'elle «ne veut pas d'un Arabe» comme mari et s'associe à celles qui s'opposent à la directrice.

Les propos concernant les femmes «noires» sont en revanche beaucoup moins nuancés, plus durs. On l'a dit, celles qu'elles appellent les «Noires» sont indistinctement les Françaises d'outre-mer et filles d'immigrés africains, les Africaines et Haïtiennes parfois naturalisées, ou encore les étrangères primo-arrivantes. Je n'ai jamais entendu une aide à domicile faire la différence entre une Française née outre-mer et une Africaine; bien au contraire, la frontière est systématiquement brouillée.⁸ Les «Noires» seraient feignantes («nonchalantes», «jamais pressées») et émancipées à outrance, c'est-à-dire jugées incapables de soumettre leur corps à l'ordre social et notamment sexuel.⁹ Selon un stéréotype bien connu, femmes et hommes «noirs» (cette fois, il n'y a pas de distinction) sont renvoyés à une sexualité sans limites. Si les «Noires» «n'en foutent pas lourd» au travail, sont «fatiguées», c'est justement parce qu'elles ne contrôlent pas leur corps: elles consacraient leur nuit à une activité sexuelle débridée. De nombreuses blagues sexuelles entre aides à domicile prennent pour objet la sexualité supposée de leurs collègues «noires». Une expression revient chez ces

8. Je ne ferais pas la même analyse de leurs alliées parmi le personnel de bureau de l'association: en contact direct avec les papiers et la situation administrative de ces femmes, les comptables font une différence, dans leurs attitudes, entre les Françaises nées outre-mer et les étrangères.

9. Cf. Francine Muel-Dreyfus, *Vichy et l'éternel féminin. Contribution à une sociologie politique de l'ordre des corps*, Éditions du Seuil, Paris, 1996.

aides à domicile, mais aussi chez la comptable Carole Migeon et la responsable du personnel Françoise Duhem, lorsque je leur demande de m'éclairer sur leurs rapports aux «Noires». Elles disent à plusieurs reprises, avec un ton sans appel: «Les Noirs, je peux pas», «Non, ça, les Noirs, je peux pas.» Cette expression, que personne ne fait jamais préciser (par exemple, il suffit qu'une personne âgée dise que «les Noirs, elle ne peut pas», pour qu'on lui cherche une remplaçante) condense tout ce qu'elles ne «peuvent pas». Elles ne peuvent pas: les approcher, leur parler, les toucher, se mêler à eux et elles... Dans leurs stéréotypes, les femmes «noires» sont notamment accusées de laisser voir leur activité sexuelle (elles ont l'air fatiguées) et donc de donner des signes visibles de leur disponibilité sexuelle. Comme l'a aussi montré Paul Willis, les femmes des milieux populaires doivent être sexy (rester féminines au travail dans le cas des aides à domicile) mais ne doivent pas avoir l'air sexuellement expérimentées (si elles sont actives sexuellement, alors elles pourraient l'être pour tout homme).¹⁰

Leur conception du travail, les pratiques et le rapport au travail qu'elles défendent apparaissent ainsi indissociables d'un rapport au corps qui dessine les contours d'un style de féminité situé dans un entre-deux entre soumission (incarquée par les femmes «arabes») et émancipation (incarquée par «les Noires»). Dominée modérément, émancipée modérément, tel est en effet l'idéal de féminité de Véronique Mano. Alors que je l'interroge sur ses relations avec son conjoint, elle a cette expression pour résumer son idéal masculin: «le mec pas chiant». Il s'agit d'un conjoint qui assume les signes d'altérité et de supériorité masculines des milieux populaires (grand, costaud, fort, aimant le bricolage...), apporte une paie plus importante que celle qu'elle va gagner dans l'aide à domicile et ne cherche pas à faire des tâches domestiques (elle les assume toutes) ou à être égalitaire dans ce domaine. La répulsion que Véronique Mano éprouve pour les hommes qui font des tâches ménagères est manifeste lorsque je l'accompagne chez les Turpin. Il ne s'agit pas de personnes âgées: ils ont une cinquantaine d'années, la femme travaille comme consultante (je ne la rencontrerai jamais) et lui est au chômage, peut-être malade. Rappelons en effet que depuis l'ouverture

10. Paul Willis, *L'École des ouvriers...*, *op. cit.*, p. 77-84 ; cf. aussi Philippe Bourgois, *En quête de respect...*, *op. cit.* ; Isabelle Clair, *Les Jeunes et l'amour dans les cités*, Armand Colin, Paris, 2008.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

à la concurrence du secteur, les couples dits actifs peuvent faire appel aux services de l'association pour du ménage. On a déjà rencontré des hommes bénéficiaires des services d'aide à domicile : Simon Terray, Roland Piquet, Pierre Boutet... Mais, dans l'exemple qui suit, l'aide à domicile exprime clairement des normes de genre dans sa manière d'évaluer son rapport à ce bénéficiaire. Véronique Mano effectue trois heures de ménage, plusieurs fois par semaine chez eux. Lorsque Jean-Pierre Turpin essaie de discuter avec elle ou de voir ce qu'elle pourrait faire, elle devient particulièrement agressive. Il est incompréhensible qu'un homme vienne lui dire quoi faire et comment le faire. Avant même que je ne le rencontre, je suis frappée par la virulence des propos qu'elle tient à son sujet et son mépris manifeste. Elle me répète à de nombreuses reprises qu'il est « bizarre », qu'il « [l]'énerve ». À un moment, elle me dit qu'il est « efféminé », « pas net » et ajoute : « Un homme comme ça, qui reste chez soi, je comprends pas ça... Il fait rien, c'est bizarre. »

Refusant un homme efféminé, elle ne veut pas non plus d'un conjoint trop dominant. Le conjoint idéal ne doit pas lui faire sentir sa dépendance matérielle (elle garde sa paie) et doit lui laisser un certain pouvoir domestique (gestion de la maison, de la décoration). Alors que je l'accompagne dans les magasins car elle souhaite s'acheter des lunettes de soleil, elle sort un billet de 100 euros. Elle m'explique que son compagnon, qui vient de gagner cet argent au noir, le lui a donné le matin même. Elle ajoute : « Mais il est pas chiant tu vois, il m'a laissé le billet sur la table, je l'ai trouvé ce matin. » Ce conjoint idéal ne doit pas laisser voir en public, devant des proches, qu'elle peut être dominée dans les relations conjugales. En ce sens, il n'y a rien de pire pour Véronique Mano comme pour ses collègues que le voile, qui manifeste publiquement la domination : leur condamnation est sans appel quand elles croisent certaines de leurs collègues voilées.

UN RAPPORT AU VIEILLISSEMENT SOCIALEMENT SITUÉ

À ce stade de l'ouvrage, on sait que les aides à domicile sont partagées sur la définition de leur travail et notamment que toutes n'entendent pas de la même façon ce que signifie s'occuper, dans un cadre salarié, de personnes âgées dépendantes. Cet élément plaide déjà pour ne pas utiliser un seul terme

comme celui de *care*. Un autre élément plaide en ce sens et a déjà été souligné : le concept de *care*, tel qu'il est actuellement utilisé en France, comporte le plus souvent une connotation positive (le *care*, c'est bien se soucier de l'autre, donc s'investir en positif dans la charge des autres¹¹). Or les aides à domicile examinées dans cette partie ne voient pas sous un jour positif le fait de devoir s'occuper de personnes âgées.¹²

S'agissant du rapport à la charge des personnes âgées, l'analyse gagne à dissocier ce que les aides à domicile font pour les autres et les sentiments qu'elles éprouvent (ressentent-elles nécessairement un souci pour les personnes âgées ?) et à dissocier ce qu'elles font au travail pour les autres et ce qu'elles font chez elles.

Résister à l'injonction au travail émotionnel

Ces aides à domicile défendent une certaine définition de leur travail et donc une manière spécifique de s'occuper, dans un cadre salarié, de personnes âgées. Il s'agit de faire le ménage, les courses et éventuellement la préparation des repas. En revanche, il n'est pas question de faire un ensemble de tâches pour lesquelles elles ne sont pas payées comme faire la toilette, refaire un pansement... Ces tâches n'étant pas payées ni reconnues, s'y plier reviendrait à admettre qu'elles sont prêtes à rendre service aux personnes âgées voire qu'elles ont de l'empathie pour elles. Or ces aides à domicile s'énervent lorsqu'une personne âgée leur demande de faire quelque chose qu'elles ne sont pas censées faire, vont « gueuler au bureau » si la personne est trop pauvre, si elle ou son logement sont trop sales. Elles évitent les contacts avec les personnes âgées susceptibles de leur demander des soins plutôt que du ménage et ne cachent pas leur répulsion face à l'incontinence ou encore la manière de manger. Lorsqu'une personne âgée, sa famille ou bien les responsables du personnel suggèrent à l'une de ces aides à domicile de partager son repas avec une personne âgée, pour son bien (« sinon, elle mange rien », « elle se sent seule », « elle se laisse dépérir »), elles refusent de se plier à la demande. C'est ce qu'explique Marie Delit, au sujet de Micheline Fouchereau,

11. Cf. Joan Tronto, *Un monde vulnérable. Pour une politique du care* (1993), La Découverte, Paris, 2009, p. 13.

12. Cf. Christelle Avril, « Les aides à domicile pour personnes âgées face à la norme de sollicitude », *Retraite et société*, n° 53, 2008, p. 50-65.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

95 ans, qui ne sort plus du tout de chez elle depuis une dizaine d'années:

[ENT.] Christelle Avril: «Et tu ne manges pas avec elle?»

Marie Delit: «Non, non. Jamais. Ça, ça doit un peu l'énerver, mais je lui ai dit: "Je suis pas là pour manger chez vous, j'ai mon repas qui m'attend." Chose qui me regarde, et je lui raconte ce que j'ai envie de lui raconter. Moi, ma vie privée, c'est ma vie privée, que je sois là, au restaurant, ou chez moi, c'est ma vie. Donc point à la ligne.»

Ces femmes, on le perçoit dans cet extrait d'entretien, opèrent une différenciation très nette entre la charge de travail qu'elles peuvent réaliser pour leur entourage proche et celle, plus mesurée, qu'elles font pour les personnes âgées. S'agissant de leur entourage proche, il est d'ailleurs difficile de s'avancer plus que cela: elles laissent entendre qu'elles tiennent à rester disponibles pour lui mais évoquent peu voire pas du tout le vieillissement de leur famille et protègent, on l'a souligné, leurs intérieurs des intrusions extérieures.

Une première façon de comprendre cette dissociation entre ce qu'elles seraient prêtes à faire pour leurs proches et ce qu'elles seraient prêtes à faire au travail consiste à la rapporter à la configuration locale du pouvoir dans l'association et aux positions hiérarchiques. Ces aides à domicile résistent ici au contrôle de leur force de travail par la directrice. Comme l'a montré Arlie R. Hochschild¹³ pour les activités de service, Nicole Laporte aimerait bien contrôler à la fois ce que font physiquement les aides à domicile mais aussi leur implication morale dans le travail (c'est-à-dire les sentiments qu'elles éprouvent et inspirent aux aidés). En leur enjoignant d'adopter une posture de «soignante», elle les encourage à en faire plus au travail que ce pour quoi elles sont payées et notamment à s'impliquer moralement. Remarquons que le terme de «soignante» tient un rôle spécifique dans cette posture managériale: introduisant un continuum entre les infirmières et les aides à domicile, il masque les différences de positions hiérarchiques. Les aides à domicile sont donc confrontées à une injonction hiérarchique au travail émotionnel¹⁴: la directrice de l'association, et

13. Arlie R. Hochschild, *The Managed Heart...*, *op. cit.*

14. *Ibid.*

plus largement les femmes diplômées de classes moyennes-supérieures¹⁵ qui interviennent dans ce secteur (la psychologue, les formatrices, les infirmières), attendent des aides à domicile qu'elles contrôlent leurs émotions (ne pas s'énerver, ne pas montrer sa répulsion...), qu'elles produisent des émotions (qu'elles soient souriantes, enjouées, pour inspirer la confiance et un sentiment de dignité chez les personnes âgées) et qu'elles répondent aux besoins des personnes âgées (y compris s'il s'agit de manger avec elles, leur faire la lecture, discuter...). C'est bien en premier lieu le rapport de force entre ces aides à domicile et la directrice qui contribue à ce que celles-ci refusent en bloc cette posture d'empathie à l'égard des personnes âgées.

Dit autrement, les ressources qu'elles tirent de leurs liens avec les classes populaires stables les conduisent à refuser une implication morale dans la prise en charge des plus dépendants. Cependant, lorsqu'elles ont de véritables affinités avec certaines personnes âgées, elles sont prêtes, à l'abri du regard et des intrusions de l'association, à mettre en œuvre des formes de travail émotionnel. Souvenons-nous du ton enjoué de Gisèle Leymin lorsqu'elle commente le repas ou la coiffure (la perruque) d'une vieille femme atteinte d'un cancer, qu'elle apprécie particulièrement. L'aide à domicile suscite de la dignité chez la personne âgée, augmente son contentement ou l'estime d'elle-même.

En refusant l'injonction de se soucier, de se préoccuper moralement des personnes âgées, il s'agit pour ces femmes de garder le contrôle sur le processus de travail et leur force de travail. Lorsqu'une aide à domicile se plaint du comportement indécent, fatigant, abusif de telle personne âgée, j'ai eu moi-même pour réflexe, au début, de rétorquer : « Mais elle a quel âge ? », ou encore « Mais elle est très vieille cette dame, non ? ». À chaque fois, ces aides à domicile m'ont « engueulée » sans ménagement : « C'est pas une raison », « C'est pas le problème, qu'elle soit vieille. » Contre une vision naïve des relations aux personnes âgées dans ce secteur (la dépendance des personnes âgées viendrait en quelque sorte annuler les différences de classe), les aides à domicile rappellent que vendre leur force de travail les engage dans un rapport de

15. Cf. Gabrielle Schütz, « Mobiliser par l'affect. Contraintes et ressources de l'encadrement intermédiaire de prestations de services peu qualifiés », *Sociologie du travail*, n° 1, 2012, p. 70-91.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

force avec le personnel de l'association mais aussi avec les personnes âgées.

Imperméables au « psychologisme »

Néanmoins, tout ne peut être rapporté aux pratiques managériales de la directrice. On propose, comme deuxième niveau d'explication, de prendre au sérieux les écarts sociaux entre ces aides à domicile et les femmes diplômées de classes moyennes-supérieures dans le rapport au vieillissement. Lorsqu'elles me répondent: « C'est pas une raison », « C'est pas le problème, qu'elle soit vieille », ces aides à domicile semblent réellement évacuer la possibilité d'une dégénérescence psychique ou des problèmes psychologiques liés au vieillissement. Il faut d'ailleurs se souvenir que ces aides à domicile opèrent un tri qui les conduit à éviter autant que possible les prises en charge que revendiquent au contraire leurs collègues, à savoir les personnes les plus dépendantes et les plus malades.

Revenons pour commencer aux femmes diplômées de classes moyennes-supérieures dont la position ne peut pas non plus être rabattue uniquement sur une pratique managériale. Ancienne infirmière ayant suivi une formation en psychologie, Nicole Laporte ne cherche pas seulement à faire travailler davantage les aides à domicile, elle cherche sincèrement à susciter chez les aides à domicile une attitude de « soignante » guidée par une conception psychologisante de la vieillesse et du vieillissement (telle qu'apprise pendant sa formation). Au cours des entretiens, elle explique que l'aide à domicile doit chercher à s'ajuster aux demandes des personnes âgées en matière de tâches ménagères (types de tâches, manières de les faire), qu'elle doit être à « l'écoute de la personne âgée », « sinon c'est de la maltraitance ». Plus généralement, Nicole Laporte, tout comme la formatrice, considère que les aides à domicile qui refusent de se plier aux demandes des personnes âgées sont « dans la maltraitance ». D'ailleurs, la directrice tient à ce que les aides à domicile utilisent l'expression de « personnes âgées », considérant que les termes, plus souvent usités par ces aides à domicile, de « vieux », « vieilles », « papis », « mamies » manquent de respect. Pour Nicole Laporte, les personnes âgées doivent être considérées comme des personnes vulnérables, et « des sujets en souffrance », « avec leur histoire » dont il faut tenir compte et qui explique leurs attitudes, y compris les plus désagréables.

Un style de féminité affilié aux milieux populaires

Ces femmes diplômées de classes moyennes-supérieures mettent en application cette norme psychologique dans leur façon de faire leur travail et notamment dans les relations avec les aides à domicile : elles leur enjoignent de se confier, de parler, « pour ne pas rester avec leur souffrance » et n'hésitent pas, on le verra dans la partie suivante, à soutenir personnellement les autres aides à domicile, celles qui partagent leur conception du travail. Ces femmes diplômées n'hésitent pas également à parler d'elles-mêmes publiquement, à exposer leur for intérieur en quelque sorte. Nicole Laporte, tout comme Josiane Valor m'ont rapidement raconté leur histoire personnelle et la première met en lien son parcours dans l'aide à domicile (la façon dont elle a « évolué ») avec le travail qu'elle a réalisé en analyse. Si les autres employées de l'association peuvent stigmatiser aisément la sensiblerie de ces deux femmes (désignées par les autres et s'autodésignant comme « toujours débordées », « trop angoissées »), c'est précisément parce que ces deux femmes s'exposent sous ce jour intime et leur fournissent des éléments de leur histoire personnelle.

Or cette croyance dans l'importance d'une réalité psychologique des individus, telle une force extérieure les dépassant – une réalité mentale¹⁶ –, ne semble pas partagée par les aides à domicile présentées ici (ni d'ailleurs, même si on ne s'y attardera pas, par les employées de bureau qui sont leurs alliées). Au fil des semaines passées avec elles, ces aides à domicile savent que je ne partage pas le point de vue managérial de la directrice, elles auraient donc pu modérer leurs propos contre « les vieux ». Par ailleurs, sachant que je veux parler de leurs conditions de travail et leur pose de nombreuses questions à ce sujet, elles auraient pu en tirer profit pour exprimer les difficultés qu'il y a à travailler pour des personnes vieillissantes. Or, elles n'entrent jamais dans ce registre, ce qui n'a pas manqué de m'intriguer. Elles semblent imperméables à une approche psychologique qui mettrait l'accent sur l'influence de la dégénérescence physique et psychique des personnes âgées pour expliquer leurs comportements.¹⁷ Par analogie avec le concept de

16. Olivier Schwartz, « Faut avoir une force mentale », in François de Singly, Christophe Giraud et Olivier Martin (sous la direction de), *Nouveau manuel de sociologie*, Armand Colin, Paris, 2010, p. 204-213 ; Olivier Schwartz, « La pénétration de la "culture psychologique de masse" dans un groupe populaire... », article cité.

17. Cf. Nadège Planson, « La définition normative des résidents en maison de retraite... », article cité.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

familialisme de Rémi Lenoir (le familialisme revient à rapporter l'ensemble des comportements à ce qui se passe dans la famille)¹⁸, on pourrait parler ici d'un refus chez les aides à domicile du « psychologisme » de la directrice et plus généralement des femmes diplômées des classes moyennes-supérieures.

Concernant la dégénérescence physique, on l'a entrevu de diverses manières: Marie Delit ne « comprend pas » (elle le répète plusieurs fois) l'attitude de Micheline Fouchereau lorsque celle-ci lui demande de l'aide pour aller aux toilettes. L'expression « je ne comprends pas » est d'ailleurs récurrente chez elles lorsqu'il s'agit de dire leur impossibilité à être en empathie avec ces personnes du fait de leur vieillissement. Pour marquer leur distance à ces tâches, elles ont également tendance à en parler très crûment. Elles disent par exemple qu'elles ne sont pas là pour « torcher les vieux ». Ce n'est pas seulement l'ajustement aux besoins physiques des personnes âgées qui leur pose problème, c'est également l'accès à une certaine réalité mentale. Par de nombreux aspects, Véronique Mano est en affinité avec Jeanne Bottos, une femme âgée pour laquelle elle travaille. Il s'agit de la belle-mère de la responsable du personnel. Ancienne commerçante de Mervans, habitant un pavillon, elle a très mal vécu le décès de son mari avec lequel elle a également travaillé pendant plus de quarante ans.¹⁹ Véronique Mano partage avec elle une certaine conception du travail ménager, et il lui arrive de déjeuner avec elle en dehors des heures de travail. Pourtant, dès que Jeanne Bottos commence à se plaindre de la vieillesse ou à dire qu'elle est déprimée, Véronique Mano fait mine de n'avoir rien entendu. Soit elle part faire quelque chose dans une autre pièce, soit elle change abruptement de sujet de conversation. Lorsque Jeanne Bottos essaie de lui parler de la mort de son mari, Véronique Mano l'ignore et se met à me parler de la mort de sa mère. En sortant de chez cette femme, j'essaie à plusieurs reprises de discuter de cela avec l'aide à domicile. Je lui demande si elle pense que la vieille dame est déprimée. Véronique Mano évacue complètement ce type d'explication: Jeanne Bottos « a de la chance, ses enfants s'occupent d'elle », « elle se plaint tout le temps », « elle peut très bien aller au supermarché, c'est elle qui ne le veut pas », « elle se porte bien pour son âge ». Au sujet de sa mère, Véronique Mano érige en modèle le fait que celle-ci ne

18. Rémi Lenoir, *Généalogie de la morale familiale*, op. cit.

19. Sur une approche sociologique du vieillissement, cf. Isabelle Mallon, *Vivre en maison de retraite. Le dernier chez-soi*, PUR, Rennes, 2004.

s'est jamais plainte, n'a jamais rien demandé à ses enfants, tout se passant comme si le vieillissement devait se passer des mots.

De manière générale, ces aides à domicile réfutent une approche psychologique qui présenterait la réalité mentale comme coercitive, s'imposant aux individus et façonnant leurs comportements. « Déprime qui veut », me répond Monique Vogler au sujet d'une personne dont nous nous sommes occupées toutes les deux six ans auparavant. Pour elle, « celle qui s'occupe, qui trouve toujours à s'occuper, elle déprime pas ». Elle affirme fièrement comme ses collègues : « Moi, je n'ai pas le temps de déprimer. » On pourrait multiplier les indices d'un refus très net d'entrer dans la logique de psychologisation portée par les femmes diplômées de l'association, comme lorsque les aides à domicile racontent les réunions que Nicole Laporte leur a imposées avec une psychologue. Elles en parlent avec colère. Elles ont mal pris le fait que cette femme, qu'elles ne connaissent pas, leur demande de raconter leur vie en public et, plus encore, qu'elle vienne leur parler de la mort. Pour me montrer à quel point ces réunions étaient inutiles (Nicole Laporte a dû les supprimer car elles étaient boycottées par ces aides à domicile), elles me disent : « Elle nous parlait, de la mort, de la mort, toujours de la mort ! C'est quoi le rapport [avec notre travail] ? Pourquoi elle nous parle de ça ? »

Une certaine norme de la psychologisation des relations s'est largement diffusée dans les classes moyennes et supérieures et dans certains groupes populaires²⁰, norme qui consiste à envisager une réalité mentale s'imposant aux individus. Elle ne semble toutefois pas partagée par les aides à domicile de ces fractions stables des milieux populaires, proches du pôle du petit patronat. On fera ici une double hypothèse. Soulignons d'abord, en positif, que ces femmes ont leur propre conception de la psychologie, conception dont on sait encore peu de chose, peut-être parce qu'elle n'est pas dominante parmi les classes qui diffusent ces savoirs savants. « Déprime qui veut » pourrait en effet constituer en soi une norme psychologique, qui envisagerait que la bonne santé mentale est liée à la dépense physique, au faire, à l'activité et donc dépendrait de la reprise en main par les individus de leur vie et le refus de se laisser aller. Soulignons ensuite ce que ces femmes expriment en refusant les normes psychologiques des femmes très diplômées qu'elles côtoient : exposer ses problèmes

20. Olivier Schwartz, « La pénétration de la "culture psychologique de masse" dans un groupe populaire... », article cité.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

personnels révèle une forme de faiblesse et va à l'encontre de leur attachement à la virilité féminine. Quand elles disent «j'ai pas le temps de déprimer», elles sous-entendent en effet qu'elles puisent leur force dans le faire, dans la dépense physique et les occupations. Se laisser aller à se raconter, à s'écouter comme elles disent aussi, c'est s'affaiblir. Le rapport au vieillissement et aux vieilles personnes s'éclaire sous un jour nouveau: admettre la faiblesse physique et plus encore psychique pour expliquer les attitudes des personnes âgées reviendrait aussi à l'admettre pour elles-mêmes et à rendre leur investissement dans le travail impossible.²¹ Se dépensant physiquement pour faire leur travail, ces femmes tiennent à voir cette contrainte comme une valeur et sont attachées à une conception du corps comme force.

* * *

L'analyse des pratiques de travail et du rapport au travail de ces déclassées autochtones, conservant des liens avec les fractions stables des classes populaires, montre que, dans ces métiers de service, il est possible de tenir à son emploi, de ne pas se sentir fière de son travail et, pourtant, de se l'approprier de diverses manières. Ces femmes expriment un attachement à des savoir-faire et un goût pour des conduites qui produisent du collectif. Leur manière de s'investir dans le travail entre en résonance avec une place traditionnelle des femmes en milieux populaires (renforcement de la division sexuelle des rôles, refus de l'investissement dans l'avenir du secteur), tout en en redéfinissant certains aspects. Elles font notamment de ce travail le lieu où peut s'exprimer une identité commune (relations électives avec certaines personnes âgées, employées de bureau ou entre elles, comme socle d'une solidarité spécifique). Si des formes d'investissement du travail ou de collectifs au féminin se font jour, c'est toutefois toujours dans le respect des codes des milieux populaires. Néanmoins, on perçoit bien chez ces femmes des déplacements par rapport aux modèles traditionnels de culture populaire. On voit notamment que le « nous » s'actualise contre un « elles » du haut (les femmes diplômées de classes moyennes-supérieures) mais aussi contre un « elles » du bas (les « Noires » et les « Arabes »).

21. Cf. Luc Boltanski, «Les usages sociaux du corps», *Annales ESC*, n° 1, 1971, p. 205-233.

TROISIÈME PARTIE

TOURNÉES VERS UN CERTAIN PÔLE DES CLASSES MOYENNES-SUPÉRIEURES

Les aides à domicile envisagées dans la partie précédente refusent la spécialisation dans le vieillissement et partagent une conception du travail qui dessine un style de féminité acceptable pour leur milieu social, le pôle des milieux populaires proche des petits patrons. Leurs collègues examinées maintenant s'opposent en tous points à cette définition du travail. Elles se disent fières d'être aides à domicile et de s'occuper de personnes âgées dépendantes. Doit-on y voir un effet de la position dominée de femmes qui font partie des fractions les plus vulnérables des milieux populaires ? Voire l'expression de l'hostilité des fractions les plus marginales des classes populaires aux formes organisées de résistance et d'engagement contre les classes dominantes ?¹

On conviendra aisément qu'il y a chez elles, et en particulier dans la manière dont elles définissent leur travail conformément aux souhaits de la directrice, une soumission à la nécessité. Cependant, rappelons que celles qui sont fières de faire ce travail ont emprunté deux trajectoires différentes. Les unes appartiennent sans nul doute à une strate prolétarienne (les

1. Cf. Gérard Noiriel, *Les Ouvriers dans la société française...*, *op. cit.*

Les aides à domicile: un autre monde populaire

«promues» dans l'aide à domicile) alors que les «déclassées mobiles» ne sont pas dénuées de ressources scolaires bien que fragilisées à plusieurs titres (loin de leurs proches, victimes de discriminations raciales). On souhaite montrer que ce seul facteur – leur situation dominée relativement à leurs collègues et au sein de leur classe objective – n'épuise pas l'étude de leur rapport au travail et de ses implications dans le jeu social. On a déjà esquissé la description de l'alliance qui se noue entre les aides à domicile étudiées ici et les femmes diplômées de classes moyennes-supérieures. Il faut à présent approfondir l'analyse de cette alliance pour montrer qu'elle repose pour partie sur une conception du genre féminin partagée par des femmes socialement éloignées. Reprenant la piste proposée par Ute Frevert² pour analyser l'articulation entre genre et classe dans la bourgeoisie du XIX^e siècle, on se demandera jusqu'à quel point ces femmes, en tant que membres objectifs des classes populaires, y appartiennent subjectivement.

À l'instar de la démarche entreprise dans la partie précédente, on commencera par situer leur rapport au travail dans l'espace social. Du fait de leur conception du travail, quel type de liens ont-elles avec les autres groupes sociaux et entre elles? On verra que ce rapport marque une rupture par rapport aux normes de leur milieu social, notamment de genre (chapitre IX). Pour saisir les implications de ce rapport au travail sur leurs relations sociales, deux éléments retiendront l'attention. La description de leurs pratiques d'investissement auprès des personnes âgées permettra de mettre en évidence une autre forme de légitimité féminine en milieu populaire, fondée sur la légitimité professionnelle (chapitre X). Leur conception et leurs pratiques de travail constituent également le support d'une alliance avec la fraction dominante du personnel de l'association (les femmes diplômées des classes moyennes-supérieures), propre à redéfinir voire à échapper à leur appartenance sociale (chapitre XI). On esquissera alors ce qui apparaît comme un autre style de féminité mais dont les effets en termes de position sociale sont incertains tant ces femmes apparaissent fortement contraintes dans leurs rapports aux autres groupes sociaux (chapitre XII).

2. Ute Frevert, «Classe et genre dans la bourgeoisie allemande au XIX^e siècle», *Genèses*, n° 6, 1991, p. 5-28.

CHAPITRE IX

UNE CONCEPTION DU TRAVAIL TRANSGRESSIVE

Deux éléments singularisent les pratiques et le rapport au travail des aides à domicile « promues » et « déclassées mobiles » qui se disent fières de leur travail. Elles revendiquent et acceptent de s'occuper des « cas », des personnes les plus dépendantes, et en particulier de faire pour elles un certain nombre de tâches de soins pour lesquelles elles ne sont ni formées ni payées. Et elles absorbent une grande part de la flexibilité du secteur, acceptant les remplacements de dernière minute, le travail le week-end ou le soir. Or ces attitudes au travail sont en profonde rupture avec celles de leurs collègues qui parviennent à mettre en œuvre une solidarité de groupe, passant notamment par le refus des tâches non reconnues ou de la flexibilité.

Leur conception du travail les place-t-elle au ban du groupe de leurs collègues affilié aux fractions stables des classes populaires ?

LA SOUMISSION ET LE CONFORMISME DE LA NÉCESSITÉ

La définition du travail de ces aides à domicile s'inscrit dans une logique fortement contrainte.

Des pourvoyeuses de ressources pour leur entourage

Pour commencer, soulignons que le niveau de vie de ces aides à domicile est inférieur à celui de leurs collègues et explique pour partie leur fort investissement dans le travail (en heures, en tâches, en amplitude de la journée et de la semaine...). Alors qu'elles cumulent jusqu'à dix heures de travail par jour pendant certaines périodes, leur situation économique est plus fragile que celle de leurs collègues pour deux raisons au moins.

La première est qu'elles peuvent rarement compter sur le soutien financier de leurs proches : lorsqu'elles vivent seules ou sont divorcées avec enfants, elles n'ont pas des parents ou un ex-conjoint à même de les aider financièrement. Latifa Amar, Odette Heinz ou encore Samia Belkacem n'ont reçu ou ne reçoivent aucune aide de leurs ex-conjoints ou de leurs parents, qui sont décédés ou plus pauvres qu'elles. Quand bien même leur conjoint ou leur famille aurait de l'argent, nombreuses sont celles qui, immigrées ou venues des DOM-TOM, n'en bénéficient pas au quotidien, comme Laurence Renard ou Henriette Rocher, venues seules des DOM-TOM. De même, lorsqu'elles sont en couple en France métropolitaine, leur conjoint est le plus souvent au chômage (comme le mari de Zahia Salamani) ou en situation économique fragile (le mari de Yasmina Nivot est ouvrier en préretraite).

Mais à cela s'ajoute une deuxième raison qui pousse ces femmes à cumuler les heures de travail : elles sont, pour la plupart, ce qu'on a appelé des pourvoyeuses de ressources pour leur entourage. Yasmina Nivot envoie de l'argent à sa famille en Algérie et, pendant le temps qu'a duré l'enquête (1999-2003), elle a logé et nourri deux membres de sa famille. Tout d'abord sa sœur, Fatma Saraoui, qui sera finalement embauchée elle aussi à l'association ; ensuite son père, malade, qu'elle a fait venir en France pour qu'il se fasse soigner. De même, au cours de l'enquête, la petite amie du fils aîné de Zahia Salamani tombe enceinte. Le ménage s'agrandit ainsi

de deux membres: outre ses trois enfants et son mari (au chômage), la petite amie, sans emploi, et le bébé viennent vivre chez cette aide à domicile.

Des converties au secteur de l'aide à domicile

Au-delà de la soumission aux aléas du secteur, ces aides à domicile affichent également une forme de « conformisme » institutionnel en reprenant à leur compte le discours de la directrice de l'association.¹ Elles disent « aimer s'occuper de personnes âgées » mais aussi être prêtes à prendre des initiatives (faire des toilettes) ou encore « être fières » de ce qu'elles font, autant d'expressions qu'on retrouve chez la directrice, chez la responsable du personnel Josiane Valor, l'emploi-jeune Laetitia Moreau ou encore les formatrices. Une telle posture peut être éclairée pour partie par la fragilité de ces aides à domicile sur le marché de l'emploi. Même si, on l'a rappelé, ces femmes ont suivi deux types de trajectoires différentes avant d'entrer dans cet emploi (*cf.* chapitre III). Les trajectoires des plus précaires (les « promues ») les prédisposent peu à la mise à distance des discours institutionnels: elles trouvent dans ce secteur leur premier emploi stable. Quant aux plus diplômées (les « déclassées mobiles »), en général originaires des DOM-TOM, parfois du Maghreb, l'entrée dans l'aide à domicile a résulté du choix de quitter des ambiances de travail collectif (des emplois de bureau notamment) où elles disent avoir vécu des expériences douloureuses de racisme.

De plus, lorsqu'elles sont arrivées sur le marché du travail de la région parisienne, nombre d'entre elles ont commencé par des expériences professionnelles qui représentent une véritable immersion dans ce secteur d'emploi: employée à demeure pour des personnes âgées. Pour les moins diplômées, il s'est agi d'un emploi comparable à celui de domestique. Samia Belkacem, en arrivant du Maroc, comme Latifa Amar à ce moment-là en rupture avec sa famille qui vit dans le nord de la France, ont travaillé et habité chez des particuliers âgés pendant plusieurs années. Les plus diplômées sont passées par des structures associatives pour lesquelles elles ont fait ce qu'elles appellent « du 24 heures sur 24 » comme « garde-malade ». C'est à cette occasion qu'elles ont obtenu des certifications professionnelles de branche dans la prise en

1. Paul Willis, *L'École des ouvriers...*, *op. cit.*, p. 19 *sq.*

Les aides à domicile: un autre monde populaire

charge des personnes âgées. Dans ce cas, elles ont eu un petit soutien extérieur qui leur a permis d'avoir un logement deux semaines dans le mois (elles travaillaient une semaine sur deux à demeure). Sylvette Thierry, qui, après le décès de son compagnon, a quitté brutalement Caen où elle avait commencé une formation d'aide-soignante, a travaillé comme garde-malade «24 heures sur 24» dans une association de la banlieue parisienne et a logé chez sa sœur une semaine sur deux. *Idem* pour Henriette Rocher et pour Sina Ndiaye après leurs ruptures conjugales. Cette dernière a envoyé son fils dans sa famille au Sénégal et a travaillé une semaine sur deux «24 heures sur 24» comme garde-malade en banlieue parisienne. Sa sœur l'a logée quand elle ne vivait pas chez les personnes âgées.

Si ces aides à domicile mettent en avant un goût à s'occuper des personnes les plus dépendantes, c'est aussi parce que cela leur permet d'être particulièrement concurrentielles sur le marché du travail, par rapport à leurs collègues disposant pourtant de ressources locales fortes. Si une de ces aides à domicile intervient chez une personne démente, en remplacement d'une de ses collègues, elle obtient invariablement la place. C'est le cas de Latifa Amar, qui prend la place de Colette Sifra chez Marguerite Gimié. C'est également le cas de Samia Belkacem et Yasmina Nivot, qui obtiennent les heures de travail d'Isabelle Avon chez Anne Baltaze. En en faisant plus que ce qui est prévu, comme la toilette pour prévenir les escarres, et en le mettant en avant, ces aides à domicile gagnent vite la confiance de l'entourage de ces personnes âgées démentes. Les familles, particulièrement inquiètes de ce qui peut survenir en leur absence à leur parent âgé, sont très sensibles à l'ensemble de ces signes d'investissement positif. Elles sont également sensibles aux certificats de travail fournis par des employeurs antérieurs qui font l'éloge de ces femmes qui se sont occupées jusqu'à leur mort de leur parent âgé, soit comme employée à demeure, soit par une association en «24 heures sur 24». Elles n'hésitent donc pas à demander à l'association à garder la remplaçante de l'aide à domicile habituelle de leur parent âgé.

Aussi, lorsque Henriette Rocher, 60 ans, Guadeloupéenne, déclare en entretien que le travail qu'elle a préféré au cours de sa carrière est celui d'aide à domicile en association, il faut mettre cette conversion en rapport avec sa trajectoire professionnelle: en métropole, après avoir travaillé comme VRP, elle passe un diplôme de garde-malade et fait du «24 heures sur 24»

jusqu'à son entrée à l'association de Mervans. La conversion de ces femmes au secteur et au discours institutionnel tenu par la directrice résulte donc de la faiblesse de leurs ressources économiques qui les pousse à entrer dans le jeu de la concurrence avec leurs collègues, mais aussi de conditions spécifiques sur le marché du travail. L'emploi d'aide à domicile pour l'association offre une protection face aux familles et aux personnes âgées et de ce fait des formes d'autonomie, protection et autonomie qu'elles n'avaient pas dans les emplois à demeure. De plus, par ces emplois à demeure, ces femmes ont été socialisées de manière intensive à la prise en charge des personnes âgées dépendantes, ce qui est parfois allé de pair avec une formation continue et l'obtention d'une certification de branche. Elles ont l'opportunité de mesurer leur valeur professionnelle lorsqu'une famille les préfère et demande à les garder aux dépens de leurs collègues.

DES FEMMES FIÈRES DE LEUR TRAVAIL

Ces femmes sont « fières » de leur travail. Même si ce propos est à entendre comme un ajustement aux injonctions de la directrice, le grand sourire qu'elles affichent en le tenant, ou d'autres signes, incitent à le prendre au sérieux. On n'entrera pas maintenant dans le détail de ce que recouvre ce sentiment de fierté, ce sera précisément l'objet des chapitres suivants. Cependant, pour situer ce type de rapport au travail dans leur milieu social, plusieurs éléments peuvent d'ores et déjà être mis en évidence.

Un rapport individuel au travail

On le perçoit dans la façon dont ces aides à domicile s'imposent dans la concurrence pour les postes de travail face à leurs collègues de l'autre groupe : leur rapport au travail est plus individuel, voire individualiste. En s'investissant auprès des personnes dépendantes, des « cas », ces aides à domicile s'impliquent personnellement et individuellement dans leur travail. Elles sont notamment amenées à accomplir seules des actes donnant du sens et de l'intérêt à leur travail. On n'en prendra pour l'instant qu'un exemple : l'intervention de Jeanne Thibault (53 ans, en cours de formation pour l'obtention du CAFAD) chez Paul Weil.

[JDT] J'ai eu plusieurs occasions de prendre connaissance de la situation d'un homme âgé, Paul Weil: j'accompagne la directrice chez lui au moment de la mise en place des interventions, puis une autre fois, après l'intervention des aides à domicile. J'aurai également plusieurs discussions avec Jeanne Thibault, qui travaille pour lui. Depuis six mois que sa femme est décédée, Paul Weil, incapable de marcher, ne peut plus sortir son chien, qui fait ses besoins dans l'appartement. Il urine sur les jambes de son maître, qui est désormais atteint d'une gangrène, due tout autant, selon le médecin, à l'absence de déplacements qu'au développement de microbes sur la moquette de l'appartement (l'homme, souffrant de ses jambes, est pieds nus sur la moquette souillée lorsque nous lui rendons visite). La moquette est en effet parsemée d'excréments et imprégnée d'urine, l'odeur de l'appartement est nauséabonde. Nicole Laporte ne choisit pas au hasard l'aide à domicile qui va intervenir: elle confie cette « mission », comme elle dit, à Jeanne Thibault et à l'une de ses collègues. Les aides à domicile vont travailler toutes deux, une fois par jour, dans ce studio pendant deux heures. Après discussion avec le médecin, elles ont acheté quantité d'eau de Javel, lavé le chien et s'efforcent de tout désinfecter petit à petit. Jeanne Thibault va même trouver une voisine prête à promener le chien une fois par jour. Le médecin appellera la directrice de l'association pour qu'elle transmette ses félicitations aux aides à domicile pour « le travail réalisé », l'état de santé de Paul Weil s'étant considérablement amélioré, tout comme son moral. La directrice leur versera une prime spécifique pour cette « mission », de l'ordre de quelques heures de travail.

En s'investissant auprès de Paul Weil, Jeanne Thibault se prouve à elle-même, et prouve aux professionnels de classes moyennes-supérieures diplômées qu'elle côtoie (le médecin, la directrice de l'association), qu'elle a des compétences dans le travail sanitaire et social. On notera que le terme de « mission » employé par la directrice, renvoie au rôle sanitaire et social qui définissait le travail des aides à domicile jusque dans les années 1980 (cf. chapitre II). C'est ainsi qu'il faut comprendre que Jeanne Thibault sera très « déçue », ce sont ses mots, que je ne l'aie pas rappelée pour la suivre en stage. Je me rendrai compte trop tard qu'elle ressent comme un désaveu professionnel, ou du moins un manque de reconnaissance de son

investissement professionnel, ma défection. Un tel rapport au travail n'est pas anodin au regard de l'appartenance de classe de ces femmes. Elles trouvent un intérêt personnel dans un travail peu considéré par leur milieu, qui est individuellement récompensé par la directrice de l'association (compliments personnels, primes) et n'est pas sans faire penser au type de satisfactions individuelles et professionnelles des classes moyennes-supérieures diplômées.² Outre les exemples de mise en concurrence liée à leur conception du travail, nous avons déjà croisé des indices de ce rapport individuel, comme lorsqu'Odette Heinz me dit, au sujet des toilettes de Bernadette Miret: « C'est moi, ça, c'est ma conscience, les autres le font pas. » Laissons conclure sur ce point Zahia Salamani (Marocaine, 43 ans, bac + 2) qui se voit régulièrement confier par la directrice ou Josiane Valor les personnes âgées les plus malades :

[ENT] « Mais c'est vrai que, bon [rire], moi, ils [le personnel de bureau de l'association] avaient tendance à me donner des cas difficiles aussi, hein. Chaque fois que ça marchait pas avec les autres filles... ils disaient: "Ah tiens, on va faire appel à M^{me} Salamani." »

Dans ce type d'emploi, le socle de la fierté au travail semble d'ordre individuel plus que collectif.

S'impliquer émotionnellement dans son travail

La déception de Jeanne Thibault face à ma défection doit aussi être prise comme un indice de l'investissement en profondeur de ces femmes auprès des personnes âgées. Il ne s'agit pas seulement d'un conformisme de façade vis-à-vis de la directrice ou encore d'un « travail émotionnel en surface » mais bien d'un « travail émotionnel en profondeur » pour reprendre les distinctions d'Arlie R. Hochschild.³ Elles s'investissent physiquement et mentalement auprès des personnes âgées et c'est par cette voie qu'elles retirent un intérêt personnel de leur travail. C'est d'ailleurs seulement parmi ces aides à

2. Christian Baudelot et Michel Gollac, avec Céline Bessière *et al.*, *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Fayard, Paris, 2003, p. 220-222.

3. Arlie R. Hochschild, *The Managed Heart...*, *op. cit.*

Les aides à domicile: un autre monde populaire

domicile-ci que j'entendrai des discours faisant référence au travail émotionnel mis en œuvre: « c'est dur », « il faut prendre sur soi avec les personnes âgées », « faut savoir être patiente ». Dans le bus, Alice Monset explique qu'elle a « perdu deux personnes l'année dernière » et que ça « c'est dur ». Sina Ndiaye et Zahia Salamani utilisent des termes similaires:

[JDI] Sina Ndiaye: « Le ménage, ça ne me dérange pas [...], mais ce que je préfère, c'est m'occuper des personnes malades, mais c'est dur, parce que, quand j'ai perdu les personnes, là, comme tu t'attaches, c'est dur... »

[ENT] Zahia Salamani: « Non, mais c'est vrai qu'il [Léon Lemaire] perd la tête, depuis le décès de sa femme... [...] Moi, je l'ai connu quand il était bien, c'est ça qu'est dur, moi je l'ai connu quand il était bien. »

Le fait de s'impliquer dans une relation singulière avec les personnes âgées, faite de contacts intimes et réguliers, porte ces femmes à penser leur travail sur un mode plus individuel. Elles font des tâches que les autres ne font pas, comme l'entretien du corps. Mais elles s'impliquent aussi dans un travail émotionnel, comme lorsque Jeanne Thibault parvient à faire retrouver le moral à Paul Weil (elle favorise un sentiment de bien-être et de dignité chez ce vieil homme), qui les touche personnellement, individuellement.

Le rôle de la minorité supérieure

Peut-on considérer que ces aides à domicile forment un groupe informel au même titre que leurs collègues? Ne s'opposant pas à la hiérarchie représentée par la directrice, il est certain qu'elles ont moins souvent l'occasion d'éprouver des formes de solidarité entre elles. Pourtant, les moments d'expression d'un collectif ne sont pas complètement absents. Elles savent défendre leur posture commune favorable à la « professionnalisation » de la directrice dans certains moments publics. On peut dire que, ponctuellement et dans certains contextes, elles sont apparues comme formant un groupe informel contre leurs collègues notamment. Toutefois, pour éviter de forcer le trait (leur rapport au travail reste marqué par un certain individualisme) et bien souligner le contraste avec leurs collègues (qui ont des formes de collectif éprouvées

dans l'opposition à une hiérarchie), on évitera dans la suite de cet ouvrage de mobiliser le terme de groupe pour qualifier la posture commune de ces aides à domicile-ci.

Il faut peut-être alors s'arrêter sur le fait que, bien que partageant une conception commune du travail, l'ensemble de ces aides à domicile est marqué par une hétérogénéité interne importante. Il y a celles qui, « promues » dans cet emploi, ont de faibles ressources familiales, économiques et culturelles. Et il y a celles qui ont de véritables ressources scolaires mais que la mobilité a placées en situation de déclassement. Elles sont passées par des filières générales, quelques-unes ont le baccalauréat voire des diplômes du supérieur et se sont présentées sur le marché du travail métropolitain dans les années 1990, au moment où se développaient de nombreuses certifications de l'aide à domicile dans un contexte de « professionnalisation ». Elles ont donc converti leurs ressources scolaires générales en diplômes de branche (de garde-malade, de gériatrie...). À l'image de Laurence Renard, née en Guadeloupe, diplômée en gériatrie et qui avait souhaité se présenter comme déléguée du personnel.

Or ces aides à domicile, françaises nées outre-mer et étrangères (Maghreb, Haïti) ayant des diplômes du secteur, jouent le rôle de « minorité supérieure »⁴, en orientant les discours et les pratiques de l'ensemble des aides à domicile fières de faire ce travail. Elles permettent à l'ensemble des aides à domicile, fières de leur travail, d'afficher publiquement des postures communes, parfois très offensives, contre leurs collègues. En effet, toutes ces aides à domicile fières de leur travail, qu'elles soient diplômées ou non, discutent dans la rue, avant, après ou au cours des réunions. Ces discussions sont l'occasion, pour les moins dotées en capital culturel, de se familiariser avec un vocabulaire mais aussi avec un discours de présentation de l'activité. Plus généralement, le comportement de l'ensemble de ces aides à domicile s'aligne sur la minorité la plus dotée et en particulier les Françaises venant d'outre-mer. Ces dernières se connaissent – quand ce n'est pas le cas avant d'entrer à l'association de Mervans, elles font rapidement connaissance ensuite – et certaines se voient en dehors de Mervans. Latifa Amar, fille d'immigrés marocains sans ressource scolaire, explique qu'elle aime bien Sina Ndiaye (sénégalaise, fille de commerçants, père

4. Ou la « minorité des meilleurs », cf. Norbert Elias et John L. Scotson, *Logiques de l'exclusion...*, op. cit., p. 98 sq.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

réunionnais et mère sénégalaise, ayant un baccalauréat général et un diplôme de garde-malade) et qu'elle a déjà partagé un déjeuner avec elle. Au cours de la fête de l'association, les liens entre toutes ces aides à domicile sont manifestes. Or cette fête est aussi un moment où ces aides à domicile, et notamment les plus diplômées d'entre elles, sont invitées à venir sur la scène pour dire publiquement pourquoi elles aiment leur travail. Gagnées à l'idée qu'elles ne doivent pas nuire à « l'image de l'association », et cherchant à faire valoir leurs diplômes de « soignante », elles ne sont pas du tout enclines à remettre en cause la posture de la directrice. Elles sont plutôt prêtes à se mobiliser avec cette dernière, ce qu'elles font à de multiples reprises (elles participent à des films pour la télévision ou pour des formations, mettant en scène leur goût pour le métier, dans le cadre du projet de la directrice).

DES SIGNES

D'UNE CONCEPTION DIFFÉRENTE DES GENRES

Certains éléments laissent penser que ces aides à domicile ne situent pas leur rôle dans la famille sur le même plan que leurs collègues: elles jouent au quotidien un rôle économique de pourvoyeuses de ressources, envoyant de l'argent à leur famille, hébergeant ponctuellement les membres de leur entourage. Pour le dire dans les termes de Joan Tronto, ces femmes ont, avec leurs proches, un rôle de « *care* à distance » plutôt caractéristique des hommes et généralement valorisé dans la société.⁵ Leur définition du travail et leurs attitudes les conduisent de multiples façons à marquer une distance par rapport à la conception du genre féminin dans les milieux populaires.

Une visibilité sur la scène locale

La question de la tenue vestimentaire est une fois de plus très instructive. Il m'est souvent arrivé de croiser une de ces aides à domicile allant travailler en survêtement ou encore en jeans et baskets. Elles ne sont pas toutes habillées de la même façon, puisque celles qui ont des ressources scolaires sont un peu plus souvent habillées en robe mais aucune d'entre elles

5. Joan Tronto, *Un monde vulnérable...*, *op. cit.*, p. 147-150.

ne travaille avec des chaussures à talons. Globalement, elles préfèrent les chaussures plates et les pantalons. C'est la tenue favorite d'Odette Heinz, de Latifa Amar ou de Samia Belkacem. Se dépensant physiquement sans compter dans leur activité, prenant en charge les cas « lourds », mais aussi peu attachées à masquer dans la rue la réalité de leur activité, elles sont plutôt portées vers des tenues pratiques qui facilitent leur travail et leurs déplacements. Et il faut se souvenir que c'est aussi la tenue caractéristique de leurs deux alliées au sein du personnel de bureau de l'association, Josiane Valor, la responsable du personnel, et la directrice, et plus généralement de toutes les femmes ayant des diplômes généraux et du supérieur de classes moyennes-supérieures qu'elles côtoient (formatrice, psychologue, infirmières...).

Un autre type de pratiques découle de leur fort investissement au travail : elles sont beaucoup plus présentes que leurs collègues dans l'espace public, notamment à Mervans. Elles acceptent d'accompagner les personnes âgées en promenade dans un square. Elles ont plus souvent des journées avec de très grandes amplitudes de travail, ce qui signifie qu'elles ont des « trous » au cours de la journée, qu'elles occupent en se reposant dans un square ou au café. Elles habitent plus souvent à l'extérieur de Mervans et sont donc obligées de prendre leurs repas dans une sandwicherie ou au McDonald's, où elles peuvent s'asseoir un certain temps sans être dérangées. Elles sont également plus présentes à Mervans, le week-end, pour y travailler. Leur rapport au travail s'accompagne donc d'une forme d'occupation de l'espace public que n'ont pas leurs collègues. Or cette forme d'occupation de l'espace est plutôt caractéristique des hommes de leur milieu social.⁶

Une distance aux rôles domestiques

Le fait qu'elles soient « toujours » au travail, pour reprendre une accusation de leurs collègues, dénote également une certaine distance à l'investissement de la sphère domestique. De fait, ces aides à domicile ne cherchent pas à apparaître face à moi comme de bonnes ménagères. Bien au contraire, Samia Belkacem (47 ans, marocaine, sans diplôme) me montre son congélateur rempli de plats tout prêts. Elle ajoute que

6. Michel Bozon, « La fréquentation des cafés dans une petite ville ouvrière... », article cité.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

c'est leur plaisir à elle et à sa fille que de pouvoir partager une pizza le soir : depuis qu'elle gagne un salaire complet dans l'aide à domicile, elle est parvenue à couper les ponts avec son ex-mari qui n'aurait jamais accepté ces plats. Certaines, en effet, n'hésitent pas à fanfaronner devant leurs collègues qui ne partagent pas leur rapport au travail, et à leur faire sentir qu'en ce qui les concerne, elles, elles sont libres de ne pas rentrer chez elles immédiatement après le travail. C'est ce que fait Odette Heinz devant Gisèle Leymin : « Je fais comme je veux, j'ai personne pour m'attendre, j'ai pas à rentrer pour préparer la popote hein. »

Cette distance aux rôles traditionnels de genre n'est pas l'apanage de celles qui sont seules. Sina Ndiaye me déclare que, depuis qu'elle est aide à domicile, elle ne supporte plus de faire le ménage chez elle. Sans que je lui pose de questions à ce sujet, elle m'explique que, dans son couple : « C'est [son] mari qui fait tout. » C'est lui qui fait le ménage (« il adore passer l'aspirateur »), les courses, la cuisine (il a préparé le plat que nous mangeons chez elle), achète les vêtements des enfants, fait les comptes ou encore amène les enfants à la piscine le week-end. À plusieurs reprises, elle m'explique que toutes ces tâches domestiques la fatiguent, en particulier les enfants (elle n'en voulait qu'un) et que, côté travail ménager, elle trouve qu'elle en fait suffisamment pendant ses journées de travail.

Par contraste avec leurs collègues, ces aides à domicile me laissent très facilement accéder à leur espace privé, en m'invitant chez elles, en me proposant de m'y reposer, en me conviant à un déjeuner en famille. Sina Ndiaye m'appelle d'elle-même pour me proposer de venir passer une journée chez elle. À la fin des journées de travail, Latifa Amar me propose systématiquement de venir dîner chez elle. Ou encore Odette Heinz me laisse-t-elle déjeuner seule chez elle pendant qu'elle va faire le ménage chez des particuliers. Elles m'invitent à partager des moments intimes comme Latifa Amar lorsqu'elle m'em-mène dans sa famille, dans le nord de la France, alors que sa belle-mère vient de mourir et que les relations familiales sont tendues. Samia Belkacem m'invitera à déjeuner chez elle, avec sa fille, et je découvrirai une fois là-bas que c'est le jour de son anniversaire.

Autre indice de ce moindre attachement à la séparation des sphères : plusieurs d'entre elles donnent leur numéro de téléphone aux personnes âgées pour lesquelles elles travaillent. Cette anecdote racontée par Latifa Amar en entretien en dit

long sur la porosité entre vie privée et vie au travail : alors qu'elle est partie voir ses parents dans le nord de la France, l'hôpital l'appelle pour lui signaler que Marguerite Gimié, l'une des personnes âgées dont elle s'occupe (atteinte de la maladie d'Alzheimer), va sortir de l'hôpital et qu'il faudrait donc venir la chercher. C'est manifestement l'infirmière, intervenant au domicile de cette femme âgée, qui a fourni le numéro de téléphone des parents de Latifa Amar. Non seulement l'aide à domicile n'a pas hésité à laisser son numéro de téléphone mais, en outre, elle va régler le problème à distance. Ne pouvant être elle-même présente à temps à Mervans, elle appelle Yasmina Nivot, pour qu'elle s'occupe de Marguerite Gimié à sa sortie de l'hôpital.

SE FAIRE PLAISIR

Du fait de leur type d'investissement dans le travail (accepter tous les remplacements...), ces aides à domicile gagnent un salaire relativement élevé pendant certaines périodes. En absorbant notamment une grande part de la flexibilité du secteur, leur salaire suit de fortes variations, tombant à 500-600 euros certains mois et grimpant aussi parfois jusqu'à 2 000 euros (au début des années 2000). Or, quand elles ont un certain « surplus » de salaire, elles en font bénéficier en partie leur famille, mais la distance accroît la probabilité pour elles de ne pas donner tout ce surplus aux membres de leur entourage qui en ont besoin. Elles m'ont parlé assez facilement de ces questions d'argent, parfois sans que j'aborde le sujet. Il se trouve en effet que, partageant des moments de leur vie privée, je suis le témoin de leurs dépenses qu'elles se sentent parfois obligées de justifier comme si j'étais une travailleuse sociale. Elles prennent alors soin de préciser ce qu'elles gardent pour leur famille et ce qu'elles gardent pour elles. Latifa Amar va ainsi loger et nourrir gratuitement plusieurs mois son frère Youssef, puis sa sœur Fatima. Mais cette situation reste temporaire et quand sa sœur part dans le Nord, chez son père, ce n'est plus que ponctuellement, lorsqu'elle va la voir, que Latifa Amar lui donne de l'argent ou lui offre des cadeaux. Par cet argent, elles accèdent à une place importante dans leur famille, tout en parvenant à en conserver une partie pour elles-mêmes.

Ces aides à domicile ont des conduites de dépenses tout à fait spécifiques et distinctes de leurs collègues. Elles dépensent

Les aides à domicile: un autre monde populaire

des sommes importantes pendant leurs journées de travail dans les cafés, les restaurants, chez les traiteurs. Odette Heinz ne dépense pas d'argent dans les vêtements, les meubles ou le matériel hi-fi (à l'exception de la télévision). En revanche, travaillant tard le soir car elle va faire manger une personne âgée à 20 heures, puis fait le ménage dans des bureaux, elle revendique comme un plaisir de s'acheter de la nourriture toute prête ou bien de prendre ses repas à l'extérieur. Un jour, elle me dit, non sans fierté, qu'elle a failli, la veille en rentrant du travail, «se faire un McDo» et que peut-être, ce soir, elle passera «chez le [traiteur] chinois».

Ces dépenses n'ont pas trait qu'aux seules consommations alimentaires. À la suite d'une période d'activité très intense où elle gagne autour de 2 000 euros par mois, Samia Belkacem va acheter un ordinateur portable à sa fille et s'offrir un voyage au Maroc avec elle. Ces sommes importantes ponctuellement gagnées sont l'occasion pour les Françaises d'outre-mer de programmer un voyage dans leur famille ou bien de la faire venir en métropole. Dans le même contexte, Latifa Amar a pris un abonnement annuel très onéreux dans un club de gymnastique de Mervans. Ces aides à domicile utilisent toute une série d'expressions pour désigner ces conduites de dépenses: elles n'aiment pas «se priver», elles n'aiment pas «compter», elles aiment acheter «ce qui [leur] fait envie» ou encore «se faire plaisir».

On retrouve là un comportement classique des fractions les plus vulnérables des classes populaires, peu enclines à épargner du fait d'un rapport très incertain à l'avenir.⁷ Néanmoins, plusieurs différences sont notables: ce sont des femmes qui, avec leur propre salaire, peuvent s'offrir ce qui leur fait plaisir, ce qui ne peut pas être sans conséquence sur les rapports de force entre les sexes dans cette zone de l'espace social. En outre, ces conduites ont lieu dans l'espace public.⁸ Enfin, ce type de consommation renvoie à celui de leurs alliées au sein

7. Michel Verret distingue par exemple les comportements de dépense «chaotique, aux explosions de luxe provocantes et désespérées» du sous-prolétaire, de la dépense «anxieuse et coupable» des ouvriers. Cf. Michel Verret, *La Culture ouvrière* (1988), L'Harmattan, Paris, 1996, p. 39-51. Par ailleurs, si on insiste sur leurs dépenses, les aides à domicile ont néanmoins des comportements d'épargne laissés ici de côté. Cf. Ana Perrin-Heredia, «Faire les comptes: normes comptables, normes sociales», *Genèses*, n° 84, p. 69-92.

8. Sur un type de comportement similaire chez une enquêtée, Candy, cf. Philippe Bourgois, *En quête de respect...*, *op. cit.*, p. 255-280.

des classes moyennes-supérieures, ce qui leur procure une forme de légitimité spécifique. Ainsi, la directrice les félicite devant moi d'aller déjeuner au restaurant : elle est réellement admirative de la marque d'autonomie que cela dénote à son sens. À l'inverse, les comptables, qui déjeunent au restaurant municipal, ne se privent pas de commentaires acerbes sur les aides à domicile qu'elles voient « traîner » dans les cafés ou les restaurants de la ville. Dans une certaine mesure, les comportements de consommation de ces aides à domicile, qui ont trait aux repas pris au restaurant, aux plats préparés ou aux voyages, prennent une valeur positive dans les relations avec les femmes diplômées des classes moyennes-supérieures. Les voyages et les repas au restaurant demeurent une caractéristique distinctive des milieux supérieurs aujourd'hui. Et, même si la consommation de plats préparés a beaucoup augmenté dans les classes populaires, elle a aussi augmenté dans les classes supérieures⁹, de sorte que l'écart reste encore fort.

Plus généralement, par analogie avec l'analyse que fait Philippe Bourgois¹⁰ concernant les femmes du *barrio* qui se mettent à leur compte, la nouvelle autonomie publique gagnée par ces aides à domicile par rapport à leurs mères mais aussi par rapport à leurs collègues (indépendance financière, occupation de l'espace public par le travail et en dehors du travail) fait écho aux critères des classes moyennes-supérieures diplômées (Bourgois les nomme « libérales ») plutôt qu'à ceux des milieux populaires. Dans l'exemple suivant, Odette Heinz, fortement impliquée dans son travail et dans le soutien à la directrice, laisse apparaître un travail de « transformation des dispositions »¹¹. Ayant fortement incorporé des dispositions à penser à son entourage, cette aide à domicile semble progressivement avoir acquis des dispositions plus individualistes intégrant le sens de son propre intérêt.

[JDT] Les propos d'Odette Heinz sont nés d'un contexte bien précis. Isabelle Avon (qui ne partage pas la posture au travail d'Odette Heinz et a été présentée dans la partie précédente) et Odette Heinz se sont rencontrées par mon intermédiaire. Odette Heinz propose alors à Isabelle Avon

9. Faustine Régner, Anne Lhuissier et Séverine Gojard, *Sociologie de l'alimentation*, La Découverte, Paris, 2006, p. 57.

10. Philippe Bourgois, *En quête de respect...*, *op. cit.*, p. 278-279.

11. Muriel Darmon, *La Socialisation*, *op. cit.*, p. 99-121.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

de venir déjeuner au restaurant, avec nous, le dimanche. Elle accepte mais son mari (machiniste à la RATP) « fait la tête », elle nous le dira à plusieurs reprises. Quelque temps auparavant, la fille d'Isabelle Avon est revenue vivre avec son bébé chez ses parents, à la suite d'une grave dispute avec son mari. Toute la discussion au restaurant va porter sur l'implication d'Isabelle Avon dans les histoires conjugales de sa fille. L'aide à domicile est très affectée par l'événement et n'arrête pas de le ressasser en s'en prenant à son gendre. Du début à la fin de la discussion, Odette Heinz va conseiller Isabelle Avon en ces termes : « Laissez votre fille se débrouiller », « Ça ne vous regarde pas », « Vous ne savez pas ce qui s'est exactement passé ». Autrement dit, elle l'incite à penser à elle-même d'abord et à ne pas s'occuper des problèmes de sa fille.

Après le déjeuner, je rentre avec Odette Heinz et lui demande quelques précisions sur ses rapports avec sa propre fille :

Christelle Avril : « Tu crois pas que, si ta fille pouvait pas faire autrement, tu la ré-hébergerais ? »

Odette Heinz : « Ah non, ça, c'est fini ça, non, ça, c'est fini. Un jour, j'ai dit à ma fille, parce qu'elle m'appelait pour avoir mon avis sur un truc, je lui ai dit : "Écoute Sandrine, à partir d'aujourd'hui, tu as ta vie et j'ai ma vie, je ne veux plus me mêler de ta vie, ça, c'est fini. Je veux bien venir te voir..." J'aime bien, tu vois, faire des cadeaux aux petits, trois fois par an je fais ça à peu près. Ça a été dur, ça a été très dur ! Ça m'a demandé beaucoup d'efforts de plus me mêler des affaires de ma fille... [...] Non, mais maintenant, moi, c'est fini, c'est moi d'abord, ma fille et mes petits-enfants après. D'ailleurs, je leur ai dit déjà, non moi j'essaie de vivre un peu pour moi maintenant, j'estime que j'ai assez donné. [...] Mais j'ai mis longtemps tu vois à faire ça. J'ai mis longtemps à me dire que je pouvais vivre pour moi... »

En soulignant combien cela a été « dur », l'aide à domicile laisse paraître le travail mental et physique par lequel elle est passée pour acquérir des dispositions à penser à soi. Mais la façon systématique qu'elle a ensuite de reprendre Isabelle Avon montre que ce travail a porté ses fruits au point de donner à voir un certain sens pratique de son intérêt personnel.

* * *

Une conception du travail transgressive

La façon qu'ont ces femmes d'investir leur travail est porteuse de transformations en profondeur: elles ne sont pas seulement en marge des classes populaires stables, elles semblent réellement socialisées par leur travail à des attitudes et des opinions proches des femmes diplômées de classes moyennes-supérieures qu'elles côtoient. On perçoit aussi combien s'impliquer moralement auprès des personnes âgées dans son travail va plutôt de pair avec une norme individualiste du souci de soi¹² en dehors du travail, portée par les femmes de classes moyennes-supérieures.

12. Cf. l'usage que fait Viviane Albenga de cette notion de Michel Foucault pour saisir les attitudes des femmes de classes moyennes-supérieures diplômées. Viviane Albenga, «L'individuation par les pratiques de lecture: (en) jeux de classe et de genre», in André Ducret et Olivier Moeschler (sous la direction de), *Nouveaux regards sur les pratiques culturelles. Contraintes collectives, individualisation et transformation des modes de vie*, L'Harmattan, Paris, 2011, p. 163-177.



CHAPITRE X

DES LÉGITIMITÉS PROFESSIONNELLES

Même si leurs manières de travailler ont pour conséquence de procurer à toutes une forme de légitimité professionnelle, de petites différences apparaissent selon le type de trajectoires.

Si toutes doivent d'abord gagner la confiance des bénéficiaires et du personnel de l'association et « forcer le respect », leur façon ensuite de se voir reconnaître une légitimité professionnelle peut varier. On distinguera notamment les pratiques plus spécifiques de celles qui n'ont que leur corps pour « forcer le respect » des groupes sociaux avec lesquels elles entrent en contact, notamment celles qui ont peu ou pas de ressources scolaires. Toutes, en revanche, bien qu'avec des ressources différentes (uniquement l'expérience professionnelle pour les moins dotées en capital scolaire, la formation et l'expérience pour les autres), s'efforcent de faire reconnaître leurs savoir-faire spécialisés dans les soins aux personnes dépendantes.

FORCER LE RESPECT

Une précision s'impose avant d'entrer dans l'analyse du travail de contact avec les personnes âgées. Les aides à domicile étudiées dans cette troisième partie sont certes en accord avec la directrice de l'association, Nicole Laporte, ou avec l'une des responsables du personnel, Josiane Valor. Elles sont également encouragées par elles lorsqu'elles prennent des initiatives et font des tâches de soins. Mais lorsqu'elles arrivent chez les personnes âgées, lorsqu'elles rencontrent les familles, ces dernières ne leur accordent pas facilement leur confiance. Pour avoir suivi Latifa Amar (française, de parents marocains) et Sina Ndiaye (sénégalaise), qui ont toutes deux la peau noire, chez des personnes âgées qu'elles n'avaient encore jamais rencontrées, j'ai pu observer combien la défiance domine les premiers contacts. Je l'affirme d'autant plus aisément que je n'ai pas perçu cette défiance lorsque j'ai accompagné certaines de leurs collègues « blanches » chez de nouvelles personnes âgées. Les aides à domicile « noires » et « arabes » sont confrontées aux préjugés raciaux et doivent plus que leurs collègues faire leurs preuves à l'occasion d'une nouvelle intervention.

Il faudra garder ce point à l'esprit : lorsque ces aides à domicile se voient reconnaître des compétences professionnelles, des capacités spécifiques à faire ce travail, de la part des personnes âgées, de leur famille et d'autres professionnels (infirmiers et infirmières, médecins, kinésithérapeutes), cela signifie qu'elles sont parvenues, par leurs pratiques, à renverser une situation de départ très défavorable. De nombreux indices montrent que leur investissement entier dans le travail (en heures, en tâches, en acceptant les « cas ») leur permet de forcer le respect de groupes *a priori* peu enclins à leur accorder leur reconnaissance, voire hostiles à leur rencontre.

Comment, par quel type de pratiques, ces aides à domicile parviennent-elles à surmonter la défiance initiale des personnes âgées et de leurs familles à leur égard ? Comment cela varie-t-il selon le type de ressources culturelles dont elles disposent ?

UN INVESTISSEMENT INDIFFÉRENT AU GENRE

Commençons par examiner le type d'investissement professionnel de ces aides à domicile, fières de leur travail, qui ont

peu, voire qui n'ont pas de ressources scolaires, aussi appelées « promues ».

La prise en charge des tâches dites masculines

Ces aides à domicile gagnent la confiance et la reconnaissance des personnes qu'elles côtoient par l'investissement physique total. Leurs collègues examinées dans la partie précédente sont également attachées à montrer leur valeur professionnelle par la dépense physique dans les tâches de ménage mais à la condition de respecter les différences de genre et de continuer à paraître féminines au travail : elles revendiquent une dépense physique dans des « tâches dites féminines »¹, qu'on a proposé de qualifier de virilité féminine. Les aides à domicile dont il est à présent question dans cette partie revendiquent pour la plupart de faire toutes les tâches physiques, qu'elles puissent ou non être codées comme féminines. Elles n'hésitent pas à faire valoir des compétences à réaliser des « tâches dites masculines » et donc à investir des formes de virilité caractéristiques des hommes de milieux populaires.

Odette Heinz, 51 ans, entrée en 1985 à l'association de Mervans, est particulièrement réputée pour son investissement physique. Elle est prête à toujours en faire plus pour montrer les quantités de force physique qu'elle a en réserve et prouver sa valeur sociale.² Quand Odette Heinz est fière de dire qu'elle fait des choses que « les autres ne veulent pas faire », elle fait référence notamment aux « gros travaux de ménage » que l'aide à domicile n'a pas à faire selon le règlement de l'association distribué aux personnes âgées. La fille de Simon Terray, un vieil homme dont elle s'occupe, envisage de placer son père dans une maison médicalisée et a demandé à Odette Heinz de commencer à déménager les affaires, prévoyant même de la faire travailler au noir pour faire le ménage dans le studio après le déménagement. Pendant ses heures de travail, Odette Heinz ne se contente pas de faire du ménage et de lui donner son repas, elle se dépense aussi sans compter, déplaçant la gazinière pour nettoyer derrière et commençant à transporter cartons ou meubles dans un réduit au sous-sol pour qu'ils soient jetés. J'apprends aussi à cette occasion qu'elle a réalisé des petits

1. Bernard Zarca, « La division du travail domestique. Poids du passé et tensions au sein du couple », *Économie et statistique*, n° 228, 1990, p. 29-40.

2. Olivier Schwartz, *Le Monde privé des ouvriers*, *op. cit.*, p. 290.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

travaux de plomberie chez cet homme âgé (elle a notamment débouché les tuyaux et changé le siphon).

De même, la fille de Marie Michaud lui a téléphoné pour lui dire que sa mère était hospitalisée et parce qu'elle voudrait que l'aide à domicile profite de cette absence pour faire le tri et jeter des affaires dont sa mère refuse de se séparer. Nous allons donc nous retrouver à remplir des sacs des détritiques qui jonchent le sol (la personne âgée ne laisse pas Odette Heinz intervenir dans les pièces où elle se trouve habituellement), de journaux, de bouteilles, sacs que nous devons transporter à l'extérieur de la maison. Odette Heinz s'occupe également de l'entretien du jardin (elle tond la pelouse, taille les buissons, évacue les feuilles mortes...). Ces conduites de dépense se révèlent aussi dans les déplacements qu'elle réalise dans la journée. On l'a déjà entrevu lorsque Véronique Mano dit d'Odette Heinz qu'elle fait « des journées de dingue ». Elle a en effet des déplacements à pied très importants au cours de la journée et ses journées ont des amplitudes de 12 heures. Alors que, pendant mon stage avec Gisèle Leymin, nous avons toujours pris le bus pour nous déplacer, Odette Heinz préfère se déplacer à pied. Ce qui signifie qu'elle doit marcher vite, pour arriver à l'heure, chez des personnes habitant en des lieux opposés de la ville.

Odette Heinz accepte d'en faire plus pour toutes les personnes âgées chez lesquelles elle travaille et ses loisirs sont consacrés au travail. Elle cumule plusieurs emplois en plus de l'aide à domicile. Tôt le matin, elle fait le ménage au noir dans un bar-tabac, tard le soir, elle est femme de ménage déclarée dans des bureaux; pendant les week-ends et les vacances, elle fait du ménage au noir chez des particuliers ou chez les personnes âgées pour lesquelles elle travaille à l'association. Comme elle le dit (fièrement): « Je prends jamais de vacances! » Alors que j'irai la voir un dimanche chez elle, la retrouvant à 10 heures du matin (je lui demande si elle a profité du dimanche pour dormir), elle me répond en égrainant la liste des tâches qu'elle a faites avant que j'arrive, comme le ménage ou aller faire la toilette de Bernadette Miret.

La mise en œuvre des dispositions à la dépense physique concerne l'ensemble du rapport au travail et à la vie sociale. Ces dispositions, qui passent directement par l'investissement du corps, y compris dans des tâches dites masculines, supposent une continuité des pratiques au travail et hors travail. Alors que Josiane Valor conseille à Latifa Amar d'en faire moins, celle-ci

répond : « Je peux pas, moi, faut que je travaille vite, c'est moi qui suis comme ça. » De même, Odette Heinz donne le sentiment de ne pas pouvoir s'arrêter, allumant cigarette sur cigarette, buvant café sur café. En faisant cela, et en particulier en investissant des rôles dits masculins (certaines associations d'aide à domicile emploient des hommes pour les travaux de jardinage, de plomberie, les gros travaux de ménage), ces aides à domicile deviennent indispensables au sein de l'association. Il faut se garder d'imaginer qu'elles font cela sciemment en vue de garder leur emploi. Elles se comportent ainsi parce que, comme elles disent, elles sont « comme ça », autrement dit parce qu'elles ont intériorisé ces manières de faire au point qu'elles leur paraissent naturelles.

Des socialisations domestiques plurielles

Ces femmes n'ont reçu aucune formation ou, si elles en ont reçu une, elle ne concerne pas les tâches de plomberie, de jardinage, de déplacements de meubles... Autrement dit, les dispositions mises en œuvre ont été acquises dans la sphère familiale.³ Et on va y revenir au sujet d'Odette Heinz, ces femmes n'ont pas nécessairement été socialisées à des rôles dits féminins dans leur milieu familial, et il n'est pas rare qu'elles fassent l'expérience de ce que cela signifie en travaillant comme aide à domicile (notamment par les reproches des personnes âgées qui s'étonnent qu'elles ne sachent pas faire la cuisine ni s'occuper du linge). Autrement dit, si la socialisation familiale joue ici un rôle, c'est dans un sens un peu inattendu : il est souvent considéré que les femmes travaillent dans ces emplois pour leurs compétences domestiques. Si les stéréotypes de sexe conduisent sans nul doute à embaucher préférentiellement des femmes dans ces emplois (j'ai vu moi-même des hommes se faire éconduire), en revanche, les observations sur le terrain laissent penser que toutes ces femmes, examinées ici ou dans la partie précédente, n'ont pas nécessairement les compétences domestiques dites féminines au moment de leur entrée dans le secteur.⁴ Plusieurs d'entre elles insistent pour

3. Sur la fabrique différentielle des dispositions de genre chez les filles et les garçons au cours de l'enfance selon la classe sociale, cf. Martine Court, *Corps de filles, corps de garçons : une construction sociale*, La Dispute, Paris, 2010.

4. Christelle Avril, « Les compétences féminines des aides à domicile », in Florence Weber, Séverine Gojard et Agnès Gramain (sous la direction de), *Charges de famille...*, op. cit., p. 187-207.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

me faire savoir qu'elles ont appris à faire un certain nombre de tâches dites féminines (la cuisine, repasser...) une fois entrées dans l'aide à domicile.

Une partie de ces aides à domicile affiche une distance aux différences de genre ou bien y sont peu sensibles, parce qu'elles n'y ont pas été véritablement socialisées. Les éléments du parcours biographique d'Odette Heinz sont éloquents de ce point de vue mais ne sont pas atypiques. Examinons les types de dispositions que l'on peut supposer acquises par Odette Heinz entre les années 1950 (elle dit avoir commencé à travailler vers 6-7 ans) et le début des années 1970, date à laquelle elle se marie. Le père d'Odette Heinz était mineur mais, victime d'un grave accident du travail au cours duquel il perd ses deux jambes, il travaille ensuite à l'exploitation du houblon comme ouvrier à domicile. Dans la manière dont elle entend présenter les choses, Odette Heinz, qui est l'aînée de trois enfants, donne le sentiment d'avoir travaillé à la place de son père. Il ne veut pas que sa fille aille à l'école (elle ne sait pas bien écrire et à peine lire au moment où je la rencontre) et lui fait faire le travail à la ferme, tout comme il lui fait transporter les sacs de ciment pour construire la maison. Les temps de loisir n'existent pas, ce qu'Odette Heinz souligne en disant qu'elle n'a « pas eu d'enfance »; le cumul des activités de travail (travail agricole, travail ouvrier, travail domestique) fait partie du fonctionnement de la maisonnée. À 16 ans, ses parents l'envoient à Metz chez des cousines car elle a l'opportunité d'avoir une place en maison de retraite; il s'agit de transporter les corps à la morgue et de faire les toilettes mortuaires. Elle reverse toute sa paie à ses parents. Mais, goûtant au plaisir de l'autonomie, des sorties avec ses cousines, elle rompt quasi définitivement avec ses parents (« mon père m'a mise à la porte ») le jour où elle refuse de leur donner toute sa paie. De ces premiers éléments, il ressort qu'Odette Heinz a été socialisée très jeune à une position d'exécutante et aux « conduites de dépense physique » caractéristiques du monde ouvrier traditionnel masculin.⁵ Elle alternera ensuite les emplois en usine et « l'inactivité » (en réalité, elle continue les ménages au noir) après son mariage et la naissance de sa fille. En 1985, elle dépose sa candidature à l'association de Mervans et, sachant son divorce imminent, passe régulièrement pour faire savoir

5. Olivier Schwartz, *Le Monde privé des ouvriers*, op. cit., p. 287-318.

qu'elle est disponible. Elle devient ainsi aide à domicile pour personnes âgées, à temps plein, travaillant en prestataire et en mandataire.

Ce type d'investissement, passant par la mise en valeur de la quantité de force physique, est à mettre en rapport avec la grande faiblesse des ressources culturelles d'une partie de ces aides à domicile. Parmi elles se trouvent en effet des femmes qui ont de faibles ressources linguistiques. Elles utilisent le pronom personnel «il», que le sujet soit masculin, féminin, singulier ou pluriel, et ne savent généralement pas quand utiliser les négations : elles en mettent ou en omettent à tort. L'utilisation des temps de conjugaison pose aussi problème, le présent se substituant souvent à tout autre forme plus appropriée. Les extraits de matériaux montrent que je ne m'exprime pas dans un style particulièrement soutenu et pourtant le sens de mes phrases leur échappe très souvent.

En ce sens, ce mode d'investissement par le corps peut paraître classique dans ces fractions vulnérables des classes populaires. On notera toutefois que peu de travaux sociologiques soulignent l'investissement d'une fraction des femmes de classes populaires dans des tâches physiques indifféremment sexuées. Mais surtout, et c'est le plus important, ces conduites de dépenses physiques sont mises en valeur par les familles des personnes âgées concernées et les personnes âgées elles-mêmes, mais aussi par les femmes de classes moyennes-supérieures qui les encadrent. En d'autres termes, elles font l'objet d'une légitimation professionnelle (et sociale comme on le verra plus loin). Odette Heinz est très appréciée des personnes dont elle s'occupe et de leurs familles, y compris lorsqu'il y a des frictions ou qu'elle éprouve des difficultés à discuter avec elles, et en dépit de ses faibles ressources linguistiques et compétences interactionnelles. S'investissant physiquement de la sorte dans le travail, mais aussi mentalement puisque Odette Heinz fait siennes les préoccupations des personnes âgées ou de leurs enfants en les aidant sans compter, l'aide à domicile fait apparaître un ensemble de savoir-faire incorporés. Comme l'a montré la sociologue Beverley Skeggs, le *caring* peut être envisagé, chez les femmes de milieux populaires, comme une forme de ressource culturelle non institutionnalisée qui acquiert la valeur d'un petit capital dans ces situations de travail spécifiques.⁶

6. Beverley Skeggs, *Formations of Class and Gender...*, *op. cit.*

DES PROFESSIONNELLES DE LA VIEILLESSE

Toutes ces aides à domicile fières de leur travail, qu'elles aient ou non des ressources scolaires et quelles que soient leurs trajectoires de « promues » ou de « déclassées mobiles », ont pour point commun de s'ajuster aux demandes des personnes âgées et, ce faisant, d'incorporer des savoir-faire.

Des savoir-faire ajustés aux personnes âgées

La fierté au travail s'appuie sur un autre mode d'investissement procurant lui aussi une reconnaissance professionnelle. Quand elles disent s'impliquer auprès des personnes âgées, elles désignent en effet un ensemble de tâches de soins. Souvenons-nous de ce que disent les salariées comme Sina Ndiaye: « Moi, ce que je préfère, c'est m'occuper des personnes malades. » Ces aides à domicile se définissent et s'imposent comme celles qui sont prêtes à s'occuper des personnes « qui en ont vraiment besoin », soit les personnes gravement touchées par la maladie, telle la maladie d'Alzheimer ou de Parkinson, soit les personnes qui vivent dans des conditions sanitaires déplorables. Ce type de dispositions à faire le travail de soin s'est nourri, on l'a entrevu, de deux types de socialisation: leur expérience d'employée à demeure pour des personnes âgées et les formations professionnelles du secteur.

Ainsi, certaines rivalisent d'ingéniosité pour aider les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer qui vivent seules. Yasmina Nivot explique comment elle s'y prend pour faire en sorte qu'Anne Baltaze ne reste pas toute la nuit devant la télévision et pense à aller se coucher. Elle a trouvé comment programmer la télévision de manière à ce qu'elle s'éteigne à 23 heures. Lorsque cette femme âgée voit la télévision éteinte, elle croit l'avoir éteinte elle-même et va se coucher. Avec Marguerite Gimié, Latifa Amar use elle aussi de manières de faire astucieuses pour guider la personne âgée en son absence. Elle a accroché des mots partout dans la maison pour lui rappeler ce qu'elle peut faire et ne pas faire. Marguerite Gimié ne se rappelle jamais si elle a mangé et a donc tendance à aller se servir dans le frigo quand Latifa Amar n'est pas là. Celle-ci a donc accroché un mot sur la porte du frigidaire signalant à la personne: « Non. Vous avez

déjà mangé, madame Gimié. » De la même manière, elle a écrit : « N'ouvrez pas le gaz ! », « N'ouvrez pas cette porte [celle qui donne sur le jardin] ! »

Outre la mise en œuvre des savoir-faire ajustés à leur clientèle, il arrive que les aides à domicile réalisent également un certain nombre de gestes que Goffman qualifierait de « techniquement superflus »⁷, au sens où ceux-ci ne sont pas nécessaires pour la délivrance du service mais sont plutôt guidés par le respect de la personne. Alors que leur travail consiste essentiellement à aider ces personnes âgées dans leur vie quotidienne, certaines s'efforcent, par des gestes ou des paroles, de ralentir d'une certaine manière la perte d'autonomie. Yasmina Nivot essaie de discuter avec Anne Baltaze, atteinte de la maladie d'Alzheimer, et avec Solange Boutet, qui semble pourtant divaguer. Elle a « remarqué » que la première aime parler de la musique, en particulier d'Édith Piaf, et de la guerre. La seconde cherche à parler de sa souffrance physique, et Yasmina Nivot entre dans le monologue de la personne âgée. Régulièrement, elle lance la conversation avec ces deux femmes, les oriente sur les sujets qui leur font visiblement plaisir (Anne Baltaze est euphorique tandis que Solange Boutet la remercie sans cesse), elle n'hésite pas non plus à les relancer pour faire durer l'échange. Elle réussit ainsi, dans une certaine mesure, à avoir des échanges avec ces personnes avec lesquelles l'ensemble de l'entourage a renoncé à communiquer.

Latifa Amar a pour sa part convaincu Micheline Fouchereau de « faire des tours de salon ». Elle la fait marcher quelques minutes par jour en lui faisant parcourir le chemin qui la sépare du salon, puis le tour de la table du salon et enfin retourner dans sa chambre. Avoir convaincu Micheline Fouchereau de l'utilité de cette marche ne signifie pas pour autant que celle-ci s'y prête facilement au quotidien. Les aides à domicile doivent à chaque fois faire preuve d'imagination et de persévérance lorsque la personne âgée prétexte une fatigue ou lorsqu'elle s'arrête au milieu de la pièce, persuadée que ses jambes ne répondent plus. Ainsi, les aides à domicile s'attachent à réduire la dépendance dans le sens où, par des gestes et des paroles, elles s'efforcent de faire recouvrer, même pour quelques instants, certaines capacités aux personnes dont elles s'occupent.

7. Erving Goffman, *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux* (1961), Éditions de Minuit, Paris, 1968, p. 123.

Des gratifications autour d'un jeu sur la dépendance

Lorsqu'elles cherchent à freiner la perte d'autonomie, les aides à domicile apprennent et mettent en œuvre un ensemble de savoir-faire, mais elles éprouvent également leur valeur professionnelle. En freinant la perte d'autonomie, chacune peut s'exprimer personnellement et montrer de cette façon que son rôle dépasse celui d'une simple exécutante: elles déploient une certaine adresse, font montre d'ingéniosité personnelle – autant d'occasions d'éprouver une fierté à faire son travail.

Lorsque Henriette Rocher va travailler pour la première fois chez Yvette Pérez, elle constate que celle-ci ne s'habille plus, ne se coiffe plus et se lave rarement. «Elle se néglige», selon les mots de cette aide à domicile en entretien. Petit à petit, Henriette Rocher dit qu'elle a convaincu Yvette Pérez de se laver régulièrement. Elle l'aide le matin à choisir des vêtements tout en étant attentive, comme elle le précise, à «lui laisser l'initiative». Elle la coiffe, la maquille et prend soin de lui faire des compliments sur sa tenue, son aspect. Notant un changement dans le comportement de la personne âgée, qu'elle rapporte à son action personnelle, Henriette Rocher a ainsi le sentiment d'avoir permis à cette personne de retrouver un certain plaisir de vivre.

[ENT.] Henriette Rocher: «Elle était malheureuse, elle se plaignait d'ailleurs, elle se plaignait, elle se plaignait beaucoup de la vie, elle a en marre de la vie. Et maintenant, c'est une personne qui voit la vie... Bon ma foi, c'est pas très varié, mais enfin... euh... Pour elle, la vie, elle voit ça autrement, donc c'est limité peut-être, mais elle y trouve des agréments.»

Cet exemple concentre à lui seul l'ensemble des formes de satisfaction que les aides à domicile retirent de cette pratique. Henriette Rocher n'a plus en effet à supporter les plaintes incessantes de la personne âgée dont elle fait sentir la pesanteur par la répétition des termes («elle se plaignait d'ailleurs, elle se plaignait, elle se plaignait beaucoup...»). Elle a mis en œuvre une tactique personnelle à l'issue incertaine pour parvenir à l'objectif qu'elle s'était fixé. Et elle y est parvenue. Elle fait ainsi d'une pierre deux coups par cet investissement dans les

soins aux personnes dépendantes: elle rompt la monotonie⁸ et se montre à elle-même que son travail a des effets importants pour la société (elle ne fait pas ça pour rien), celui de permettre à des personnes âgées de retrouver un plaisir de vivre. Son travail retrouve ici certains attributs de la mission sanitaire et sociale qui a prévalu jusque dans les années 1980 (*cf.* chapitre II).

Enfin, si ces aides à domicile se prouvent à elles-mêmes des compétences par ces tactiques, elles réussissent aussi à obtenir la reconnaissance des familles, d'une partie du personnel de l'association et du personnel infirmier. La nièce de Micheline Fouchereau a complimenté les aides à domicile pour leur volonté de faire re-marcher sa tante, tout comme Yasmina Nivot a, par certaines remarques, perçu l'admiration des infirmiers qui savent qu'elle prend le temps de discuter avec Solange Boutet. J'ai relaté cette scène où Latifa Amar, travaillant chez Marguerite Gimié, atteinte de la maladie d'Alzheimer, ramasse les excréments que la personne âgée a mis partout dans l'appartement car elle a enlevé sa couche sans s'en rendre compte. De même, elle appelle les infirmiers pour commencer le traitement des escarres de la personne âgée car elle est allée chercher les médicaments mais le personnel infirmier ne peut venir que le lendemain. Ses collègues, étudiées dans la partie précédente, auraient refusé ce type de « cas » trop « lourd » devant les excréments répandus partout dans la maison et face à la difficulté de s'occuper de cette femme démente qui vit seule dans son pavillon. Le personnel infirmier de Marguerite Gimié fait savoir à l'association que Latifa réalise « un travail remarquable », et la fille de Marguerite Gimié, cadre à la Croix-Rouge, en Suisse, l'appelle son « porte-bonheur »; les deux femmes se téléphonent très régulièrement. De la même manière, lorsque Sina Ndiaye prend le temps de faire manger Pierre Goux (un homme âgé tétraplégique) avec lenteur, je comprends, à la sympathie qu'il lui marque, qu'il apprécie particulièrement ce qu'elle fait pour lui.

Cette implication dans le travail de soin est de surcroît encadrée par la transmission de normes professionnelles, transmission réalisée par Nicole Laporte (ancienne infirmière) et Josiane Valor d'une part, par les infirmières intervenant à domicile d'autre part: elles leur enjoignent de garder une

8. *Cf.* les analyses de Donald Roy sur le freinage dans *Un sociologue à l'usine*, *op. cit.*, p. 37-86.

Les aides à domicile : un autre monde populaire

certaine distance, ce qui n'est pas sans rappeler la norme d'« implication distanciée »⁹ et même plus précisément la norme d'« attachement rétractable »¹⁰ présente en milieu hospitalier. Nicole Laporte me rapporte ainsi qu'elle vient de recevoir Amina Traoré, une aide à domicile sénégalaise et diplômée du secteur, car les relations avec une personne âgée dont elle s'occupe sont trop « douloureuses ». Particulièrement attachée à cet homme âgé pour qui elle travaille depuis de nombreuses années, l'aide à domicile souffre du fait qu'il s'est mis depuis quelque temps à l'insulter et à lui dire qu'il ne voulait plus manger ce qu'elle préparait (en lui disant qu'elle ne sait pas faire de la cuisine française). Nicole Laporte me dit qu'elle lui a expliqué qu'il fallait « savoir prendre de la distance » et a proposé à l'aide à domicile de se faire remplacer temporairement.

* * *

L'ensemble des pratiques qui viennent d'être décrites, qu'elles fassent appel au corps ou bien à l'investissement dans des tâches de soins aux personnes dépendantes, donnent à voir l'actualisation de savoir-faire qui acquièrent une valeur dans ce secteur et peuvent donc apparaître comme une forme, parmi d'autres¹¹, de capital culturel. Issues des fractions les plus vulnérables des milieux populaires (les « promues »), ou plutôt dotées en ressources scolaires mais fragilisées par leur couleur de peau (les « déclassées mobiles »), ces aides à domicile se retrouvent pourtant autour d'une conception commune du travail qui suppose des savoir-faire spécifiques à la prise en charge des personnes dépendantes.

9. Renée Fox, « L'entraînement à une certaine distanciation », *L'Incertitude médicale*, L'Harmattan, Paris, 1988, p. 122-137.

10. Anne Paillet, *Sauver la vie, donner la mort...*, *op. cit.*, p. 213.

11. Cf. Delphine Serre, « Le capital culturel dans tous ses états », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 191-192, 2012, p. 4-13.

CHAPITRE XI

LA LÉGITIMATION SOCIALE : UNE ALLIANCE AVEC LES FEMMES DIPLÔMÉES

Par-delà la reconnaissance qu'elles rencontrent dans les relations avec les personnes âgées, les familles et les professionnels de santé, la fierté au travail de ces aides à domicile prend également appui sur un autre type d'interaction. Leurs formes d'investissement au travail rencontrent en effet un écho très favorable chez une partie du personnel de bureau, et pas n'importe laquelle dans l'espace social : les femmes diplômées de classes moyennes-supérieures qui entendent valoriser l'activité, la « professionnaliser ». Ce type de relations implique plus qu'une légitimation professionnelle, elle conduit à une forme de légitimation sociale.

UN ÉCART SOCIAL ET DES AFFINITÉS PROFESSIONNELLES

Leur conception du travail entre en résonance avec celle des femmes des classes moyennes-supérieures, malgré l'écart social.

Leurs relations sociales dans l'association

Pour planter le décor, on commencera par réunir quelques éléments exposés au fil de cet ouvrage, concernant d'une part ces aides à domicile, d'autre part Nicole Laporte et Josiane Valor.

Pour bien prendre la mesure des relations que ces aides à domicile ont avec la directrice, et l'une des responsables du personnel, Josiane Valor, il faut rappeler celles qu'elles entretiennent avec le reste du personnel de bureau (*cf.* encadré 3, p. 124). Ces aides à domicile sont, contrairement à leurs collègues ayant des ressources locales, particulièrement méprisées par une fraction du personnel de bureau. Il s'agit de deux des trois responsables du personnel (Françoise Duhem et Jacqueline Bottos) et des comptables, Carole Migeon et Marie Gunet, ces dernières disposant d'un certain pouvoir au sein de l'association. Alors que j'accompagne Latifa Amar chez une nouvelle personne âgée, elle se rend compte qu'elle a oublié l'adresse. Apercevant Jacqueline Bottos, la responsable du personnel, dans la rue, nous allons lui demander de l'aide. D'emblée, elle est extrêmement distante avec Latifa Amar aussi bien physiquement (elle ne se laisse pas approcher) que verbalement, et refuse très clairement de nous aider. Les tactiques d'évitement ou de mise à distance que les deux comptables et les deux autres responsables du personnel mettent en œuvre à l'égard de ces aides à domicile sont donc loin d'être euphémisées. Nanda Ambo (angolaise, entrée depuis moins d'un an dans l'association), qui est énervée après les deux responsables du personnel, Jacqueline Bottos et Françoise Duhem, me dira alors que je la croise dans la rue: «Je veux qu'on me respecte. Pourquoi elles me parlent comme ça?»

La directrice, Nicole Laporte, et Josiane Valor, la responsable du personnel, ne mettent pas, quant à elles, cette distance entre elles-mêmes et ces aides à domicile. Pourtant, leurs caractéristiques sociales les éloignent bien plus de ces femmes. On peut les exposer brièvement. Nicole Laporte, comme Josiane Valor, sont issues de familles bourgeoises. Le père de la première a été cadre et surtout, de nombreuses années, premier adjoint au maire de Mervans, élu de droite (RPR), présenté par toutes comme un notable local. Quant à Josiane Valor, son père était médecin. Elles sont toutes deux diplômées, titulaires du baccalauréat et ont commencé des études supérieures. Josiane Valor, née en 1961 à Roanne, a

fait une première année de droit mais a abandonné ses études pour suivre son futur mari à Paris. Nicole Laporte, née en 1952, est infirmière de formation et a une licence de psychologie ainsi qu'un diplôme de gestion. Au moment où je les rencontre, ces deux femmes sont dans une situation matérielle très solide et surtout sans commune mesure avec celle de leurs collègues de bureau au sein de l'association. Si Josiane Valor ne gagne que 1 300 euros nets comme responsable du personnel en charge de l'activité mandataire, parce qu'elle est à temps partiel, son mari, qui a fait une école d'ingénieur, est cadre supérieur dans une banque d'affaires et gagne 6 000 euros par mois. On peut la situer entre les classes moyennes (par sa position professionnelle actuelle) et les classes supérieures (du fait de son niveau de vie, de son origine sociale, ou encore de sa familiarité avec les études supérieures). Lorsqu'elle parle de son mari très diplômé, lorsqu'elle parle de ses études ou encore des siennes qu'elle a dû arrêter, et même si elle n'est pas elle-même très diplômée, elle manifeste une considération pour les formations scolaires du supérieur. Nicole Laporte, directrice de l'association, gagne environ 2 500 euros nets par mois et vit à Paris chez son compagnon, un cadre supérieur qui gagne environ la même chose qu'elle (ils n'ont plus d'enfants à charge). Sa position dans la sphère professionnelle en tant que directrice, son niveau de diplôme (après ses études d'infirmière, elle obtient un DESS) mais aussi le fait d'appartenir à une famille de notables de Mervans la positionnent dans les petites classes supérieures (ses revenus, du fait du secteur associatif, restent tout de même modestes).

Ces deux femmes diplômées de classes moyennes-supérieures ne tiennent pas à distance les aides à domicile examinées dans cette partie, contrairement à ce que fait le reste du personnel de bureau de l'association. On comprend mieux pourquoi les aides à domicile valorisent fortement les relations avec elles. Cela se traduit de diverses manières. Tout d'abord, lorsqu'elles ont un problème à régler avec une personne âgée concernant leurs conditions de travail, la plupart de ces aides à domicile prennent directement rendez-vous avec Nicole Laporte, généralement par l'intermédiaire de Josiane Valor. Je verrai Jeanne Thibault prendre directement rendez-vous avec Nicole Laporte car elle estime avoir un problème avec Françoise Duhem (elle trouve qu'elle lui impose trop d'heures supplémentaires). Celle-ci essaiera en vain de la calmer, devant moi, au téléphone, puis elle finira par lui prendre un rendez-vous avec la directrice. Ensuite,

Les aides à domicile: un autre monde populaire

ces aides à domicile me diront toutes qu'elles trouvent Josiane Valor et Nicole Laporte «gentilles» et même «très gentilles», ce qui n'est pas sans trancher avec leurs collègues qui, entre elles, appellent la directrice non sans animosité «l'autre» ou «la chef». Latifa Amar estime avoir été flouée par les comptables et les deux autres responsables du personnel qui ne l'ont pas informée qu'elle pouvait se faire rembourser ses frais d'essence, et, surtout, qui ne lui ont pas dit comment se servir du système de pointage téléphonique (à l'essai), au point qu'elle se retrouvera à devoir, indûment, de nombreuses heures de travail à l'association; elle dira ainsi à Josiane Valor, suffisamment fort dans les locaux de l'association pour que tout le monde l'entende: «Moi, j'ai confiance qu'en vous.»

Une conception partagée du travail

Cette relation de confiance se fonde aussi sur un ensemble d'affinités professionnelles déjà esquissées. Le premier point commun entre ces deux femmes et ces aides à domicile réside dans leur fort investissement professionnel. Nicole Laporte, qui a participé à la création de l'association mandataire en 1989, est devenue en 1991 directrice de la structure prestataire et a fait fusionner les deux associations en 2000. Par-delà la mise en œuvre de son projet de «professionnalisation», elle s'investit dans la fédération d'associations ainsi que dans les syndicats d'employeurs tout en ayant, à côté, une activité de formatrice pour aides à domicile. Le rapport au travail de Josiane Valor fait largement écho à celui de Nicole Laporte. Bien qu'étant la seule à travailler à temps partiel au sein du personnel de bureau, les jours où elle travaille, elle non plus ne compte pas ses heures. C'est elle qui a demandé à ce que l'association tienne une permanence le samedi matin. Lorsque Nicole Laporte entend élargir les tâches des aides à domicile en mettant par exemple en place un service de garde d'enfants, ce qu'elle parviendra à faire, elle confie la mise en œuvre du service à Josiane Valor. Paradoxalement, cet investissement important dans le travail va de pair pour elle avec le fait d'«avoir son mercredi». Elle m'explique très clairement que pour tenir, être constamment à fond dans son travail, quitte à faire des heures supplémentaires et à venir le samedi, elle a besoin d'une coupure au milieu de la semaine. Globalement, cette responsable du personnel, peu en phase avec ses collègues, apprécie de travailler le soir ou le samedi lorsqu'elle est seule.

Le deuxième point commun notable entre les aides à domicile et ces deux femmes de classes moyennes-supérieures réside dans la croyance en une « professionnalisation » du secteur qui prendrait appui sur la formation et les diplômes. Les aides à domicile examinées ici suivent volontiers les formations proposées par l'association et y adhèrent même fortement. Qu'on songe aux propos positifs de Latifa Amar au sujet de la formation sur les compétences (*cf.* chap. II) ou au fait que Nicole Laporte cherche à obtenir un agrément pour les toilettes, qui seraient alors réalisées par ces aides à domicile diplômées (Henriette Rocher, Sina Ndiaye, Carole Salles, Laurence Renard). Cette affinité concerne également Josiane Valor. Celle-ci est la seule parmi les employées de bureau à s'investir dans la « professionnalisation ». Elle a accepté de suivre la formation pour les « responsables de secteur » que Nicole Laporte leur a proposée. Elle est également la seule à participer volontiers aux manifestations publiques qui concernent l'association (et mises en place par Nicole Laporte). Elle tient la permanence, en alternance avec Nicole Laporte, pendant la journée des associations organisée par la mairie de Mervans. Elle s'occupe également des repas de Noël. Elle viendra exprès pour le repas de Noël des aides à domicile alors qu'elle est en arrêt maladie. Ce jour-là, j'accompagne l'emploi-jeune qui se retrouve seule pour s'occuper de préparer la salle et accueillir le traiteur puis les aides à domicile. Les comptables et les deux autres responsables du personnel nous ont assuré qu'elles viendraient nous aider mais nous ne les verrons jamais.

Troisième point commun : le souci d'humaniser leur activité. On a souligné combien ces aides à domicile-ci mettent en œuvre un discours professionnel autour des soins pour personnes âgées qui « en ont vraiment besoin ». Elles renouent ainsi avec les premières définitions de leur activité, lorsque celle-ci était explicitement dotée d'une mission sanitaire et sociale. Cette dimension de leur activité, Nicole Laporte comme Josiane Valor semblent y tenir également et ce point les oppose tout particulièrement à leurs collègues de bureau. Cette scène permet d'illustrer la dimension sociale que la directrice et la responsable du personnel confèrent à leur activité contre l'avis de leurs collègues :

[JDT] Il est 14 heures, nous sommes rentrées depuis peu du déjeuner, et Carole Migeon, l'une des deux comptables, appelle Josiane Valor qui la rejoint dans son bureau :

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Carole Migeon (ton autoritaire): «Y a une petite vieille, là, je viens de l'avoir [au téléphone], elle refuse de payer sa cotisation.»

Josiane Valor: «Oui, mais c'est normal, Nicole a accepté qu'elle ne la paie pas.»

Carole Migeon (ton révolté): «Alors ça, c'est dégueulasse, elle est pleine de fric, cette petite vieille!»

Josiane Valor fait mine de ne pas avoir entendu et repart à son bureau, elle s'adresse à moi: «Oui, mais si Nicole avait refusé, la petite grand-mère aurait refusé de se faire aider. C'est compliqué tout ça.»

Nicole Laporte comme Josiane Valor considèrent ainsi que cela fait partie de leur travail d'amener cette femme âgée à accepter de se faire aider par une aide à domicile, au-delà des questions financières. Elles se donnent ainsi une mission sociale de maintien des personnes âgées dans la société qui, historiquement, était le rôle de ce type de structure d'aide à domicile. Comme on le voit ici, c'est un registre qui est loin de faire l'unanimité au sein du personnel de l'association.

UNE ALLIANCE CONCRÈTE

Malgré l'écart social, il existe des affinités professionnelles entre les membres de la fraction supérieure du personnel de l'association et ces aides à domicile. Ces affinités peuvent se transformer, ainsi qu'on va à présent l'envisager, en alliance professionnelle.

Soutenir la directrice face au conseil d'administration

Les membres retraitées du conseil d'administration, également les plus présentes, émettent des doutes quant au bien-fondé des initiatives de «professionnalisation» de Nicole Laporte. Au cours des événements collectifs, elles soulignent que cela coûte beaucoup d'argent et mettent en cause les effets réels d'une telle démarche. Voici un exemple qui illustre leur position et la manière très directe dont elles l'expriment:

[001] Nicole Laporte (la directrice), Laetitia Moreau (l'employé-jeune embauchée pour mettre en œuvre la «profession-

nalisation»), Françoise Duhem (une des responsables du personnel) et moi-même sommes assises autour d'une table, dans une salle de réunion de la mairie. Sont également présentes deux membres du conseil d'administration. Nous attendons les retardataires. Cette réunion concerne l'organisation du quarantième anniversaire de l'association. Nicole Laporte est toujours soucieuse de faire savoir aux administrateurs quelles sont ses difficultés au quotidien. Elle se lance donc dans le laïus suivant, adressé en apparence à Laetitia Moreau mais en réalité à l'attention du conseil d'administration :

Nicole Laporte: « Vous avez vu ce que je vous disais Laetitia? Elles nous envoient leur CV, on leur demande rien, et quand on les appelle pour du travail, ça y est, y a plus personne, elles sont plus libres. C'est quand même incroyable. Et après on dit qu'il y a des chômeurs. »

Nicole Laporte ne rapporte pas cet exemple sans une certaine mauvaise foi. En effet, pour avoir assisté à la scène le matin même, les candidates qui ont été contactées par Josiane Valor avaient envoyé leur CV plus d'un mois plus tôt, ce qu'elle omet de préciser, elles ne sont donc plus disponibles. C'est pourquoi il faut voir dans ces propos exagérés un discours directement tenu à l'adresse du conseil d'administration, en vue de dénoncer les conditions de travail du personnel de bureau de l'association, mais aussi, peut-on le supputer, pour montrer la nécessité de valoriser l'emploi des aides à domicile. À la suite de la réponse que va lui faire l'une des retraitées, administratrice, un silence gêné va alors s'installer.

M^{me} P.: « Moi, je comprends que des femmes préfèrent rester au chômage plutôt que de venir travailler comme aide à domicile. »

Nicole Laporte est abasourdie et regarde la retraitée en question avec des yeux absolument écarquillés.

Le décor et le contexte campés, observons maintenant comment, au cours de cette même réunion, vont se comporter Yasmina Nivot (qui fait partie de ces aides à domicile soutenant la directrice) et Véra Pijecki (qui fait partie du groupe examiné dans la partie précédente), qui viennent de nous rejoindre. Véra Pijecki participe à l'organisation du quarantième anniversaire de l'association en tant que déléguée du personnel. En revanche, Yasmina Nivot a été sollicitée par

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Josiane Valor elle-même, car Nicole Laporte souhaite que « des aides à domicile participent à l'organisation de cet événement ». Josiane Valor et Nicole Laporte ne sollicitent pas n'importe quelle aide à domicile lorsqu'il s'agit d'exprimer un point de vue public. Avant que je commence mes stages, Nicole Laporte avait d'ailleurs cherché à me convaincre de ne suivre que certaines salariées qu'elle juge « intéressantes ». Il s'agit exclusivement d'aides à domicile qui sont fières de leur travail telles que Jeanne Thibault, Henriette Rocher, Odette Heinz ou Sina Ndiaye. En demandant aux aides à domicile de participer à cette réunion, Nicole Laporte attend d'elles qu'elles cautionnent en quelque sorte sa démarche, notamment devant les membres du conseil d'administration.

Voici ce qui se passe lorsqu'elle sollicite cette légitimation publique:

[DT] Nicole Laporte, s'adressant aux aides à domicile: « Alors, mesdames, quelle couleur souhaitez-vous pour l'affiche? » Yasmina Nivot ne répond pas toute de suite car l'ancienneté et la position de Véra Pijeki voudraient qu'elle s'exprime la première. Celle-ci n'est pas dupe du peu d'intérêt sur le fond de la question et saisit bien l'enjeu de forme qui consisterait pour elle à montrer sa collaboration avec Nicole Laporte. Pour signifier publiquement son désaccord, elle va alors adopter la conduite suivante, qui sera la sienne pour toutes les questions de ce type pendant la réunion: elle regarde Nicole Laporte mais ne lui répond pas. Au silence gêné qui s'installe à chaque fois, l'interaction pourrait rapidement devenir déstabilisante pour la directrice. Mais en prenant soin de solliciter la participation de Yasmina Nivot à cette réunion, Josiane Valor et Nicole Laporte évitent cette délégitimation. C'est en effet avec plaisir (elle sourit à chaque réponse) que cette aide à domicile va répondre aux questions. Assez rapidement d'ailleurs, c'est plutôt à elle que Nicole Laporte va s'adresser directement. On sent combien Yasmina Nivot est à la fois intimidée mais aussi fière d'être assise autour de cette table, dans une salle de la mairie, avec les membres du conseil d'administration et le personnel de bureau de l'association. Sa participation manifestement enthousiaste retentit sans nul doute sur la position de la directrice.

Soutenir la directrice contre leurs collègues

Nicole Laporte et Josiane Valor doivent réaffirmer leur position non pas seulement face aux administrateurs, mais aussi face au reste du personnel de bureau et face à une partie des aides à domicile. Les « assemblées générales » instituées par Nicole Laporte sont des moments particulièrement propices à la confrontation de ces différents points de vue. Ces réunions se tiennent généralement dans une grande salle de la mairie, environ trois fois par an ; y sont conviées l'ensemble des aides à domicile, les responsables du personnel (Josiane Valor, Françoise Duhem, Jacqueline Bottos) et, selon les sujets abordés, les comptables (Carole Migeon et Marie Gunet). Nicole Laporte est, quant à elle, toujours présente. Au cours de l'enquête, j'ai assisté à toutes ces réunions. Celle relatée ici intervient dans la dernière phase de l'enquête, après les stages avec les aides à domicile. L'interaction ci-dessous n'est qu'un exemple parmi d'autres d'un type d'échanges où des aides à domicile (en l'occurrence ici Sylvette Thierry) viennent conforter la position de Nicole Laporte :

[JDT] Une grosse vingtaine d'aides à domicile sont présentes à cette réunion, assises en cercle dans une salle de réunion sans table. Je suis assise parmi elles. En face de nous, sont installées Nicole Laporte, Françoise Duhem et Jacqueline Bottos.

Nicole Laporte : « Je voudrais qu'on reparle de la qualité du service, mesdames. Tiens, Françoise, racontez-nous l'anecdote de ce matin, c'est intéressant. »

Françoise Duhem (pas très à l'aise) : « Oui, ben, ce matin, on a eu un monsieur qui nous avait quittées pour AS [une autre association de services à domicile, non spécialisée dans la vieillesse et non soutenue par la mairie, qui ne tiendra pas très longtemps]. Alors, c'est un monsieur qui était avec nous et là qui a appelé ce matin pour revenir. Il a craqué parce qu'il avait des salariées qui arrivaient en retard, instables, qui faisaient plus ou moins le travail. »

Nicole Laporte : « Vous voyez, mesdames, quand on parle de qualité, c'est un des premiers critères dans les attentes des personnes, la stabilité. On a eu un autre exemple cette semaine, y a une salariée qui nous a laissé un message lundi pour nous dire qu'elle ne pouvait pas venir travailler de la semaine et qu'on ne pouvait pas la joindre. »

Les aides à domicile : un autre monde populaire

Sylvette Thierry: « C'est inadmissible ! »

Nicole Laporte: « Je ne vous le fais pas dire, madame Thierry. Par rapport à la concurrence, là, il faut voir un peu comment les gens réagissent. Là, on a eu le cas avec les Piquet. La dame a une démence sénile grave et le monsieur n'est pas loin d'avoir la même chose. Eh bien, cette semaine, on a eu un courrier du fils pour dire que c'est une autre association qui va intervenir. Il faut que vous ayez conscience, mesdames, que nous sommes dans une situation de concurrence. »

Véra Pijecki s'énerve: « Oui, mais si ces personnes sont malades, aussi, c'est au médecin de savoir à qui il faut faire appel ! »

Sylvette Thierry intervient (ton véhément): « Oui, mais ça c'est à nous de savoir montrer quand même ce qu'il faut faire. Là, moi, j'ai trouvé une personne l'autre jour qui n'avait plus ses bandages et en plus qui était toute souillée. Eh bien, j'ai refait les bandages, je l'ai lavée. »

Tandis que la remarque de Véra Pijecki fait écho à la position du groupe d'aides à domicile étudiée dans la partie précédente (pendant la réunion, Gisèle Leymin me fait des mimiques pour tourner en dérision le discours de Nicole Laporte sur la concurrence et je sens qu'elle « bout » sur sa chaise), Sylvette Thierry réaffirme ainsi publiquement la position des aides à domicile qui consiste à s'approprier des tâches de soins (sa sœur est infirmière et elle-même avait commencé une formation d'aide-soignante avant de tout abandonner à la mort brutale de son compagnon). Tout comme Jeanne Thibault et Latifa Amar, cette aide à domicile est particulièrement peu appréciée d'une partie de ses collègues pour ses prises de parole publiques en faveur de Nicole Laporte. Pendant qu'elle s'exprime, Gisèle Leymin, Véra Pijecki et Colette Sifra la regardent sans cacher leur hostilité.

ENTRE MANAGEMENT ET SOLIDARITÉ AU FÉMININ

Cette alliance concrète conduit aussi à des formes de protection.

Pour le maintien dans l'emploi

En échange de leur engagement dans la « professionnalisation » et de leur soutien actif et public en faveur de la directrice,

ces aides à domicile perçoivent deux types de gratification. On le sait, Yasmina Nivot ou encore Jeanne Thibault, Latifa Amar ou Samia Belkacem reçoivent des primes lorsqu'elles réalisent des interventions impliquant un travail exceptionnel (s'occuper des « cas »...). Ces primes représentent l'équivalent de quelques heures de travail et sont connues de toutes, la directrice ne pouvant les verser sans la comptable, Carole Migeon, qui a accès au compte en banque. Ces primes ont pour ces aides à domicile un relief particulier étant donné leur parcours chaotique sur le marché du travail, et sachant qu'une partie d'entre elles n'a jamais réussi à se stabiliser dans des emplois ouvriers et employés non qualifiés. Elles en sont très fières (certaines me montrent leur bulletin de salaire) et se sentent d'autant plus engagées dans le projet de la directrice.

Un deuxième type de gratification est tout aussi important : les gratifications symboliques. Nicole Laporte les convie régulièrement dans son bureau pour leur faire part de son « admiration » ou pour souligner le « travail remarquable » réalisé. Devant moi et tout le personnel de bureau de l'association, elle traversera le bureau des comptables pour aller serrer la main de Jeanne Thibault et lui dire qu'elle a « fait un sacré boulot chez M. Weil ». Rappelons aussi l'expression de Josiane Valor, qui dit qu'elle ne peut « pas envoyer n'importe qui » lorsqu'elle sait qu'il faudra faire une toilette. Alors même que ces aides à domicile sont tenues à distance par leurs collègues et la fraction plus modeste du personnel de bureau, elles reçoivent, pour leur investissement dans le travail, primes et compliments des femmes diplômées de classes moyennes-supérieures.

De la part de la directrice, cette manière de faire apparaît comme une technique classique de management, d'autant plus efficace qu'elle s'adresse à des femmes pour lesquelles l'aide à domicile constitue une forme d'« emploi-refuge »¹ : la fraction la plus vulnérable est sans diplôme, parfois âgée, et les femmes françaises nées outre-mer et étrangères, diplômées, sont fragilisées car confrontées au racisme et sans ressources locales. L'aide à domicile constitue pour ces femmes un « emploi-refuge » car elles y rencontrent aussi des formes de

1. Christelle Avril, « Aide à domicile pour personnes âgées : un emploi-refuge », in Erika Flahault (sous la direction de), *L'Insertion professionnelle des femmes. Entre contraintes et stratégies d'adaptation*, PUR, Rennes, 2006, p. 207-217.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

solidarité féminine indispensables, dans leur cas, pour se maintenir sur le marché du travail. Cette solidarité féminine passe notamment par la prise en compte, par Nicole Laporte et Josiane Valor, des charges domestiques qui pèsent sur ces femmes, à la condition que celles-ci soient manifestement investies dans l'avenir du secteur. Depuis quelque temps, les collègues de Mervans et alentour demandent aux parents de passer prendre les bulletins scolaires de leurs enfants à un créneau fixe. Josiane Valor change l'emploi du temps de Samia Belkacem pour que celle-ci puisse passer au collège de sa fille. Yasmina Nivot a régulièrement des imprévus car elle doit aller chercher ses enfants à la sortie de l'école ou encore parce qu'elle s'occupe de son père malade qu'elle a fait récemment venir d'Algérie. À chaque fois qu'elle téléphone à Josiane Valor pour lui demander si elle peut partir plus tôt ou déplacer une intervention, celle-ci accepte sans même une remarque. En dehors des charges domestiques classiques, ces aides à domicile, qui habitent loin de leur famille, ont pour particularité de s'absenter pour des périodes plus ou moins longues. Latifa Amar part plusieurs mois dans le nord de la France pour aider son père après le décès de sa belle-mère. Yasmina Nivot va chercher son père en Algérie. Henriette Rocher part plusieurs mois aux Antilles pour s'occuper de ses parents mourants de même que Sina Ndiaye au Sénégal.

Pour se maintenir en emploi face à de telles contraintes domestiques qui ne pèsent que sur les femmes, elles ont besoin d'une protection explicite de la directrice et de Josiane Valor. Ce que ces dernières accordent bien volontiers à plusieurs reprises. Sina Ndiaye voue une grande reconnaissance à Nicole Laporte, pour l'avoir soutenue après la mort de son fils qui l'a conduite à repartir quelque temps au Sénégal. À son retour, la directrice l'a réembauchée tout en lui manifestant son soutien. Josiane Valor joue un rôle similaire, et c'est bien ce qui lui vaut d'être qualifiée, avec mépris, par ses collègues de bureau, de personne « trop sensible ». Rappelons-le, les comptables et les autres responsables du personnel trouvent que Josiane Valor et Nicole Laporte « se font avoir » par les aides à domicile (sous-entendu « noires » et « arabes ») précisément parce qu'elles interviennent en leur faveur pour les maintenir en emploi suite à des événements personnels. On a déjà entrevu l'exemple de l'intervention de Josiane Valor pour empêcher le licenciement de Zahia Salamani, née au Maroc en 1958 et titulaire d'un DEUG de sciences économiques. Partie au

Canada soigner sa sœur atteinte d'un cancer, elle revient en France après la date prévue par l'association. Elle arrive également en retard au travail au moment où elle se retrouve à s'occuper du nouveau-né de son fils de 18 ans. Les deux comptables et les deux autres responsables du personnel acceptent difficilement que Josiane Valor ferme les yeux. Elles vont se mettre à « traquer » les fautes professionnelles de cette salariée. Progressivement, Jacqueline Bottos et Françoise Duhem ne lui donnent plus d'heures de travail en prestataire et elle ne peut plus compter que sur des heures en mandataire attribuées par Josiane Valor. À plusieurs reprises, Josiane Valor va défendre Zahia Salamani et empêcher son licenciement pour faute. Elle finit même, comme elle le raconte, par « piquer une colère pour qu'on lui donne des heures en prestataire ». Elle me dira un jour, résumant ainsi toute la situation d'alliance professionnelle entre ces femmes de classes moyennes-supérieures et ces aides à domicile: « Si elle [Zahia Salamani], on la licencie [sous-entendu, étant donné son niveau scolaire et son investissement professionnel], mais alors où on va ? Non moi j'arrête, j'abandonne... »

Par-delà l'emploi

Lorsque ces aides à domicile disent qu'elles se sentent « soutenues » par la directrice et Josiane Valor, elles font donc référence à des situations très concrètes d'empathie pour leur condition de femmes, de surcroît de femmes mobiles. Ce soutien peut même aller bien au-delà de la situation d'emploi et reflète alors le rôle social endossé par ces deux femmes de classes moyennes-supérieures. Josiane Valor demandera à Nicole Laporte d'écrire une lettre de soutien pour que Yasmine Nivot obtienne un logement social et puisse demander le divorce. Si Odette Heinz ne tarit pas d'éloges sur Nicole Laporte qu'elle trouve « gentille », c'est aussi parce qu'elle lui « doit beaucoup ». À l'écouter, elle aurait complètement sombré dans l'alcoolisme et arrêté son travail sans l'intervention de la directrice. Odette Heinz divorce à la fin des années 1980: son mari la quitte pour une amie de sa fille. C'est à ce moment-là qu'elle situe le début de « sa déprime ». Elle part travailler le matin « avec un litre de blanc dans le sac », « mais j'en avais déjà sifflé la moitié ». Dès cette période, alors que la directrice n'a pas encore mis en place de réunions collectives, elle prend l'habitude d'aller discuter avec elle quand les choses

Les aides à domicile: un autre monde populaire

vont mal, d'aller « pleurer dans son bureau ». Odette Heinz étant très investie dans son travail, toujours prête à en faire plus, la directrice va s'inquiéter le jour où elle apprend que la salariée n'est pas allée travailler. Elle prévient les pompiers, qui la trouveront dans le coma, après une tentative de suicide. Après cela, « la directrice est venue chez moi hein, Laporte, et on a discuté, et c'est grâce à elle que j'ai eu mon logement HLM à Mervans ». Elle quitte enfin le logement où elle vivait avec son mari, obtient un studio juste à côté de la mairie de Mervans et de l'association. Elle me racontera une autre anecdote qui montre combien Nicole Laporte n'adopte pas la même attitude avec toutes les aides à domicile. Odette Heinz travaillait, par l'intermédiaire de l'association, chez un homme âgé. Elle avait accepté de faire en plus des heures au noir pour lui mais, lorsqu'elle a voulu arrêter, il l'a dénoncée. Nicole Laporte l'a convoquée mais ne l'a pas licenciée, alors qu'elle est en quête de ce genre de fautes pour licencier Monique Vogler, Gisèle Leymin ou encore Véra Pijeki.

On peut déjà souligner combien cette solidarité entre femmes est porteuse d'un style de féminité, qui est celui de ces femmes de classes moyennes-supérieures diplômées qui les soutiennent. Une fois de plus, il s'agit de récompenser, soutenir, l'investissement de ces femmes de classes populaires dans leur travail et notamment le fait qu'elles cherchent à lui donner un sens par le travail de soin aux personnes dépendantes. En outre, si le fait de gagner un salaire parfois important conduit ces femmes à développer une capacité à « se faire plaisir », de telles dispositions individualistes sont également favorisées par les formes de soutien qu'on vient d'exposer. Lorsque ces aides à domicile viennent demander de l'aide à Josiane Valor ou à Nicole Laporte, pour des raisons professionnelles ou personnelles, celles-ci leur enjoignent d'apprendre à se protéger, à penser à elles-mêmes d'abord. C'est ainsi que Sina Ndiaye me présente l'intervention de Nicole Laporte qui, à son retour du Sénégal après la mort de son fils, lui dira qu'il faut qu'elle pense à elle et reprenne au moins quelques heures de travail. De même, lorsque Zahia Salamani raconte à Josiane Valor l'arrivée de sa belle-fille et du bébé chez elle; la responsable du personnel la reprend: « Il faut penser à vous aussi, madame Salamani, vous ne pouvez pas vous occuper de tout le monde, il est majeur votre fils. » Loin de résumer tous les styles de féminité propres aux classes moyennes-supérieures et qu'il conviendrait d'étudier, tous ces éléments traduisent

néanmoins un style de féminité qu'on peut trouver chez des salariées diplômées telles les assistantes sociales étudiées par Delphine Serre²: normes d'individualisation (avoir une existence propre), d'émancipation féminine par le travail et vis-à-vis des hommes de leur milieu...

Mais on peut aller plus loin. Cette forme de management au féminin n'est pas seulement à saisir à l'aune d'une articulation entre classe et genre (un certain pôle des femmes de classes moyennes-supérieures qui entend contribuer à l'émancipation des femmes de classes populaires): elle doit prendre en compte la dimension raciale. On peut réexaminer sous cet angle le soutien apporté par la responsable du personnel, Josiane Valor, à Yasmina Nivot pour son divorce. Elle fait tout pour qu'elle puisse obtenir son autonomie financière en lui donnant le maximum d'heures de travail, en fermant les yeux lorsqu'elle est prise par des contraintes domestiques l'empêchant de faire son travail ou encore en demandant à Nicole Laporte de l'aider à trouver un logement. Alors que je discute avec elle de cette situation, je découvre qu'elle est persuadée que le mari de Yasmina Nivot est « arabe ». Or elle a fait un mariage arrangé avec un ouvrier français: Yasmina Nivot dit s'être mariée avec cet homme de trente ans son aîné pour pouvoir s'installer en France. Après avoir eu deux enfants, elle parvient à entrer sur le marché du travail car son mari passe en préretraite et le couple a moins d'argent. Elle divorce ensuite à la faveur de son emploi d'aide à domicile et notamment grâce aux protections offertes par Josiane Valor et Nicole Laporte. Yasmina Nivot, qui vient d'un milieu de classes moyennes diplômées en Algérie (elle-même a fait des études), a perçu très vite l'ambiguïté du soutien de Josiane Valor. Elle a bien saisi que cette dernière la soutient pour partie parce qu'elle est persuadée que son mari est « arabe » (sous-entendu, comme le dira clairement Josiane Valor, « un feignant », qui fait travailler sa femme). Elle ne dément donc pas lorsque la responsable du personnel, devant moi et cherchant mon approbation, lui sert des laïus sur les « hommes arabes » qui exploitent leur femme. On perçoit ici que la position de ces aides à domicile, et l'alliance qui se noue entre elles et Nicole Laporte et Josiane Laporte, tient aussi pour partie à un ensemble de préjugés raciaux. Alors même que Josiane Valor se dit clairement de gauche et Nicole Laporte de droite plus libérale que sa famille,

2. Delphine Serre, *Les Coulisses de l'État social...*, op. cit.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

elles semblent mobiliser un autre racisme, plus discret mais non moins présent.

Pistes sur le rapport à la politique

Pour saisir les valeurs des aides à domicile enquêtées, celles qu'elles partagent ou non entre elles, tout comme celles qu'elles ont ou non en commun avec les personnes âgées et les employées de bureau, la question du rapport à la politique est centrale. Elle est bien sûr également fondamentale dans la perspective d'une sociologie de la morphologie sociale. Pourtant, et alors même qu'elle a été abordée avec les enquêtées (d'autant plus que l'enquête s'est déroulée au moment où Jean-Marie Le Pen a accédé au deuxième tour de l'élection présidentielle), cette question ne peut être approfondie autant qu'on l'aurait souhaité.

La raison est assez simple: il n'est pas possible de symétriser l'analyse du rapport à la politique entre les différentes aides à domicile car les unes, envisagées dans la partie précédente de l'ouvrage, empruntent les voies légitimes et classiques de l'expression politique, tandis que les autres, examinées dans cette troisième partie, sont restées en retrait. Les aides à domicile qui font groupe contre la directrice, et dont les pratiques et attitudes ont été examinées dans la deuxième partie, expriment en effet haut et fort leurs opinions politiques. Les matériaux sont nombreux qui permettent de les situer sans nul doute du côté d'une droite traditionnelle, conservatrice, plutôt proche du pôle du petit patronat (par opposition à la droite libérale de Nicole Laporte).³ Cette droite traditionnelle est majoritaire à la mairie de Mervans et les alliances entre les figures de ce groupe et la municipalité sont explicites. Au cours des événements publics, le maire ou les adjoints au maire viennent ainsi serrer les mains de certaines aides à domicile, des comptables ou de Françoise Duhem (toutes encartées au RPR). Notons que, même dans ce cas, saisir les opinions politiques des aides à domicile a supposé d'ajuster l'analyse aux spécificités de ces emplois féminisés non qualifiés, où d'anciennes ouvrières ou petites patronnes

3. Cf. Pierre Birnbaum, *Le Peuple et les gros. Histoire d'un mythe* (1979), Grasset, Paris, 1995; Nonna Mayer, «L'ancrage à droite des petits commerçants et artisans indépendants», in Georges Lavau, Gérard Grunberg et Nonna Mayer (sous la direction de), *L'Univers politique des classes moyennes*, FNSP, Paris, 1983, p. 330-350; Claire Zalc, «Les petits patrons en France au XX^e siècle...», article cité.

finissent leurs carrières: les plus véhémentes à droite et en opposition avec la directrice ont dû se syndiquer, à leur corps défendant, à la CGT (seul syndicat qui leur a répondu au moment du passage aux 35 heures), pour pouvoir se défendre.⁴

Quant aux aides à domicile qui partagent le projet de « professionnalisation » de la directrice et qui font l'objet de cette troisième partie, elles font, comme dans d'autres domaines, « profil bas » dès lors qu'il est question de politique. Pourtant, à quelques reprises, dans les discussions qu'elles ont avec Josiane Valor, la seule employée de l'association à affirmer publiquement qu'elle est de gauche, une adhésion aux valeurs de gauche est perceptible chez certaines de ces aides à domicile. Mais elles sont par ailleurs très claires sur le fait qu'elles refusent d'être syndiquées ou d'afficher leurs opinions au travail. Autrement dit, leur rapport à la politique pourrait se définir comme de gauche *et* en retrait, type de rapport sur lequel la sociologie des classes populaires dispose de peu de connaissances.⁵

Ces dernières années, les recherches en sociologie politique ont fait avancer ces questions et ouvert le chantier des rapports populaires à la politique.⁶ Outre les formes spécifiques de mise à distance de la politique en milieux populaires⁷, ces recherches sont aujourd'hui devenues attentives à la grande diversité des formes de politisation possibles dans ces milieux⁸. Néanmoins, comme le pointe Nicolas Mariot⁹, à l'exception des travaux de Yasmine Siblot¹⁰, rares sont les

4. Cf. Christelle Avril, « Une mobilisation collective dans l'aide à domicile à la lumière des pratiques et des relations de travail », article cité.

5. Cf. La figure de l'« ouvrier citoyen »: Olivier Schwartz, « Sur le rapport des ouvriers du Nord à la politique. Matériaux lacunaires », *Politix*, n° 13, 1991, p. 79-86.

6. Annie Collovald et Frédéric Sawicki, « Le populaire et le politique. Quelques pistes de recherche en guise d'introduction », *Politix*, n° 13, 1991, p. 7-20.

7. Daniel Gaxie, *Le Cens caché*, Éditions du Seuil, Paris, 1978; Cécile Braconnier et Jean-Yves Dormagen, *La Démocratie de l'abstention*, Gallimard, Paris, 2007; Nina Eliasoph, *L'Évitement du politique. Comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne*, Economica, Paris, 2010 (1998).

8. Camille Hamidi, *La Société civile dans les cités. Engagement associatif et politisation dans des associations de quartier*, Economica, Paris, 2010.

9. Nicolas Mariot, « Pourquoi il n'existe pas d'ethnographie de la citoyenneté », *Politix*, n° 92, p. 165-194.

10. Yasmine Siblot, *Faire valoir ses droits au quotidien...*, op. cit.; « Faire valoir ses droits » et « se faire entendre », *rapports mobilisés à sa condition sociale en milieux populaires*, mémoire d'habilitation à diriger des recherches, université Paris-Descartes, 2010.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

études qui mettent en œuvre une véritable ethnographie du rapport à la politique en milieux populaires. Cet ouvrage ne pouvait alimenter le sentiment, une fois de plus, que seules les fractions les plus dotées des milieux populaires ont des opinions politiques (en ne présentant que celles empruntant des voies classiques de l'expression politique). Il se devait de tenir compte des limites pointées par tout cet ensemble de travaux sur les milieux populaires et la politique et des avancées épistémologiques qu'ils impliquent. Il ne peut qu'inviter à se donner les moyens, par l'enquête, de saisir les formes ambivalentes de rapport à la politique, chez les femmes de milieux populaires engagées dans des secteurs d'emploi où les formes d'expression collectives classiques font défaut. Ce qui revient aussi à accorder plus d'attention aux formes de politisation des femmes des milieux populaires.

* * *

Le type d'investissement au travail de ces aides à domicile-ci fait écho au rapport au travail et aux pratiques des femmes diplômées de classes moyennes-supérieures qui les encadrent. Cette conception du travail acquiert donc un sens et une légitimité qui n'est plus seulement professionnelle mais aussi sociale. Elle se traduit par une alliance concrète entre ces aides à domicile les plus vulnérables sur le marché du travail et la fraction la plus dotée au sein du personnel de l'association.

CHAPITRE XII

UN STYLE DE FÉMINITÉ SOUS CONTRAINTES

Si le travail d'aide à domicile représente un repoussoir pour leurs collègues affiliées aux fractions stables des milieux populaires, que dire alors des femmes, envisagées dans cette troisième partie, qui s'y investissent et revendiquent leur fierté à travailler comme aides à domicile ? Qu'est-ce qu'implique pour elles-mêmes, et pour les milieux populaires, la tendance des aides à domicile étudiées ici à s'accomplir dans le travail, à y trouver un sens personnel ? Les éléments de réponse qu'on propose d'apporter dans ce dernier chapitre présentent une réalité complexe.

Rappelons que la question soulevée dès l'introduction de cet ouvrage et qui a guidé notre réflexion était celle de situer empiriquement, plutôt que de la postuler, la nature des appartenances sociales de ces femmes. On va donc réunir l'ensemble des éléments entrevus tout au long de cette troisième partie pour saisir le style de féminité qu'il fait apparaître. Tout nous a jusqu'à présent porté à montrer que ce rapport au travail et le style de féminité qui en découle orientent ces femmes vers un certain pôle des classes moyennes-supérieures, celui de femmes salariées diplômées. Pour autant, cela ne peut nous permettre de conclure que ces aides à domicile échappent

Les aides à domicile: un autre monde populaire

en quelque sorte aux milieux populaires. Elles en constituent plutôt un autre pôle. On va le voir en effet, ces aides à domicile se retrouvent dans une position paradoxale: c'est parce qu'elles sont fortement soumises à la hiérarchie dans leur travail et socialisées à une position subordonnée, que leur conception du travail s'avère ajustée aux attentes des femmes diplômées qui les encadrent, rendant possible l'expression d'un style de féminité éloigné de celui des milieux populaires traditionnels.

UNE POSITION SOCIALE
FAÇONNÉE PAR LA DIMENSION RACIALE

Commençons par analyser les préjugés raciaux de la directrice, Nicole Laporte, et de la responsable du personnel, Josiane Valor, ces deux femmes qui pourtant protègent et soutiennent les aides à domicile «noires» et «arabes», partageant avec elles un projet de «professionnalisation». Ce détour, qui pourra surprendre, est nécessaire pour saisir pourquoi, tout en ayant des ressources de petites classes moyennes et en étant soumises à des discours symboliques gratifiants, une partie des aides à domicile «noires» et «arabes» sont toutefois socialisées par leur travail à une position d'exécutante caractéristique des milieux populaires. Certaines observations conduisent en effet à envisager un racisme des classes moyennes-supérieures qui ne se manifeste pas tant dans les discours que dans les pratiques.¹

L'hypothèse est la suivante: si ces aides à domicile «noires» et «arabes» parviennent à réaliser une alliance avec la directrice de l'association et Josiane Valor, si elles paraissent si ajustées, dans leurs attitudes et leurs attentes, à la situation de travail telle que les femmes de classes moyennes-supérieures diplômées entendent la définir, c'est parce que leur maintien dans cet emploi est le résultat d'une procédure de sélection et de socialisation à faire profil bas. Bien que ne l'exprimant pas ouvertement, Nicole Laporte et Josiane Valor font passer aux femmes «noires» et «arabes» des épreuves implicites de sélection que n'ont pas à subir les aides à domicile «blanches».

1. Cf. Pierre Bourdieu, «Le racisme de l'intelligence», *Questions de sociologie*, Éditions de Minuit, Paris, 1980, p. 264-268; Pierre-André Taguieff, *La Force du préjugé...*, *op. cit.*, p. 108-109.

La sélection à l'entrée dans l'emploi

La sélection s'opère au moment de l'entrée dans l'emploi. Il apparaît que les aides à domicile « noires » et « arabes » sont moins souvent à temps plein que leurs collègues blanches car soumises plus longtemps à une sorte de période d'essai implicite. On ne leur donne que quelques heures à l'entrée et on les laisse assez longtemps dans cette situation. De plus, parfois dès leur premier jour de travail, on leur confie les « cas », les personnes âgées dites « difficiles ». ² Cette double mise à l'épreuve est le fait des responsables du personnel qui tiennent des propos ouvertement racistes, mais également de Josiane Valor et Nicole Laporte. ³

Fatma Saraoui, la sœur de Yasmina Nivot, arrivant d'Algérie, se présente auprès de Josiane Valor pour travailler comme aide à domicile. Je m'attends, tout comme elle probablement, à ce que la responsable du personnel, qui a une très bonne opinion de sa sœur, lui fasse bon accueil et lui confie rapidement des heures de travail. Or elle paraît plutôt réticente, finit par l'embaucher avec un contrat de deux heures par semaine, pendant plusieurs semaines et en l'envoyant chez une personne « difficile » dont aucune aide à domicile ne veut s'occuper. Fatma Saraoui racontera en pleurs, lors d'une formation, que la personne âgée en question tient des propos racistes à l'encontre des « Arabes » à longueur d'intervention. La formatrice, à l'instar de Josiane Valor ou Nicole Laporte, fera mine d'ignorer l'interpellation. La situation me frappe d'autant plus que j'ai vu, dans le même contexte, Josiane Valor recevoir la visite de jeunes femmes « blanches » souhaitant travailler comme aide à domicile. Elle est alors très prévenante et leur dit qu'au début, elle ne peut pas toujours leur donner autant d'heures qu'elles le souhaitent. Et surtout, elle ne les envoie pas chez les personnes « difficiles ». Lui faisant remarquer qu'elle va faire travailler d'emblée Fatma Saraoui chez Geneviève Achour

2. Cela tend à montrer qu'il y a des « carrières informelles » dans ce secteur (du temps partiel au temps plein, du mandataire au prestataire, des cas difficiles aux cas faciles...). Cf. Cédric Lomba, « Les petites mains des petites entreprises : gestion informelle et fractures ouvrières », *Sociologie du travail*, n° 4, 2010, p. 503-520.

3. Sur la gestion ethnoraciale des postes de travail, cf. Laure Pitti, « Catégorisations ethniques au travail. Un instrument de gestion différenciée de la main-d'œuvre », *Histoire & mesure*, n° 3-4, 2005, p. 69-101 ; Nicolas Jounin, *Chantier interdit au public...*, *op. cit.*

Les aides à domicile: un autre monde populaire

connue de réputation (elle est définie comme « méchante » par les aides à domicile), Josiane Valor m'étonne par la dureté de sa réponse: elle veut tester la résistance de l'aide à domicile car « elle arrive d'Algérie, elle n'a jamais travaillé en France ». Nicole Laporte n'est pas non plus dénuée de préjugés raciaux, comme le suggère cette scène d'un recrutement:

[01] Je me trouve devant le bureau de Françoise Duhem, l'une des responsables du personnel qui n'hésite pas à tenir des propos racistes devant moi. Elle fait passer un entretien d'embauche à une aide à domicile « noire » (sénégalaise, arrivée depuis environ un an en France). L'entretien se déroule très bien, Françoise Duhem semble satisfaite (elle reste souriante et parle de manière affable à la candidate) et s'apprête à embaucher la salariée (elle a besoin de quelqu'un dès l'après-midi, ce qui explique son empressement et son « indulgence »).

Nicole Laporte, qui passe alors devant le bureau de la responsable du personnel, s'arrête et se met à questionner la candidate dans des conditions très particulières. Elle reste debout devant la salariée qui est assise sur une chaise. Elle lui pose des questions très directes, sur un ton qui est plutôt celui de l'interrogatoire, la femme devant répondre rapidement, de surcroît devant moi et Françoise Duhem. Elle l'oblige à reconstituer année par année son parcours à voix haute. Dès que la salariée hésite sur les dates, Nicole Laporte s'engouffre dans la brèche et déstabilise un peu plus la candidate (« Vous êtes sûre ? » « Et pourquoi vous n'avez pas travaillé à cette période ? »...).

La candidate, qui a eu une discussion tout à fait normale et s'est exprimée sans peine au cours de l'échange avec Françoise Duhem (elle est titulaire d'un baccalauréat général), perd tous ses moyens, ne sait plus où elle en est, finit par mélanger les dates ou ne plus répondre tellement les questions sont posées de manière agressive. Elle semble n'avoir plus qu'une envie: partir le plus vite possible, ce que semblait attendre Nicole Laporte qui la congédie. Pendant l'interaction, Françoise Duhem et moi-même échangeons des regards interloqués. Une fois la candidate repartie, Nicole Laporte fait la leçon à Françoise Duhem: il faut être plus rigoureuse dans les entretiens. Et voyant que je suis tout à fait surprise de la scène qui vient de se dérouler, elle finit par ajouter à mon intention: « surtout avec les Afri-

caines qui n'ont pas toujours les repères chronologiques et avec lesquelles il faut refaire le CV». Sur ce, elle plante là Françoise Duhem qui me dit, dépitée : « Franchement, moi, je ne comprends pas. Elle avait l'air très bien cette dame, elle a un bac en plus. »

Ainsi que le montrent ces matériaux, les pratiques de protection que Josiane Valor et Nicole Laporte ont à l'égard de certaines aides à domicile « noires » et « arabes » une fois recrutées (et testées) ne doivent pas faire oublier qu'elles ne sont pas elles-mêmes dénuées de préjugés raciaux. On voit ici que ces préjugés sont plutôt d'ordre culturaliste⁴ : elles assignent ces femmes à des normes culturelles qui rendraient impossible leur adaptation au marché du travail français car en décalage avec de supposées normes françaises.

Le contrôle dans l'emploi

Une fois obtenue leur entrée dans l'emploi, ces aides à domicile sont soumises à une autre procédure de sélection : elles sont, au moment où elles sont recrutées, plus surveillées et plus facilement licenciées pour faute que leurs collègues « blanches », notamment sur simple rumeur (ce qui n'est pas contradictoire avec le fait qu'une fois une période d'essai passée, elles sont aussi plus protégées...). Il se trouve en effet que ces aides à domicile prennent très au sérieux la légitimation professionnelle et sociale qui accompagne leur investissement dans l'association, au point parfois de demander à ne plus faire de ménage et à n'avoir que du travail de « soignante ». C'est le cas notamment des jeunes diplômées du sanitaire et social comme Ève Da Costa et des salariées qui sont envoyées à l'association par l'organisme de formation auquel Nicole Laporte a fait appel, telle Carole Salles.

L'exemple du licenciement de Ramatou Moya, une aide à domicile « noire » pourtant titulaire du seul diplôme national à l'époque, le certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile, est à cet égard éloquent. On pourrait l'appeler « chronique d'un licenciement annoncé » :

4. Didier Fassin, « Le culturalisme pratique de la santé publique. Critique d'un sens commun », in Jean-Pierre Dozon et Didier Fassin (sous la direction de), *Critique de la santé publique : une approche anthropologique*, Balland, Paris, 2001, p. 181-208.

[JDT] Tout commence par le coup de fil d'une personne âgée à Jacqueline Bottos qui dit que son aide à domicile regarde la télévision au lieu de travailler. L'ensemble du personnel de l'association est mis au courant et les discussions vont bon train sur cette « Noire qui n'en fout pas une ». La directrice se rend sur place et me propose de l'accompagner. Dès les premiers moments de la conversation, il est évident que la personne âgée ne veut pas d'une aide à domicile « noire » (cela sera confirmé par d'autres éléments rapportés par Josiane Valor: la femme âgée refuse de payer ses heures de travail à une précédente salariée « noire » en tenant des propos ouvertement racistes). La scène est extrêmement pénible car la salariée n'ose pas vraiment se défendre, elle semble complètement abattue et résignée. Alors que Nicole Laporte essaie de savoir ce que la personne âgée reproche à l'aide à domicile, cette dernière, à court d'arguments, rétorque: « Elle ne sait pas faire cuire un steak. » Nicole Laporte se tourne alors vers l'aide à domicile qui ne sait pas trop quoi répondre et finit par nous dire que la personne âgée exige qu'elle fasse cuire le steak au four. Ramatou Moya avait commencé à le faire cuire dans une poêle et la personne âgée est intervenue, traitant la salariée de « bonne à rien », « qui ne sait pas qu'un steak se fait cuire au four » (c'est la femme âgée elle-même qui ajoute cette partie de l'histoire). Je suis sidérée, tout comme Ramatou Moya, par la mauvaise foi de la personne âgée et m'attend à ce que Nicole Laporte recadre les choses. Elle n'en fait rien, en reste à ces propos et ne fera aucun commentaire sur ce qui se passe chez cette personne âgée à son retour dans les locaux de l'association. Autrement dit, elle se gardera bien de démentir, auprès du personnel de bureau, les propos accusateurs de la vieille femme sur l'incompétence de cette aide à domicile. Elle va ainsi laisser enfler la rumeur sur l'aide à domicile et favoriser son licenciement. En l'espace de quelques semaines, je vais voir sa mauvaise réputation professionnelle se construire sous mes yeux. La moindre interaction avec cette salariée devient un objet de conflit qui se retourne contre elle. Par exemple, elle refuse un remplacement et Jacqueline Bottos lui rétorque: « Si vous ne voulez plus travailler avec nous, vous n'avez qu'à partir! » Carole Migeon suggère à plusieurs reprises de la licencier mais ajoute: « on va attendre qu'elle ait récupéré ses heures » (étant salariée de l'association, elle leur doit les

heures de son contrat mensuel). La salariée finit par partir mais, comme j'ai tenté de prendre sa défense à plusieurs reprises, on refusera de me dire si elle a été licenciée ou si elle a démissionné.

L'attitude silencieuse de la directrice a largement contribué au départ de l'aide à domicile. Lorsqu'il transparait dans les propos, le racisme de ces femmes diplômées se pare des attributs du culturalisme. Alors que j'essaie d'obtenir des explications de Nicole Laporte sur le départ de Ramatou Moya (je lui fais remarquer combien la salariée est diplômée), elle coupe court à la discussion en expliquant que « c'est culturel », il y a des femmes africaines qui « ne sont pas portées sur le travail » et qui manifestent une certaine « désinvolture ». ⁵ De même, alors que je fais remarquer à Nicole Laporte qu'il y a une proportion importante de femmes immigrées dans son association, elle semble tout d'abord mécontente de ce constat (« Ah bon ? Je pensais qu'on en avait moins que d'autres associations ? ») et pour se rattraper, elle ajoute : « Les Africaines sont tellement formidables ! »

Pourquoi Nicole Laporte se comporte-t-elle ainsi vis-à-vis de ces salariées ? Ramatou Moya, Ève Da Costa ou Carole Salles ont plusieurs points communs : elles sont jeunes, récemment entrées dans l'emploi et surtout ont obtenu de vrais diplômes du secteur. Carole Salles (une Haïtienne, mariée à un Guadeloupéen, qui finit par démissionner) et Ramatou Moya ont le CAFAD, ce qui au moment de l'enquête est tout à fait singulier : moins de 8 % des aides à domicile l'ont alors en France. Et Ève Da Costa vient d'obtenir le concours d'aide-soignante. On pourrait croire que toutes ces caractéristiques en font des salariées idéales pour le projet de « professionnalisation » de la directrice. Pourtant, ce n'est pas le cas car le « problème » (c'est son terme) posé par ces salariées est le suivant : elles demandent à n'avoir que du travail de « soignante » pour lequel elles sont diplômées, à l'exclusion des tâches de ménage. C'est ainsi que Josiane Valor me présente Ramatou Moya peu de temps avant la scène relatée plus haut : une salariée qui, du fait de sa formation, ne veut que certains types d'intervention

5. Nicole Laporte a été infirmière volontaire au Bénin. Sur les postures culturalistes, en particulier dans le monde médical, cf. Didier Fassin, « Les politiques de l'ethnopsychiatrie. La psyché africaine, des colonies britanniques aux banlieues parisiennes », *L'Homme*, n° 153, 2000, p. 231-250, et « Le culturalisme pratique... », article cité.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

avec des personnes malades. De même, Ève Da Costa a eu des mots avec une personne âgée qui lui demandait de faire des tâches ménagères et à laquelle elle a répondu qu'elle était qualifiée dans les tâches de soins.

Socialisées à faire profil bas

Le traitement sélectif auquel elles sont soumises et les préjugés raciaux implicites pèsent sur les attitudes et les représentations de ces aides à domicile. Elles ne peuvent rester dans l'emploi qu'à la condition de faire profil bas.⁶

C'est l'un des éléments frappants des attitudes au contact des personnes âgées de celles qui parviennent à passer à travers la sélection de Nicole Laporte et Josiane Valor. Alors qu'elles sont particulièrement loquaces et enjouées dans les interactions en dehors du travail (y compris avec moi), Latifa Amar et Sina Ndiaye m'étonnent par leur attitude silencieuse et «déférente»⁷ chez les personnes âgées. Pendant que Sina Ndiaye fait le ménage chez les Alibert, Pierre Alibert, un ancien militaire, s'adresse à moi pour me faire savoir que «les aides à domicile sont des incapables», «des connes» et des «feignantes», «surtout les Noires». Sina Ndiaye ne montre aucune réaction à ces propos, elle continue son ménage comme si de rien n'était. De même, je me rends avec elle chez Henri et Ginette Steiner. Le couple n'est pas très âgé, lui est physiquement malade et sa femme est dépressive. Leur fils vit chez eux, il est étudiant. Comme Sina Ndiaye me l'a dit dans la journée, le couple est pauvre et elle doit souvent faire les courses avec peu d'argent. La femme nous envoie acheter des yaourts et deux paquets de biscottes, mais il s'avère que nous n'avons pas assez d'argent. Sina Ndiaye décide finalement de prendre des yaourts «Leader Price» et non des «Danone» et un seul paquet de biscottes. Quand nous arrivons à l'appartement, nous sommes vertement accueillies. La personne âgée n'est pas contente car ces «yaourts sont dégueulasses» et nous sommes des «idiotes». Odette Steiner ne semble pas pouvoir s'arrêter de nous invectiver. Sina Ndiaye ne dit rien mais j'interviens en disant que «je

6. Abdelmalek Sayad en fait un trait constitutif du rapport (contraint et intériorisé) aux autres chez les immigrés. Cf. Abdelmalek Sayad, *La Double Absence. Des illusions de l'émigré aux souffrances de l'immigré*, Éditions du Seuil, Paris, 1999, p. 402.

7. Judith Rollins, *Between Women...*, *op. cit.*

mange ces yaourts». Je m'apprête à argumenter mais, pour la seule fois de mon stage avec elle, Sina Ndiaye m'ordonne avec raideur de me taire en me disant : « Ça suffit. » Les reproches de la personne continueront à fuser jusqu'à la fin de notre intervention. Comme l'illustre ce dernier exemple, toute tentative pour renverser l'attitude d'Odette Steiner à notre égard est vaine, Sina Ndiaye le sait bien et c'est pourquoi elle me fait taire. À un moment, je lui fais remarquer qu'elle ne relève pas les propos blessants des personnes âgées et elle me répond avec le sourire qu'il faut « laisser couler ». Même si cela est difficile à montrer, il semble qu'une part du positionnement de ces femmes tient aussi à leur statut minoritaire⁸ : elles n'ont pas le même pouvoir que leurs collègues « blanches » de se défendre dans les interactions de face à face, comme lorsqu'elles se font insulter.

Quand bien même certaines de ces femmes auraient, du fait de leur origine sociale, des capitaux culturels et sociaux les rapprochant des classes moyennes, en France métropolitaine, elles sont assignées à une position subalterne dans le salariat. Plus encore, elles sont socialisées, par leur travail, à cette position subalterne. Et c'est dans les cas où cette socialisation professionnelle à un rôle subordonné a échoué que se révèlent les préjugés raciaux de Nicole Laporte et de Josiane Valor. Pourtant, ce livre fait aussi apparaître des proximités entre ces aides à domicile et certaines femmes diplômées de classes moyennes-supérieures.

UN AUTRE STYLE DE FÉMINITÉ

Les aides à domicile envisagées ici sont fortement contraintes dans les rapports hiérarchiques. Pour autant, on sait qu'elles mettent en pratique une conception du travail portée par les femmes diplômées qui les encadrent et fondée notamment sur le soin qualifié aux personnes âgées.

8. Louis Wirth, « The problem of minority groups », in Ralph Linton (sous la direction de), *The Science of Man in the World Crisis*, Columbia University Press, New York, 1945, p. 347-372; Colette Guillaumin, « Sur la notion de minorité », *L'Homme et la société*, n° 77-78, 1985, p. 101-109.

Le *caring* converti en capital culturel

Comme nous l'avons entrevu tout au long de cette troisième partie, ces aides à domicile ont une conception de la prise en charge des personnes âgées très différente de celle de leurs collègues. Elles s'impliquent physiquement et mentalement dans ce travail. Leur implication physique comporte peu de restrictions: elles font les tâches de ménage, portent les personnes âgées et sont prêtes à pousser des meubles, ou, pour certaines, à réaliser des tâches de jardinage ou de bricolage. Ces aides à domicile assument aussi pour partie la charge mentale des soins aux personnes âgées. Souvenons-nous de cet exemple où Latifa Amar contacte Yasmina Nivot pour qu'elle aille chercher Marguerite Gimié à sa sortie de l'hôpital. De même, Sina Ndiaye, constatant que ses horaires d'interventions sont peu adaptés au rythme de vie d'une personne âgée, se débrouille seule pour intervertir des horaires en accord avec les personnes âgées, avant d'en discuter avec Josiane Valor. Elles assument également une part de travail émotionnel chez toutes les personnes dont elles s'occupent quelles que soient les affinités sociales. En ce sens, elles adoptent *a priori* une posture de « soignante ». Ainsi, elles s'attachent à produire des sentiments de bien-être et de dignité chez les personnes âgées dont elles s'occupent. Dans la continuité de cette posture de « soignante », elles n'hésitent pas à prendre en charge le travail relationnel avec des personnes âgées, pour certaines malades, déprimées, sourdes...

Qu'il s'agisse du travail physique qu'elles accomplissent, ou encore de ce travail émotionnel et relationnel, la distance n'est jamais perceptible: elles s'impliquent personnellement dans ce travail au contact des personnes âgées, en profondeur, et semblent activer des manières de faire et de penser fortement intériorisées. Cet investissement « entier » se révèle aussi dans l'absence de différenciation entre vie privée et travail: elles font au travail ce qu'elles feraient pour leurs proches – on pourrait même dire que cela résume bien leur morale professionnelle par opposition à leurs collègues qui trouvent au contraire qu'il est légitime de ne pas faire au travail ce qu'elles feraient pour leurs proches. À tel point que le travail de prise en charge des personnes âgées dans la sphère salariée se présente comme une alternative à la prise en charge des proches. Ces femmes en effet, lorsqu'elles sont aides à domicile, s'occupent plutôt à distance de leurs

proches. Mais lorsque ceux-ci ont besoin d'une aide directe, elles quittent leur emploi pour s'occuper d'eux et reviennent ensuite sur le marché du travail.

Que ce sens pratique à s'occuper des autres soit ou non ancré dans les milieux populaires, il est évident au terme de ce livre qu'il est pour partie produit par la situation de travail. Seules à longueur de journée avec les personnes les plus dépendantes de l'association, les aides à domicile apprennent des savoir-faire et rencontrent le soutien professionnel des personnels qualifiés de soins qui passent à domicile et des femmes diplômées du secteur dans les locaux de l'association. Si une partie d'entre elles n'a pas de formation initiale dans le domaine, ces différentes interactions professionnelles, mais aussi les contacts avec ces femmes françaises d'outre-mer et étrangères, diplômées de l'aide à domicile, favorisent l'incorporation de savoir-faire. On ajoutera que l'apprentissage de ces savoir-faire s'accompagne de l'incorporation d'un discours de professionnelle (le souci d'humaniser sa mission, la manière de présenter son travail) ou encore d'une adhésion aux normes psychologiques portées par les femmes diplômées avec lesquelles elles sont en contact. Par opposition avec leurs collègues qui conservent des liens avec les fractions stables des classes populaires, ces aides à domicile sont perméables à tout un ensemble de normes des femmes salariées et diplômées de classes moyennes-supérieures. Tous ces savoir-faire et ces savoir-être qui rencontrent la considération des personnes âgées, de leur famille mais aussi des femmes qualifiées du secteur, concourent à convertir des manières de s'occuper des personnes âgées en « capital culturel ». Pour reprendre la proposition de Beverley Skeggs, le *caring* peut aussi devenir pour certaines femmes non ou peu diplômées une forme non institutionnalisée de « capital culturel »⁹.

Vers une transformation des dispositions ?

Quelles que soient les raisons qui poussent ces aides à domicile à s'impliquer physiquement et mentalement dans la prise

9. Beverley Skeggs, *Formations of Class and Gender...*, *op. cit.* ; Marie Cartier, « Le *caring*, un capital culturel populaire ? À propos de *Formations of Class and Gender* de Beverley Skeggs », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 191-192, p. 106-113 ; et sur le lien entre travail sur le corps et culture dans les classes moyennes-supérieures, cf. Muriel Darmon, *Devenir anorexique. Une approche sociologique*, La Découverte, Paris, 2003, p. 249-276.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

en charge des personnes âgées dépendantes, cela retentit sur leurs dispositions. Ce type de rapport au travail implique en effet un rapport individuel et personnel au travail qui va de pair avec le souci de lui donner du sens, une pénétration d'une certaine culture psychologique¹⁰, une capacité de s'émanciper de la sphère privée par le travail et des conduites de dépenses pour soi. Tout semble se passer comme si les pratiques de prise en charge physique et mentale des personnes âgées dans la sphère salariée n'étaient pas incompatibles, voire ici allaient de pair, avec l'incorporation d'un sens pratique à penser d'abord à soi, à défendre son intérêt personnel.

Cette tendance d'une partie des femmes de milieux populaires – les plus vulnérables ou des femmes mobiles en déclassé et assignées à des emplois de milieux populaires en France métropolitaine – à s'allier et à trouver plus de reconnaissance du côté des classes moyennes-supérieures est socialement et historiquement située. Elle tient en effet à la conjonction de nombreux facteurs: la présence, parmi ces aides à domicile, de déclassées mobiles, «noires» ou «arabes», qui ont de vraies ressources scolaires; la volonté de «professionnaliser» un secteur dans lequel se retrouvent à travailler de nombreuses femmes diplômées de classes moyennes-supérieures ou encore la demande grandissante de compétences de «soignantes» de la part de personnes âgées et de leurs familles, spécifiquement dans les classes moyennes et supérieures qui délèguent plus volontiers ce type de prise en charge. Néanmoins, un tel phénomène fait aussi écho à d'autres analyses qui ont mis en évidence, aux États-Unis notamment, le rôle de l'État social qui, en octroyant de fortes aides aux femmes les plus pauvres, les conduit à s'émanciper pour partie des logiques patriarcales et à adhérer aux valeurs de ce que ces recherches appellent les classes moyennes et supérieures «libérales»¹¹.

* * *

10. Olivier Schwartz, «La pénétration de la "culture psychologique de masse" dans un groupe populaire...», article cité.

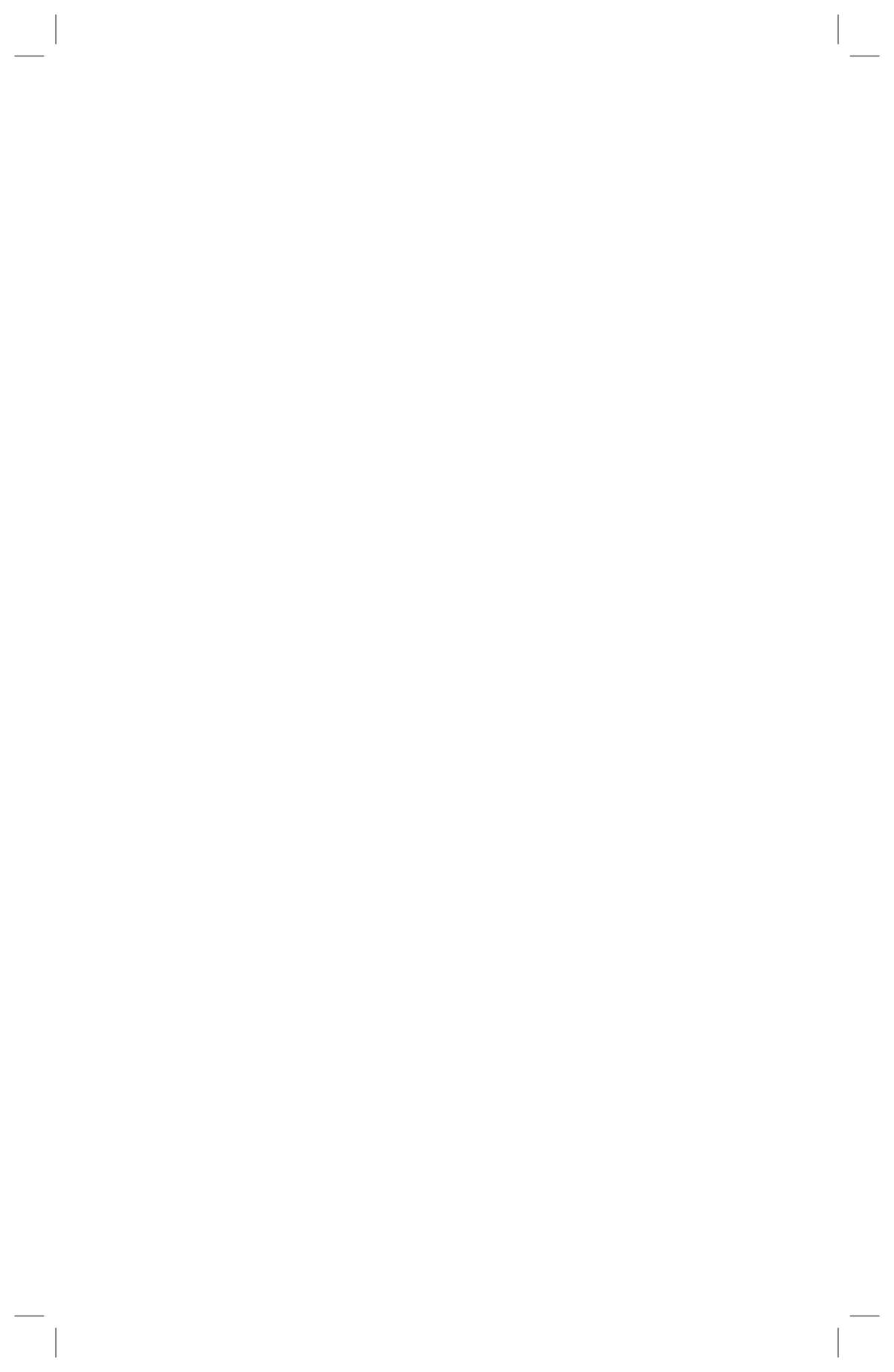
11. Philippe Bourgois, *En quête de respect...*, op. cit.; Megan Compfort, «"C'est plein de mecs bien en taule!" Incarcération de masse aux États-Unis et ambivalence des épouses», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 169, 2007, p. 22-47. Pour la France, cf. Elizabeth Lisse, «Monoparentalité et sociabilité féminine. Apprentissages du rôle de mère en cité populaire», *Ethnologie française*, n° 4, 2007, p. 733-741.

On manque de recul historique pour dire si l'on a affaire ici ou pas à un autre ou à un nouveau style de féminité en milieux populaires. Il est fort possible qu'au sein des femmes de classes populaires, il y ait toujours eu une diversité de rapports au genre, tout comme certains travaux d'ethnologues¹² ou d'historiennes¹³ tendent, en creux, à le laisser penser. On manque aussi de recul pour avancer que la transformation des dispositions observée chez les enquêtées est durable et donc qu'elle signifie une véritable « conversion »¹⁴ à un nouveau style de féminité. Mais le fait que cette transformation des dispositions s'observe chez les enquêtées les plus éloignées objectivement, du fait de la fragilité de leurs ressources, des femmes de classes moyennes-supérieures plutôt que chez celles qui en sont les plus proches voire se situent à la frontière entre classes populaires et classes moyennes (qu'on songe à Véra Pijecki, ancienne secrétaire, dont le mari est un petit patron et qui possède un pavillon à Mervans) invite à poursuivre l'étude empirique des styles de féminité en milieux populaires ainsi que pour les autres classes sociales.

12. Les compétences domestiques apparaissent très inégalement réparties in Yvonne Verdier, *Façons de dire, façons de faire. La laveuse, la couturière, la cuisinière*, Gallimard, Paris, 1979.

13. Cf. le passage sur les modèles conjugaux des domestiques in Françoise Battagliola, « Mariage, concubinage et relations entre les sexes. Paris, 1880-1890 », *Genèses*, n° 18, 1995, p. 68-96.

14. Muriel Darmon, *La Socialisation*, *op. cit.*, p. 99-121.



CONCLUSION

L'objectif principal de ce livre était de rendre compte avec la plus grande justesse possible de l'expérience sociale des aides à domicile. Le lecteur a ainsi fait un voyage dans l'univers de travail et de vie de ces femmes, armé des outils de la sociologie. Plutôt que de résumer l'ensemble des points explorés, on fait le choix de conclure en mettant en avant deux apports déterminants de cet ouvrage : l'ébranlement des clichés en vigueur sur l'emploi d'aide à domicile et l'identification de changements internes aux milieux populaires.

Pour finir, on propose de ne pas s'arrêter à cette seule perspective scientifique en ouvrant quelques pistes politiques concernant la prise en charge salariée des personnes âgées dépendantes.

DÉFAIRE LES CLICHÉS

Renouant avec un objectif classique de la sociologie, ce livre s'est efforcé d'ébranler les clichés attachés aux emplois de l'aide à domicile.

Un travail de domestique ?

Travailler comme aide à domicile en France aujourd'hui ne signifie pas travailler comme domestique à demeure. Les aides à domicile ne vivent pas chez les personnes âgées dont elles s'occupent et même restent relativement peu d'heures chez chacune d'entre elles, enchaînant les interventions. L'image de domesticité associée à ces emplois en France est alimentée à la fois par une tradition intellectuelle française¹ et par tout un ensemble de recherches² sur les *domestic workers* aux États-Unis³, en Amérique latine⁴, en Italie⁵... Dans ces pays, mobiliser la catégorie de domesticité paraît plus que légitime. À Los Angeles, à Rome ou à Buenos Aires, celles qui sont employées dans les services aux particuliers ont des situations de travail très proches de celles des domestiques dans la bourgeoisie au moment de l'industrialisation⁶: les aides à domicile⁷ (le terme

1. Cf. André Gorz, *Les Métamorphoses du travail*, op. cit. Et la critique qu'en propose Michel Lallement dans « Emploi familial et démocratie: de quelques difficultés à faire bon ménage », *Les Cahiers du Mage*, n° 4, 1996, p. 89-102.
2. Cf. Evelyn Nakanno Glenn, « De la servitude au travail de service: les continuités historiques de la division raciale du travail reproductif payé », in Elsa Dorlin (sous la direction de), *Sexe, race, classe, pour une épistémologie de la domination*, PUF, Paris, 2009, p. 21-70.
3. Cf. entre autres Mary Romero, *Maid in the USA*, op. cit.; Pierrette Hondagneu-Sotelo, *Domestica. Immigrant Workers Cleaning and Caring in the Shadows of Affluence*, University of California Press, Berkeley, 2001; Rhacel Salazar Parreñas, *Servants of Globalization...*, op. cit.
4. Cf. le dossier intitulé « Servicio doméstico y desigualdad social », dirigé par Lorena Poblete et Ania Tizziani pour la *Revista de Estudios Sociales* (n° 45, 2013). Notamment, Débora Gorbán, « El trabajo doméstico se sienta a la mesa: la comida en la configuración de las relaciones entre empleadores y empleadas en la ciudad de Buenos Aires », p. 67-79.
5. Rhacel Salazar Parreñas compare les migrantes à Los Angeles et à Rome. Cf. sur le cas italien Francesca Scrinzi, « Migrations and the restructuring of the Welfare State in Italy. Change and continuity in the domestic work sector », in Helma Lutz (sous la direction de), *Migration and Domestic Work. A European Perspective on a Global Theme*, Aldershot, Ashgate, 2007, p. 29-42; Carlotta Monini, *Badanti entre Italie et Europe de l'Est: les transactions intimes et économiques des femmes migrantes dans la prise en charge à demeure de la personne âgée*, mémoire, sous la direction de Marc Bessin, EHESS, Paris, 2012.
6. Anne Martin-Fugier, *La Place des bonnes. La domesticité féminine à Paris en 1900* (1985), Perrin, Paris, 2004.
7. Toutefois, Cinzia Solari, qui a étudié le cas de travailleurs et travailleuses russes immigrés aux États-Unis et employés comme aides à domicile par l'intermédiaire de services d'aide sociale, met en évidence des formes d'emploi et de travail qui sont très proches de celles étudiées dans ce livre. Cinzia

n'est généralement pas distinct de celui de femme de ménage ou de femme à tout faire) et les gardes d'enfants travaillent pour la même famille toute la journée et parfois logent chez ces familles. Comme dans l'étude de Judith Rollins⁸, il s'agit le plus souvent de femmes de couleur, migrantes ou non, qui ont affaire à des familles riches et même très riches. Il n'est pas rare qu'elles ne soient pas déclarées voire qu'elles n'aient pas de papiers.

En France, ces situations existent aussi et on peut même dire qu'elles sont déjà très largement enquêtées et continuent à l'être.⁹ Ces études ont vocation à alimenter l'analyse de ces métiers puisqu'elles mettent en évidence la situation d'une partie de ces salariées ou encore un moment de la carrière de certaines aides à domicile migrantes présentes dans ce livre (souvenons-nous que certaines commencent parfois leur carrière comme aide à domicile logeant chez la personne âgée). Plus généralement, en se concentrant sur des situations extrêmes, ces recherches nourrissent l'étude des formes de domination spécifiques à ces emplois.

Cependant, il faut se garder de céder à la tentation misérabiliste qui consisterait à prendre ces situations marginales pour générales. Pour diverses raisons (politique fiscale, aides sociales dans le *caring*¹⁰ ou encore moindre dispersion des

Solari, «Professionals and saints. How immigrant careworkers negotiate gender identities at work», *Gender & Society*, vol. 20, n° 3, 2006, p. 301-331.

8. Judith Rollins, *Between Women...*, *op. cit.*

9. Cf. les travaux de Carlotta Monini en cours; ceux déjà publiés de Francesca Scrinzi, «Une division "ethnique" du travail entre les femmes? Les migrantes dans les services domestiques en Italie et en France», in Suzy Pasleau et Isabelle Schopp (sous la direction de), *Proceedings of the Servant Project*, vol. IV: *Domestic Service, a Factor of Social Revival in Europe*, Éditions de l'Université de Liège, 2005, p. 245-266; Liane Mozère, «Des domestiques philippines à Paris. Un marché mondial de la domesticité défini en termes de genre», *Migrations Société*, vol. 17, n° 99-100, 2005, p. 217-228; Caroline Ibos, *Qui gardera nos enfants? Les nounous et les mères*, Flammarion, Paris, 2012.

10. Sur la prise en compte du *caring* dans les politiques sociales, cf. Marie-Ève Joël et Claude Martin, *Aider les personnes âgées dépendantes*, *op. cit.*; Marie-Thérèse Letablier, «Le travail envers autrui et sa conceptualisation en Europe», article cité; Loïc Trabut et Florence Weber, «How make care-work visible? The case of dependence policies in France», in Nina Bandelj (sous la direction de), *Research in the Sociology of Work*, vol. 18: *Economic Sociology of Work*. 2009, p. 343-368. Cf. pour le cas des États-Unis, dans une perspective sociohistorique, Eileen Boris et Jennifer Klein, *Caring for America. Home Health Workers in the Shadow of the Welfare State*, Oxford University Press, New York, 2012.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

revenus¹¹), les femmes travaillant comme aides à domicile, mais aussi comme femmes de ménage et assistantes maternelles¹², ont en France dans la majeure partie des cas, un statut d'emploi (un contrat, une convention collective), un cadre minimal de travail (associations, PMI...), elles ont rarement un seul employeur et ne vivent pas chez lui. Il est fréquent que les personnes âgées dont s'occupent ces femmes soient pauvres et l'écart social est rarement aussi grand que dans les études sur les *domestic workers*.

Cette relative protection des salariées dans ces emplois en France (mais aussi dans d'autres pays comme la Suède ou les Pays-Bas) a de nombreuses incidences sur le rapport à l'emploi et au travail de ces femmes. Par exemple, parmi les emplois auxquels elles peuvent prétendre (ouvrière du nettoyage, femme de chambre dans l'hôtellerie, caissière, employée de fast-food), ces femmes préfèrent celui d'aide à domicile pour la liberté et les conditions de travail qu'il leur procure. Parmi toutes ces positions dominées, il existe donc des différences de forme et de degré, liées en grande partie aux différences nationales de conditions d'emploi, c'est-à-dire au niveau d'intervention de l'État dans ce domaine.¹³ C'est précisément cet écart dans la domination entre les aides à domicile en France et les *domestic workers* à l'étranger qui peut enrichir l'analyse du travail et des appartenances sociales de ces femmes. La comparaison suppose pour cela d'être menée jusqu'au bout dans le temps et dans l'espace en combinant, comme l'a fait ce livre, les données ethnographiques avec les données statistiques et les archives. Enfin, soulignons qu'il existe également toute une littérature en langue anglaise, largement méconnue en France, qui est tout aussi propice à nourrir cette comparaison internationale. Ces études s'éloignent du paradigme des *domestic workers* et, s'appuyant notamment sur la sociologie des classes sociales

11. Ruth Milkman, Ellen Reese et Benita Roth, « The macrosociology of paid domestic labor », article cité.

12. Précisons qu'en France les personnes qui gardent les enfants travaillent majoritairement chez elles comme assistantes maternelles (*childcare providers*) plutôt qu'au domicile de leur employeur comme « nounous » (*nannies*). Ce qui ne signifie pas, bien sûr, que cette dernière forme n'existe pas ou ne doit pas retenir l'attention.

13. Jane Lewis, « Gender and the development of welfare regimes », *Journal of European Social Policy*, vol. 2, n° 3, 1992, p. 159-173; Ann Orloff, « Gender and the social rights of citizenship. The comparative analysis of gender relations and welfare states », *American Sociological Review*, vol. 58, n° 3, 1993, p. 303-328; Clémence Ledoux, « Care », article cité.

de Pierre Bourdieu ou sur les outils de la sociologie du travail interactionniste, elles mettent en évidence le type de ressources procurées par ces emplois ou encore la façon dont ces femmes l'investissent en positif.¹⁴

Du travail domestique ?

On a vu dans cet ouvrage que ce travail n'est pas non plus synonyme de travail domestique (celui réalisé par les femmes gratuitement pour leurs proches) ni synonyme de retour au foyer. Les femmes enquêtées sont largement acquises à la norme de l'emploi, et travailler comme aide à domicile prend sens dans ce projet de maintien sur le marché du travail. Le livre a révélé par exemple que celles dont les conjoints gagnent bien leur vie sont encouragées, par leurs proches, à quitter leur emploi. Pour autant, elles tiennent bon, car elles préfèrent continuer à « travailler à l'extérieur ». L'expression de « travail à domicile » est de ce point de vue trompeuse puisqu'en France elle recouvre, pour ce type d'emplois, des situations où des femmes travaillent aux domiciles d'autres personnes (les aides à domicile et les femmes de ménage) et celles qui travaillent chez elles (les assistantes maternelles).¹⁵

Par-delà la question du domicile comme lieu de travail, cette idée reçue pose bien sûr la question d'un retour au foyer au sens symbolique : faisant des tâches domestiques toute la journée chez d'autres pour un salaire faible, ces femmes ne feraient que prolonger, voire renforcer, la division sexuelle des rôles. Ce livre a permis de dégager des effets complexes et ambivalents de ces emplois sur la condition des femmes. Par ce travail, ces femmes acquièrent et entretiennent effectivement des dispositions sexuées au travail domestique. Ce livre va même plus loin : contre une autre idée reçue, les femmes de milieux populaires, et en particulier les jeunes femmes d'aujourd'hui, n'ont pas nécessairement été socialisées à faire le ménage ou la cuisine, avant l'entrée dans l'emploi. Ce qui ne signifie pas qu'elles n'ont pas été préparées à endosser un rôle de genre et à trouver tout naturel d'être salariées pour assumer

14. Pei-Chia Lan, « "They have more money..." », article cité ; Cinzia Solari, « Professionals and saints... », article cité ; Amada Armenta, « Creating community... », article cité.

15. Christelle Avril et Marie Cartier, « Subordination in home service jobs... », article cité.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

des tâches domestiques dites féminines. Mais c'est bien en entrant dans l'aide à domicile que certaines apprennent un ensemble de pratiques comme faire le ménage, la cuisine...

Cependant, cet ouvrage nous a enseigné que le fait d'être rémunérées pour faire des tâches domestiques a aussi des effets en faveur des femmes dans les rapports de force entre les sexes. Ces femmes ont désormais un salaire pour ces tâches physiques, ce qui n'est plus toujours le cas de leur conjoint dont la force de travail est dévaluée du fait du déclin des emplois industriels. Par ailleurs, elles sont amenées à comparer différentes situations de travail à domicile, différentes tâches et donc à prendre conscience de la pénibilité de certaines « interventions » par rapport à d'autres ainsi que de l'effort fourni pour réaliser le travail domestique. Souvenons-nous de cette aide à domicile sénégalaise qui ne supporte plus de faire le ménage le week-end depuis qu'elle est dans cet emploi et qui affirme avoir chargé son mari de le faire à sa place le week-end...

Du care?

Enfin, ce livre vient remettre en cause l'idée selon laquelle les femmes de milieux populaires aimeraient sans réserve s'occuper de personnes âgées et s'investir auprès d'elles, notamment parce que cet emploi viendrait prolonger des rôles positifs qu'elles endossent gratuitement auprès de leurs proches. Une partie des femmes rencontrées n'aiment pas spécialement s'occuper de personnes âgées dans un cadre salarié, en particulier discuter avec des personnes physiquement ou psychologiquement diminuées ou encore faire des tâches de soins. Elles ne sont pas, au moins dans la sphère salariée, dans le *care* – au sens où ce terme est pris avec une connotation positive. Le *care*, dans un certain nombre de travaux français reprenant la définition de Joan Tronto et de Bénédicte Fischer¹⁶, désigne en effet un ensemble d'activités tourné, orienté vers le soin à autrui, impliquant indissociablement des pratiques et le souci d'autrui.

Ce livre porte à se défier de ce terme connoté positivement qui, s'agissant des femmes de milieux populaires, expose à la tentation du populisme. Il a été montré qu'il est plus riche pour l'analyse sociologique de recourir à des catégories comme celle, historiquement utilisée par les féministes matérialistes,

16. Joan Tronto, *Un monde vulnérable...*, *op. cit.*, p. 13.

de « charge des autres »¹⁷ ou encore celle, conceptuellement exigeante, de « travail intime » (*intimate labor*)¹⁸.

LE CHANGEMENT SOCIAL À PARTIR DE L'ÉTUDE DES AIDES À DOMICILE

Un livre sur les aides à domicile, armé par la sociologie, se devait de prendre en compte l'accumulation des travaux portant sur les zones de l'espace social dans lesquelles elles évoluent.

Les aides à domicile, nouveau visage des franges salariées des milieux populaires

Ce livre s'inscrit ainsi dans le sillage de la sociologie des classes populaires qui, en France comme en Grande-Bretagne, s'est affranchie des grilles de l'analyse marxiste et notamment d'une lecture en termes de « groupes dominés ». La notion de classes populaires présente en effet l'avantage d'inclure l'étude du « continuum des groupes dominés »¹⁹, tout en ne réduisant pas l'ensemble des attitudes de ces femmes à une soumission ou à une résistance à la domination. Ces femmes ont aussi des goûts en positif et des pratiques relativement autonomes.

Ce livre inscrit notamment son questionnement dans le prolongement d'un objectif qui irrigue toute la sociologie des classes populaires, celui de saisir le changement social. Dans les études pionnières sur la culture populaire comme celle de Richard Hoggart²⁰ ou de Michel de Certeau²¹, il s'agissait de saisir les effets de la diffusion de biens culturels (les journaux, les magazines à grand tirage, pour le premier, la télévision pour le second) sur la culture populaire. Le questionnement, actualité oblige, s'est fait ensuite plus sombre à partir des années 1980-1990. Les travaux ont alors saisi les effets, sur les classes populaires, et en particulier sur la solidarité de groupe, du chômage, de la précarité, du déclin du PCF, du déclin de l'emploi industriel ou encore de la transformation des services

17. Colette Guillaumin, *Sexe, race et pratique du pouvoir...*, *op. cit.*, p. 13-82.

18. Viviana Zelizer, « Caring everywhere », article cité.

19. Olivier Schwartz, « Peut-on parler des classes populaires ? », article cité.

20. Richard Hoggart, *La Culture du pauvre*, *op. cit.*

21. Michel de Certeau, « Pratiques quotidiennes », article cité.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

publics... Dans son habilitation à diriger des recherches, en 1998, Olivier Schwartz suggère d'aller plus loin et de ne pas laisser aux tenants de la « moyennisation » le monopole d'un questionnement sur le changement social au sens fort du terme: les classes populaires ne font pas que résister, s'adapter aux changements, elles sont réellement travaillées par des processus acculturatifs.²² Ceux-ci tiennent notamment à l'allongement de la scolarité et au développement des emplois tertiaires qui conduisent des fractions de plus en plus importantes des milieux populaires à entrer en contact avec d'autres groupes sociaux et, ce faisant, à développer des compétences sociales.²³

Cet ouvrage sur les aides à domicile a prolongé et approfondi à plusieurs titres ce questionnement sur le changement social et les classes populaires. Il a exploré un nouveau visage des couches populaires salariées puisque cet emploi alimente presque à soi seul, la croissance de l'emploi non qualifié aujourd'hui. Pour qui veut saisir les classes populaires contemporaines, il est donc difficile d'ignorer ce nouveau sous-continent du monde salarial. Ce livre a aussi conduit à saisir les effets sur la culture populaire, et notamment sur les rapports de force entre les sexes, du passage prolongé des femmes de milieux populaires sur le marché du travail.²⁴ La plupart des ouvrages classiques sur la culture populaire se situent en effet à un moment où les femmes se retiraient massivement du marché du travail après leur mariage et la naissance de leurs enfants. Si les interruptions d'activité n'ont pas disparu, la norme est désormais, pour les femmes de milieux populaires aussi, celle d'un maintien sur le marché du travail à la faveur notamment des emplois de service aux particuliers. Enfin, si le développement de ces emplois est susceptible d'induire des transformations en milieux populaires, c'est aussi parce qu'il constitue à bien des égards une figure repoussoir du travail ouvrier (absence de collectif de travail constitué comme tel, de savoir-faire reconnus, de hiérarchie bien identifiée...). Ce livre a ainsi posé la question de ce que cela fait aux classes populaires que des femmes gagnent l'argent du ménage, voire pour certaines, s'accomplissent dans un travail aux antipodes de ceux qui ont façonné la fierté ouvrière.

22. Olivier Schwartz, *La Notion de « classes populaires »*, mémoire cité.

23. Anne-Marie Arborio, *Un personnel invisible...*, *op. cit.*

24. Olivier Schwartz, *Le Monde privé des ouvriers*, *op. cit.*, p. 224-246.

Chausser les lunettes du genre et des relations interraciales pour penser les milieux populaires

Parmi l'ensemble des résultats de ce livre sur les transformations internes aux milieux populaires, on propose d'insister plus particulièrement sur deux éléments.

À l'heure où l'on parle de déclin de la virilité avec la crise de l'emploi industriel, ce livre a montré qu'une partie des aides à domicile prolonge, au féminin, des valeurs de virilité au travail constituant le socle de formes de solidarité et fait perdurer, par sa conception du travail, un style de féminité nettement affilié aux milieux populaires. Ce style de féminité a également pour caractéristique de reposer sur la stigmatisation raciale et le rejet d'un modèle plutôt porté par les femmes diplômées de classes moyennes-supérieures. Il semble qu'une partie des aides à domicile appartiennent à des milieux populaires dont le monde s'organise désormais non plus entre un « nous » et un « eux » mais bien plutôt selon un schéma triangulaire impliquant un « nous » s'opposant à un double « elles », celui du « haut » (les femmes très diplômées) et celui du « bas » (celles qu'elles appellent les « Noires » et les « Arabes »).²⁵

Ce livre a également mis en évidence une alliance sociale pour le moins inattendue. On aurait pu s'attendre à ce que les aides à domicile proches du pôle du petit patronat et plus largement inscrites dans les fractions stables des milieux populaires soient les plus susceptibles, du fait de leur proximité avec les classes moyennes, d'être perméables aux normes de ces milieux. Or ce sont les aides à domicile qui sont les plus vulnérables dans l'aide à domicile et sur le marché du travail (du fait de leur fragilité économique ou des discriminations raciales), qui sont apparues comme engagées dans une alliance objective avec les femmes diplômées de classes moyennes-supérieures, alliance reposant sur la défense de la « professionnalisation » de l'activité. On a ainsi mis en lumière les effets de cette alliance sur les pratiques de ces aides à domicile, sur leurs discours et sur leurs dispositions. Tout en étant fortement dominées sur la scène du travail, ces aides à domicile dessinent, par leurs attitudes et leurs valeurs, un autre style de féminité qui semble les rapprocher des femmes diplômées de classes moyennes-supérieures.

25. Annie Collovald et Olivier Schwartz, « Haut, bas, fragile... », article cité.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Plus généralement, on pense avoir montré qu'une analyse des appartenances sociales intégrant le genre et les relations interraciales permet non seulement d'explorer de nouveaux sous-continentaux des milieux populaires mais aussi de questionner, déplacer, enrichir les résultats des études portant essentiellement sur des travailleurs blancs de ces milieux. Une sociologie des classes populaires attentive au genre et aux relations interraciales n'est pas nécessairement vouée à multiplier les clivages. Elle amène à changer de référentiel d'analyse²⁶ et, ce faisant, à nourrir le renouvellement de l'étude des milieux populaires contemporains.

VERS DES PERSPECTIVES POLITIQUES

Pour finir, on propose de s'arrêter sur quelques pistes politiques en vue d'améliorer la situation de ces travailleuses mais aussi la prise en charge des personnes âgées dépendantes, pistes inspirées par ce travail d'enquête.

Le défi de la morale professionnelle

Contrairement à ce que la diffusion du terme de *care* dans les recherches françaises pourrait laisser penser, l'étude de l'éthique ou de la morale dans ces métiers est pour l'instant encore inexistante. Soit en effet, dans ces études, le *care* inclut d'emblée le souci de l'autre et la volonté de soin. Soit le *care* est mobilisé comme une catégorie générique, utilisée à des fins pragmatiques, puisqu'elle présente alors l'intérêt de regrouper sous un même label (et une même ligne politique) des femmes de tous pays réalisant dans la sphère salariée des tâches domestiques (les *careworkers*).

On peut pourtant penser que la question de la morale de ces travailleuses, et notamment de la morale professionnelle, est particulièrement importante dans ces emplois. Everett C. Hughes²⁷ et Ray Gold²⁸ ont souligné l'importance de savoir garder un secret pour faire son travail s'agissant des emplois

26. Christian Baudelot et Roger Establet, «Classes en tous genres», in Margaret Maruani (sous la direction de), *Femmes, genre..., op. cit.*, p. 38-47.

27. Everett C. Hughes, «Le travail et le soi» et «Des erreurs dans le travail», *Le Regard sociologique..., op. cit.*, p. 75-85 et p. 87-97.

28. Ray Gold, «Janitors versus tenants...», article cité.

où il y a un accès à l'intime, comme pour les concierges, les prostituées ou encore les avocats et les médecins. Cela est vrai également des aides à domicile, des assistantes maternelles et des femmes de ménage. Mais pour les deux premières catégories, la question se pose peut-être avec plus d'acuité : ces femmes travaillent dans des domiciles privés au contact de personnes vulnérables. D'un point de vue scientifique, mais aussi d'un point de vue politique, il peut paraître intéressant de comprendre selon quelles convictions morales, personnelles ou professionnelles, ces femmes font leur travail.

Dans son livre sur les décisions d'arrêt ou de poursuite en réanimation néonatale, Anne Paillet pose la question de la genèse des convictions morales – entendues comme ce que l'on juge bon ou non, juste ou non, légitime ou non de faire – dans le domaine professionnel, à partir de l'étude d'un service de réanimation pédiatrique.²⁹ Les conditions de travail, la socialisation professionnelle (l'expérience, les contacts avec les pairs) et notamment la culture de métier (transmise pendant la formation puis portée par les médecins séniors) apparaissent comme des facteurs contribuant à la genèse des convictions morales professionnelles. Dans un contexte institutionnel fort (l'hôpital), avec une formation longue, les convictions morales qui entrent en jeu, en situation de travail, proviennent des facteurs professionnels plutôt que personnels, sont collectives plutôt qu'individuelles.

Du côté des aides à domicile, on est en France aujourd'hui bien loin d'un modèle institutionnel qui, en termes de formation initiale et continue, ou encore de dispositif institutionnel de contrôle, contribuerait à la genèse d'une morale professionnelle collective. Alors que les diplômes existent, ils ne sont pas obligatoires pour exercer auprès de personnes dépendantes et celles qui les possèdent n'arrivent pas toujours à les faire valoir. Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, des entreprises proposent aux ménages des prestations à moindres coûts réalisées par des salariées qui, pour certaines, avec ou sans diplômes, sont prêtes à toujours en faire plus que ce pour quoi elles sont payées et notamment le travail de soin. Ensuite, l'encadrement une fois en poste, les échanges, se limitent à ce que cette recherche a appelé des « tutelles », c'est-à-dire des dispositifs *a minima*. Ces femmes sont le plus souvent livrées à elles-mêmes, et renvoyées à leur socialisa-

29. Anne Paillet, *Sauver la vie, donner la mort...*, op. cit.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

tion personnelle, pour faire face aux dilemmes moraux qui se posent à elles. Dans certains pays (les Pays-Bas, la Suède, le Japon), des dispositifs sont pourtant expérimentés comme celui qui consiste par exemple à faire travailler une même aide à domicile pour partie au domicile de personnes âgées et pour partie en maison de retraite.

Un défi pour le droit du travail

Comme on l'a dit, pour toute une série de raisons, les aides à domicile en France présentent de nombreuses différences avec les *domestic workers* étudiés à l'étranger, en particulier en termes de conditions juridiques d'emploi. Et pourtant, il est un point commun qui ressort de toutes ces études, point commun justement d'ordre juridique: même lorsque ces femmes ont un statut juridique d'emploi bien régulé, celui-ci est toujours en deçà de ceux du reste du salariat. On peut penser que l'histoire de la domesticité explique en partie ce sous-droit du travail. Mais il est bien évident aussi que ces situations de travail à domicile posent aux différents droits du travail, en France comme à l'étranger, des questions nouvelles, différentes de celles posées par le travail dans des organisations.

En France, un inspecteur du travail, Damien Bucco, a particulièrement approfondi l'étude de cette question.³⁰ Il montre tout d'abord que l'action des inspecteurs du travail ne peut porter sur les aides à domicile (ni sur les gardes d'enfants ni sur les femmes de ménage) directement salariées par les particuliers: les inspecteurs ne peuvent contrôler le respect du droit du travail ou encore les dispositions sur l'hygiène et la sécurité que pour les salariées employées par une association ou une entreprise. Mais même dans ce cas, leur action est limitée par le fait que le domicile est un « lieu de travail par destination ». Ce qui signifie par exemple que l'inspecteur du travail n'entre dans le domicile qu'avec l'autorisation de son occupant. Ce qui signifie aussi que l'association ou l'entreprise qui emploie la salariée ne peut être tenue responsable du lieu de travail puisqu'elle n'en est pas propriétaire.

En somme, ce type d'emploi ne fera jeu égal avec les autres emplois qu'à partir du moment où une réflexion s'engagera, en droit du travail, pour ajuster celui-ci, ou pour l'étendre, à la nature du travail à domicile.

30. Damien Bucco, *L'Action de l'inspection du travail...*, *op. cit.*

POSTFACE

RICHESSSE D'UN LIVRE

Olivier Schwartz

Je voudrais, dans les lignes qui suivent, dire ce qui me paraît faire, du livre de Christelle Avril, un livre important. Le livre de Christelle Avril n'est pas seulement en effet fondé sur une recherche d'une grande rigueur; ce n'est pas seulement un livre où abondent les données, les descriptions de situations, les paroles d'enquêtées, et qui retient, d'un bout à l'autre, l'attention du lecteur par son écriture claire et captivante. C'est aussi, me semble-t-il, un livre extrêmement riche d'apports sur de nombreuses questions, non seulement sur son objet au sens étroit – les «aides à domicile» –, mais, au-delà de celui-ci, sur des questions essentielles touchant aux classes sociales, aux modèles de féminité, aux groupes du bas du monde du travail dans la société française. Je voudrais, dans cette postface, tenter de mettre en valeur quelques-uns de ces apports.

Je commencerai par revenir brièvement sur l'objet du livre et sur l'enquête sur laquelle il s'appuie. Puis je retiendrai trois thèmes. Je m'arrêterai en premier lieu sur ce que l'enquête de Christelle Avril nous dit concernant le rapport des aides à domicile à leur emploi, et, à travers cela, sur la contribution qu'elle apporte sur la question du rapport des femmes des classes populaires aux emplois des services aux personnes, emplois

que ces femmes sont aujourd'hui nombreuses à occuper. J'aborderai ensuite quelques aspects de ce que ce livre montre sur la question des modèles de féminité des femmes de ces classes, question sur laquelle son apport est très riche. Le troisième thème portera sur une autre question, elle aussi essentielle, celle des divisions internes aux groupes du bas du monde du travail ; sur cette question aussi, le livre de Christelle Avril est très éclairant ; je l'aborderai en dernier lieu.

DES « AIDES À DOMICILE » ET UNE ENQUÊTE

Les « aides à domicile » pour personnes âgées qui sont au cœur de ce livre, ces femmes salariées dont le travail consiste à intervenir, chez des personnes âgées, pour les aider à accomplir, ou accomplir pour elles, des actes nécessaires à leur vie quotidienne et qu'elles ne peuvent plus effectuer par elles-mêmes (ménage, courses, cuisine, toilette...), ont vu leur effectif connaître une véritable explosion au cours des dernières décennies. Je ne m'arrêterai pas en détail sur leur condition professionnelle, si ce n'est pour en rappeler trois caractéristiques. En ce qui concerne leur travail, il comporte des contraintes lourdes aussi bien physiquement que relationnellement, puisqu'elles doivent souvent à la fois effectuer du travail ménager dans des conditions dans certains cas éprouvantes, prendre en charge le corps de la personne âgée – dépendante d'elles pour sa locomotion et sa toilette – dont elles s'occupent, et faire face aux attentes, aux demandes, aux difficultés relationnelles de celle-ci. Les conditions d'emploi auxquelles elles sont soumises – elles travaillent généralement dans le cadre d'associations, soit qui sont directement leur employeur, soit qui gèrent leur emploi du temps et leur mise en relation avec les personnes âgées à la recherche d'une aide, lesquelles sont alors directement leur employeur – sont fortement caractérisées par les phénomènes bien connus qui pèsent massivement aujourd'hui sur les employées des services : elles sont dans leur grande majorité à temps partiel, leurs salaires sont faibles voire très faibles et variables d'un mois à l'autre, leurs horaires de travail sont flexibles en tous les sens du terme. Enfin, à plusieurs égards, leur statut professionnel est très évidemment peu élevé : elles exercent une activité non reconnue comme qualifiée, elles sont au service des personnes qui les emploient ou ont recours à leur travail, elles accomplissent des tâches qui

comportent le contact fréquent avec la souillure ou la saleté. Elles occupent en ce sens, sans ambiguïté, des emplois du « bas de l'échelle ».

Sur ces emplois, que ce soit à cause de l'ampleur de leur croissance, des questions sociales qu'ils soulèvent ou de leur caractère à bien des égards emblématique d'évolutions intervenues depuis trois décennies dans la société française, les travaux ont été nombreux depuis les années 1990. La recherche de Christelle Avril vient donc après d'autres, qui avaient déjà permis la constitution d'un important capital d'analyses. Elle apporte néanmoins à cet ensemble des éléments nouveaux et riches, parce qu'elle repose sur une enquête qui se caractérise par un degré particulièrement élevé d'approfondissement ; sur cette enquête, je voudrais m'arrêter davantage.

Le livre s'appuie sur trois types d'investigation : une étude historique de la manière dont s'est construit l'emploi d'aide à domicile, un travail statistique comportant à la fois une exploitation secondaire d'enquêtes de l'INSEE et la constitution d'une base de données à partir de dossiers du personnel recueillis sur le terrain étudié, et surtout une longue enquête ethnographique. La combinaison des méthodes est donc déjà une première force de cette recherche.¹ Le travail ethnographique mené par Christelle Avril est par ailleurs remarquable. Il se caractérise d'abord par l'importance de l'engagement ethnographique de l'auteure. Dans un premier temps (deux ans), Christelle Avril a elle-même travaillé comme aide à domicile pour personnes âgées dans le cadre de diverses associations, ce qui, outre l'évident intérêt de faire elle-même l'expérience des situations qu'elle allait étudier, lui a permis de nouer des contacts avec d'autres aides à domicile, d'acquiescer auprès d'elles une légitimité. Une deuxième étape (trois ans) a consisté à concentrer l'enquête sur l'une de ces associations (située dans une ville moyenne de la région parisienne), et à s'insérer à l'intérieur de celle-ci, cette fois sous un statut explicite d'« étudiante

1. Je ne m'arrêterai pas ici sur le travail statistique effectué par Christelle Avril, mais il faut signaler le caractère très intéressant des données statistiques présentées dans le chapitre III à partir de l'exploitation des enquêtes de l'INSEE. Christelle Avril s'y livre notamment à une comparaison extrêmement éclairante, sous l'angle de leurs caractéristiques sociodémographiques respectives, des aides à domicile avec les deux autres groupes de femmes employées des services à domicile qui sont proches de celles-ci dans l'espace social : les assistantes maternelles d'une part, les femmes de ménage d'autre part.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

en sociologie », Christelle Avril s'appuyant pour y parvenir sur l'opportunité que constituait l'intérêt de la directrice, engagée dans un projet de « professionnalisation » de sa structure, pour le travail d'une sociologue, et sur les contacts noués avec des aides à domicile au cours de la période précédente. La durée de sa présence sur ce second terrain, et son implication sur celui-ci, ont permis à Christelle Avril d'y parvenir à un niveau d'insertion (tant dans les rapports avec les aides à domicile de l'association qu'avec le personnel administratif travaillant dans les bureaux) qui a démultiplié ses possibilités d'enquête. Ce qui caractérise par ailleurs la manière dont elle a mené celle-ci, c'est le fait de l'avoir systématiquement conduite à un double niveau. Elle a, d'une part, accompagné de nombreuses aides à domicile au cours de leur travail chez les personnes âgées, se donnant ainsi la possibilité tout à la fois d'accumuler des observations sur les relations entre les unes et les autres, d'intensifier ses contacts avec les aides à domicile, de multiplier les conversations informelles avec elles. D'autre part, ayant constaté l'importance des fonctions que remplissait, pour ses enquêtées, le passage dans les « bureaux » de l'association – elles y venaient non seulement pour des raisons administratives, mais aussi pour les occasions de rencontres qu'elles y trouvaient, rencontres avec d'autres aides à domicile ou encore, pour certaines d'entre elles, avec le personnel – lui-même féminin – des bureaux (les deux femmes comptables, les trois femmes « responsables du personnel »), et si ces moments étaient loin d'être dépourvus de tensions, ils leur apportaient de réelles possibilités de socialisation –, Christelle Avril a accordé une attention particulière à cet aspect de son objet. Elle a étudié de près le fonctionnement des relations entre la directrice et le personnel des bureaux, et entre celui-ci et les aides à domicile. Les bureaux se sont ainsi révélés être eux aussi un observatoire particulièrement révélateur pour son enquête, et en lisant l'ouvrage, on mesure l'importance de ce qu'ils lui ont permis de comprendre et de capter quant aux modes de fonctionnement sociaux de ses enquêtées. Bureaux, domiciles: c'est l'une des grandes sources de l'intérêt de sa recherche que d'être parvenue à faire porter l'investigation sur les deux sites à la fois.

De cette enquête, de l'exigence avec laquelle elle a été menée, résulte, je l'ai dit, un livre riche et dense. J'en viens, sur les apports de celui-ci, au premier des trois thèmes annoncés plus haut.

SUR LE RAPPORT DES AIDES À DOMICILE À LEUR EMPLOI

Ce thème concerne, je l'ai dit, ce que le livre de Christelle Avril nous apprend sur le rapport que les femmes qui font l'objet de ce livre entretiennent avec leur emploi.

Les aides à domicile, ainsi que le montre Christelle Avril, sont loin d'avoir toutes le même rapport à l'emploi qu'elles occupent. L'enquête fait apparaître des différences très nettes entre elles sur ce plan, différences qui renvoient elles-mêmes à des différences de trajectoire antérieure à leur condition actuelle. Une partie d'entre elles entretient, avec cet emploi, en dépit de ce qui le tire objectivement vers le bas, une relation qui n'en est pas moins positive. Elles n'ont pas de difficulté à dire qu'elles « aiment » leur travail, elles en acceptent tous les aspects (y compris la toilette, le changement des couches, la prise en charge du corps des personnes dont elles s'occupent), elles valorisent fortement la relation avec les personnes âgées, le fait d'être attentif à elles, de prêter attention à leurs demandes et à leurs problèmes. Elles investissent cet emploi, et elles y trouvent des formes de gratification.² Ce type de rapport à l'emploi s'observe principalement, explique Christelle Avril, chez deux types d'aides à domicile, qui ont en commun d'appartenir aux fractions les moins assurées socialement du groupe. Celles qui en sont porteuses sont, d'une part, des femmes qui proviennent de strates fortement prolétarisées des classes populaires : elles n'ont jamais occupé jusque-là que les emplois les plus précaires et les plus bas du salariat, n'ont pas de ressources scolaires, et sont par ailleurs démunies d'appuis familiaux ou conjugaux, leurs parents (qu'elles ont dans certains cas perdus ou encore avec lesquels elles n'ont plus de relations) ou leur conjoint (dont elles sont pour certaines d'entre elles séparées) étant, eux aussi, peu dotés socialement ; plusieurs sont étrangères ou filles de parents immigrés. Pour elles, l'entrée dans l'aide à domicile a représenté, en dépit de

2. Par exemple lorsqu'elles parviennent à des réussites dans les relations avec les personnes âgées, ou lorsqu'elles reçoivent des témoignages de reconnaissance de la part des familles, ou des signes d'appréciation positive (félicitations, primes) de la part de la directrice de l'association pour la manière dont – à la différence de certaines de leurs collègues, *cf. infra* – elles acceptent de prendre en charge les personnes âgées les plus « difficiles », les cas les plus « lourds ».

Les aides à domicile: un autre monde populaire

toutes ses limitations, une forme de « salut », l'accès à un CDI, l'intégration à une structure (l'association) qui a ses aspects protecteurs, l'obtention d'un statut dont elles peuvent, on vient de le voir, retirer certaines formes de valorisation. Quant au second type de femmes porteuses de ce rapport, il est, à la différence du précédent, constitué d'aides à domicile qui ne sont pas démunies scolairement. Elles peuvent, au contraire, avoir été assez longtemps scolarisées, mais, originaires des DOM-TOM ou ayant migré (depuis l'Afrique noire, le Maghreb, Haïti...), elles se sont heurtées, à l'arrivée en France métropolitaine, à des obstacles sur le marché du travail. Elles ne sont pas parvenues à faire reconnaître leurs diplômes, ont rencontré des difficultés pour trouver un emploi, ont été confrontées au racisme... Pour elles aussi, il en résulte que l'aide à domicile a constitué une issue, la possibilité de se construire une place dans le monde du travail, en dépit de la dimension de déclassement que cette condition conserve dans leur cas. Pour les unes comme pour les autres, l'entrée dans cet emploi a donc ouvert une perspective, et les tâches à effectuer auprès des personnes âgées ne sont pas négativement perçues par elles; elles valorisent au contraire dans certains cas fortement ces tâches, la dimension « relationnelle » du travail particulièrement.

Pour toute une autre fraction, en revanche, des femmes qui occupent cet emploi, Christelle Avril montre qu'il en va très différemment, pour des raisons qui tiennent à des provenances et des trajectoires sociales très différentes de celles des femmes dont il vient d'être question. Les aides à domicile proviennent certes en majorité de milieux modestes – les données statistiques présentées dans le livre sont claires sur ce point –, mais elles sont loin d'être pour autant toutes issues de catégories démunies. Une partie d'entre elles – celles dont il va être question maintenant – proviennent des catégories populaires stables, ou même de fractions populaires ayant atteint une certaine respectabilité, ou même encore de fractions « populaires-moyennes », proches des petits indépendants. Certaines, avant leur emploi actuel, ont été ouvrières, mais d'autres ont été secrétaires, vendeuses, coiffeuses, patronnes d'un petit commerce... Si un divorce, un licenciement, une faillite, les ont contraintes à devenir aides à domicile, elles continuent à certains égards, par leurs parents ou éventuellement leur conjoint, d'appartenir à ces catégories. Certaines d'entre elles disposent toujours, dans la ville où elles travaillent, de tout un réseau de relations sociales liées à l'inscription de leur famille

dans la vie sociale – ou politique – locale. Ce sont donc des femmes des milieux populaires, mais des milieux populaires stables, disposant d'un certain statut ou même d'une certaine honorabilité, proches dans certains cas des classes moyennes modestes. La conséquence, montre Christelle Avril, est que la relation que plusieurs d'entre elles entretiennent à leur emploi est nettement plus distante que celle qui caractérisait les précédentes. Cet emploi, d'une part, a représenté pour elles un déclassement au sens où, contrairement à ceux qu'elles occupaient jusque-là, il n'a pas l'image d'un véritable « métier » ; et surtout, il comporte des aspects – la prise en charge du corps de la personne âgée, avec ce que cela peut comporter comme tâches potentiellement rebutantes (faire des toilettes, changer des couches...), le fait, par ailleurs, de devoir se mettre à la disposition de celle-ci, avec ce que cela peut entraîner comme glissement vers une position de domestique – qui ont pour elles, compte tenu de ce qu'elles ont été, la signification d'une véritable perte de dignité. Conséquence de cette conséquence : elles refusent catégoriquement de s'impliquer dans ces aspects, font tout pour les limiter, placent au premier plan de leur travail chez les personnes âgées les tâches ménagères – dans lesquelles par contre on va voir qu'elles peuvent s'engager très fortement –, n'hésitent pas, pour certaines d'entre elles, à aller « gueuler au bureau » lorsque leur sont imposés des « cas » trop « lourds » (personnes âgées requérant des soins du corps ou un travail relationnel trop importants), disent clairement qu'elles « ne se laissent pas faire », que ce soit par les « bureaux » ou par les personnes âgées chez lesquelles elles interviennent, ce qui ne les empêche pas, on va le voir également, de pouvoir nouer de bonnes relations avec certaines de ces dernières. Contraintes, à l'issue d'un accident de la vie, de prendre cet emploi, elles refusent de se définir par lui, et n'acceptent de s'y plier qu'en résistant aux aspects de celui-ci qui fonctionnent symboliquement pour elles comme une négation de leur respectabilité.

Sur le plan du rapport à leur emploi, ainsi que sur celui de leurs manières concrètes de travailler, les aides à domicile, nous montre Christelle Avril, se répartissent donc en deux groupes³

3. Une précision ici. Dans l'exposé qui précède, j'ai présenté les deux grands groupes distingués par Christelle Avril dans l'ordre inverse de celui où ils apparaissent dans le livre. Il en ira ainsi jusqu'à la fin de cette postface. Ce que j'appellerai le « premier groupe » (les aides à domicile qui sont dans une relation positive à leur emploi) apparaît en second dans l'ouvrage ; le second

Les aides à domicile : un autre monde populaire

très différents. L'intérêt de ce résultat doit être souligné. Les emplois à statut peu élevé des services aux personnes constituent aujourd'hui, pour les femmes peu ou non diplômées des classes populaires, l'une des grandes catégories d'emplois qui leur sont accessibles; il y a donc un intérêt particulier à comprendre comment ces femmes vivent et perçoivent ces emplois, quelles relations elles entretiennent avec eux. Les aides à domicile pour les personnes âgées ne constituent à l'évidence qu'un sous-ensemble dans cet ensemble, lequel en comprend d'autres, qui n'ont pas sur certains plans les mêmes caractéristiques (les assistantes maternelles par exemple). Les matériaux proposés par Christelle Avril constituent néanmoins une précieuse contribution sur cette question. S'agissant des aides à domicile, ils montrent en définitive à quel point celles-ci, sur ce plan, constituent un ensemble éclaté. Pour une partie d'entre elles, cet emploi est porteur, et il l'est même fortement dans certains cas, d'une signification positive, par la place qu'il leur permet de se construire dans le monde du travail, par les rôles qu'il leur permet de jouer auprès des personnes âgées et des familles, par les formes de légitimité professionnelle qu'il leur permet d'atteindre; on retrouve ici l'idée selon laquelle les activités et les métiers liés au *care*, à la prise en charge des personnes dépendantes, peuvent constituer, pour certaines femmes peu diplômées des milieux modestes, une possibilité réelle d'accès à une image valorisante d'elles-mêmes, et à une reconnaissance de leurs capacités dans le travail.⁴ Pour d'autres au contraire, parce qu'elles ont été intégrées, et qu'elles le sont largement encore, à des milieux populaires qui avaient atteint une certaine respectabilité, cet emploi a visiblement une signification très différente, celle d'une perte de statut, d'une remise en cause de la dignité, d'où le fait qu'elles soient particulièrement attentives à se garder de tout ce qui peut aggraver cette signification. On commettrait donc d'un côté une erreur si, s'en tenant au constat de ce qui situe cet emploi du côté des situations les moins favorables du salariat, on méconnaissait la valeur positive qu'il peut prendre pour certaines femmes des milieux modestes, et les raisons qu'elles peuvent avoir de

groupe dans cette postface (les femmes issues des milieux respectables) est dans l'ouvrage celui qui est présenté en premier. Je prie le lecteur de m'excuser pour cette inversion.

4. Je m'appuie ici sur les réflexions de Marie Cartier à partir de Beverley Skeggs, dans «*Le caring, un capital culturel populaire?*», *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 191-192, mars 2012.

se l'approprier. Et inversement, l'affinité qui relie souvent les femmes de ces milieux aux rôles féminins traditionnels, et donc au soin et à la prise en charge des autres, ne doit pas dissimuler que pour elles aussi, lorsqu'elles l'exercent, cet emploi peut apparaître comme menaçant pour la dignité. S'agissant donc de ces femmes et de cet emploi, l'analyse doit éviter à la fois le misérabilisme et l'enchantement; elle doit être attentive à la fois aux possibilités positives que cet emploi ouvre pour certaines d'entre elles et qu'il peut leur permettre de s'approprier, et à la signification de dégradation du statut qu'il peut comporter pour d'autres. L'éventail de leurs relations à leur emploi est manifestement large.

STYLES POPULAIRES DE FÉMINITÉ

J'en viens au deuxième thème, celui des modèles de féminité dans les classes populaires. Les apports du livre sur ce sujet sont nombreux, et l'on ne peut ici en dégager que quelques-uns. Je voudrais m'arrêter tout d'abord sur une remarque formulée à diverses reprises par Christelle Avril à partir de ses données, remarque qui attire l'attention sur un fait peu souvent souligné; j'en viendrai ensuite à un apport plus général de l'ouvrage, qui me semble important.

La remarque concerne la manière dont fonctionnent, chez certaines femmes des classes populaires, les normes de genre caractéristiques de ces classes. La chose, certes, est connue: ces normes se caractérisent par une acceptation forte de la division des tâches entre les sexes, par l'importance accordée au fait que chaque sexe s'acquitte des rôles traditionnels qui lui sont associés, par le refus de ce qui peut conduire à l'indifférenciation masculin/féminin. En ce qui concerne les aides à domicile étudiées dans l'enquête, on laissera pour l'instant de côté le premier des deux groupes distingués ci-dessus, mais les femmes du second, celles des milieux populaires respectables (ou populaires-moyens), sont, selon Christelle Avril, porteuses de ces normes: elles tiennent au bon accomplissement de leur rôle de ménagères et de femmes au service de leurs proches, elles n'aiment pas qu'une femme s'habille de façon trop « masculine », elles n'apprécient pas qu'un homme soit trop « féminin »...

Le point sur lequel Christelle Avril attire néanmoins l'attention est celui-ci: d'une façon qui peut paraître surprenante

compte tenu de ce qui vient d'être dit, ces femmes manifestent, dans le travail, une forte propension à la dépense de force. Elles ont une manière très « physique » de faire le ménage chez les personnes âgées, qui se caractérise par la quantité d'énergie mise en œuvre, par le fait d'engager tout son corps dans la tâche, de s'y investir à fond. Par ailleurs, on l'a vu : certaines n'hésitent pas, pour éviter que leur soient imposés des cas « lourds », à « gueuler » au bureau lorsqu'on tente de leur en attribuer ; elles retirent une satisfaction visible du fait de ne pas se laisser faire, de parler haut et fort, ou même, dans certaines occasions, de braver publiquement la directrice... La capacité de déployer de la force physique ou verbale, celle d'aller à l'affrontement avec autrui, ces qualités typiquement codées, dans les milieux populaires, comme des attributs essentiels pour établir la virilité d'un homme, font manifestement partie des attitudes pratiquées et revendiquées par elles. Cela signifie-t-il de leur part remise en cause de la dissymétrie entre les sexes ? La réponse est négative. Mais ce qui apparaît ici, c'est que, parce que ces qualités, d'une manière générale, sont souvent nécessaires – par suite des conditions de travail et de vie des membres de ces groupes – et appréciées dans les milieux populaires, elles peuvent, pour certaines femmes elles-mêmes de ces milieux, constituer une source de valorisation et d'estime de soi, même s'il demeure qu'elles ne sont jamais requises d'une femme pour que celle-ci soit validée dans son identité de genre, alors qu'elles le sont d'un homme – on retrouve ici la dissymétrie – pour être considéré comme « viril ». Christelle Avril peut ainsi faire remarquer que les normes de genre dans les classes populaires fonctionnent d'une manière plus complexe qu'il y paraît ; en dépit de l'importance qu'elles accordent à la claire différenciation des rôles, ces normes n'excluent nullement que les femmes mettent en œuvre et manifestent ouvertement de la force, et, de fait, celles-ci sont nombreuses à le faire. Pour reprendre une expression proposée par l'auteure, il y a très visiblement, chez de nombreuses femmes des classes populaires, une « virilité féminine ».

Venons-en maintenant à un résultat d'ensemble du livre, qui, sur cette question des féminités, mérite de retenir l'attention. Celui-ci va nous ramener aux enquêtées du premier groupe. Quel est-il ?

L'enquête, explique Christelle Avril, fait apparaître, chez plusieurs femmes de ce groupe, diverses conduites qui, par rapport aux normes de genre prévalentes dans les groupes

populaires et qui viennent d'être rappelées, s'en écartent. Ces femmes sont porteuses d'attitudes à plusieurs égards transgressives par rapport à ces normes, que ce soit sur le plan du rapport à l'univers domestique et à la famille, du rapport au travail, des comportements dans l'espace public... Elles sont, en premier lieu, fortement tournées vers le dehors et engagées dans le travail, se définissent peu par l'espace domestique et n'investissent pas le rôle de bonnes ménagères (elles ont volontiers recours, pour les repas, au traiteur ou aux plats préparés); elles ont par ailleurs des manières assez « masculines » de s'habiller et de travailler (outre que chez elles aussi, le travail ménager est effectué de façon très physique, elles ne reculent pas, chez les personnes âgées, devant les travaux de force, le bricolage, la plomberie...); certaines manifestent également une assez forte perméabilité à des formes individualisantes de rapport à soi, insistant par exemple sur la nécessité de savoir « se faire plaisir », ou de ne pas se préoccuper uniquement de sa famille mais de savoir aussi penser à soi, etc. Un tel modèle de féminité s'écarte à l'évidence des normes dominantes sur ce plan dans les groupes populaires. Christelle Avril, pour expliquer sa présence chez plusieurs de ses enquêtées, mobilise plusieurs éléments: une appartenance, tout d'abord (*cf. supra*), de ces femmes à la fraction prolétarisée du groupe, qui se caractérise par le fait qu'outre une très grande fragilité de ressources qui les pousse à jeter leurs forces dans le travail, elles ne sont pas inscrites, à la différence des femmes des fractions respectables, dans un environnement familial protecteur; ce sont souvent elles, au contraire, qui sont « chefs de famille », pourvoyeuses de ressources pour leurs proches, ce qui, d'un côté, les rend vulnérables, mais qui, de l'autre, les libère de la sujétion aux rôles ménagers et leur permet de tenir ceux-ci à distance.⁵ Un second élément consiste dans le fait d'occuper un emploi qui, même au bas du salariat, n'est pas dépourvu de possibilités de valorisation, cela d'autant plus que la directrice de l'association tient très fortement, au moment de l'enquête, le discours sur la « professionnalisation » possible de celui-ci: une telle situation ne peut que renforcer leur détermination à s'engager dans le travail salarié. À ces deux éléments enfin s'en ajoute un troisième, d'une tout autre nature mais déterminant

5. Elles les tiennent d'autant plus à distance que certaines d'entre elles, explique Christelle Avril, semblent avoir été peu préparées aux rôles et aux savoirs domestiques traditionnels dans leur milieu familial d'origine.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

lui aussi: la légitimation explicite (accompagnée de manifestations très concrètes de soutien) que ces femmes vont recevoir, à plusieurs reprises, tant quant à leurs comportements professionnels que quant à leurs manières d'être, de la part de la directrice de l'association; celle-ci éprouve de la sympathie pour des modes de fonctionnement féminins qui, quoique sur la base de logiques très différentes, ont une évidente affinité avec les modèles de féminité des classes moyennes-supérieures auxquelles elle appartient, et par ailleurs cette sympathie est renforcée par l'appréciation positive que suscite, on l'a vu, chez elle, l'implication de ces femmes dans leur travail et leur manière d'en accepter tous les aspects, y compris les cas « lourds ». La conjonction de ces trois éléments a ainsi produit, chez celles-ci, les conditions d'une féminité divergente par rapport aux normes dominantes dans les groupes populaires.

Le cas de ces enquêtées est certes le produit d'un contexte singulier, et il est clairement minoritaire parmi les femmes des classes populaires. Il n'en mérite pas moins de retenir fortement l'attention. Il montre, en premier lieu, la nécessité, sur la question de la féminité populaire, de se méfier de l'essentialisme. La norme qui valorise la claire différenciation entre les sexes, celle qui prescrit, s'agissant des femmes, le bon accomplissement du rôle de ménagères et de mères sont assurément des principes structurants forts des identités féminines dans les classes populaires. Ce qui apparaît néanmoins à travers le cas exposé par Christelle Avril, c'est que cela ne doit pas empêcher de voir que des femmes de ces classes s'écartent de ces normes, qu'elles sont porteuses de comportements qui ne s'y conforment pas, qui peuvent même s'en éloigner fortement, et ce non par impuissance ou par impossibilité de les respecter, mais parce qu'elles ont développé d'autres logiques. Si ces normes ont de toute évidence un poids fort dans les aspirations et les comportements des femmes des catégories modestes, celles-ci ne valorisent pas toutes pour autant l'univers domestique. Certaines ont acquis, par suite des expériences sociales qui sont ou ont été les leurs, des dispositions qui les conduisent à investir davantage le monde extérieur, à s'approprier certains rôles ou territoires masculins, à quoi s'ajoute, chez certaines d'entre elles, la revendication d'un droit à ne pas se laisser enfermer dans leur rôle traditionnel et à pouvoir individualiser leur vie; elles sont en quelque sorte porteuses d'une forme populaire-féminine, certes modeste – elle n'a rien de conquérant – mais réelle, d'indépendance par rapport à l'univers domestique, et

par rapport à la division traditionnelle des rôles. Il est remarquable par ailleurs que, dans le cas des enquêtées décrites par Christelle Avril, il ne s'agit pas de femmes proches des classes moyennes salariées; ces femmes appartiennent au contraire aux fractions prolétarisées du groupe (elles n'ont pas d'appuis familiaux solides), et c'est la combinaison de cette caractéristique, du travail salarié qui, associé à celle-ci, a fait d'elles des pourvoyeuses de ressources pour leur famille, et des incitations reçues d'une femme des classes moyennes-supérieures qui les a poussées à s'engager dans cette voie. Leur cas suggère d'ailleurs l'existence, dans la société française d'aujourd'hui, d'une configuration peut-être susceptible de favoriser, chez d'autres femmes des classes populaires, le développement d'un tel type de féminité. Cette configuration est celle qui résulte de la re prolétarianisation d'une partie de ces classes, de la salarisation des femmes, et d'un contexte « sociétal » qui, en dépit de ses ambiguïtés, se caractérise par la légitimité reconnue aux aspirations féminines à l'émancipation et à l'égalité. Seules d'autres enquêtes pourront permettre de confirmer ou non cette hypothèse; l'enquête de Christelle Avril et les analyses qu'elle propose autorisent néanmoins à la formuler.

LES DIVISIONS D'UN GROUPE DE TRAVAILLEUSES DU BAS DE L'ÉCHELLE

Perception, par des femmes des milieux populaires, de leur emploi de service, identités féminines de femmes du « peuple »: sur ces deux thèmes, on le voit, le livre de Christelle Avril est riche de matériaux et d'idées qui donnent à réfléchir. Je voudrais maintenant, comme annoncé, et, pour finir, aborder un troisième thème sur lequel ce livre, là encore, apporte beaucoup. Il s'agit de ce que la recherche de Christelle Avril montre, donne à voir, concernant les divisions, les clivages qui séparent, qui même à certains égards opposent entre elles, les aides à domicile étudiées. L'importance de cette question exige qu'on s'y arrête.

Une remarque préalable s'impose, pour éviter des malentendus sur ce qui suit. L'image du groupe qui se dégage de l'enquête de Christelle Avril n'est en aucun cas celle d'un groupe entièrement dispersé, atomisé. En premier lieu, si le fait même de travailler dans des domiciles entraîne inévitablement, pour celles qui occupent cet emploi, de l'isolement dans le travail,

Les aides à domicile: un autre monde populaire

les enquêtées de Christelle Avril trouvent néanmoins, dans leur cadre professionnel, beaucoup plus de possibilités de socialisation qu'on aurait pu le penser. On l'a dit: les « bureaux » de l'association constituent pour elles un lieu apprécié de rencontres, avec d'autres aides à domicile ou avec le personnel des bureaux. Elles y passent souvent, y stationnent volontiers, s'y retrouvent entre elles lors de certains événements collectifs (fêtes de Noël, réunions organisées par la directrice...). Elles se rencontrent souvent aussi dans les rues de la ville qu'elles parcourent constamment pour aller d'un domicile à l'autre. Toutes ces rencontres sont des occasions d'échange. Lorsque, par ailleurs, la directrice tentera d'imposer à toutes un système de pointage téléphonique contraignant pour elles et dévalorisant, elles seront, à ce moment, suffisamment unanimes dans leur refus pour s'opposer collectivement à cette tentative et la faire échouer.⁶ Les aides à domicile décrites dans ce livre ne sont pas dépourvues de relations entre elles, et elles se sont montrées capables, face à un événement, de réagir ensemble.

On ne peut manquer néanmoins d'être frappé, à la lecture du livre, par l'importance de ce qui les divise. On a vu plus haut que deux rapports à l'emploi pouvaient être distingués parmi elles, d'où deux groupes différents. Mais ce que l'on découvre à la lecture de l'ouvrage, c'est que ces deux groupes ne se différencient pas seulement de cette manière. D'autres éléments, lourds de conséquences, contribuent à les séparer. Il y a en réalité, entre les femmes des deux groupes, à la fois des oppositions de rapport à l'emploi avec les conséquences que celles-ci entraînent, des différences d'appartenance sociale, et – dernier point mais non le moindre – des tensions liées au racisme. La fracture est profonde entre les deux « côtés ».

Il faut commencer par souligner que les oppositions de rapport à l'emploi dont il a été question ci-dessus ne se traduisent pas seulement par des manières différentes de vivre celui-ci et d'effectuer le travail; elles entraînent aussi, au sein de l'ensemble des salariées étudiées, de nettes oppositions de positionnement dans l'association. Les aides à domicile du premier groupe, celles qui sont dans une relation positive à leur emploi, qui s'y engagent fortement et en acceptent tous

6. Christelle Avril n'aborde pas en détail ce conflit dans l'ouvrage, mais elle en propose un récit et une analyse dans « Une mobilisation collective dans l'aide à domicile à la lumière des pratiques et des relations de travail », article cité.

les aspects, ont clairement le soutien de la directrice, qu'elles soutiennent en retour. Celles du second, dont on a vu à quel point elles sont mobilisées pour se préserver de la perte de respectabilité, sont fréquemment en conflit avec elle. D'un autre côté, elles ont elles aussi leurs « alliées » dans les bureaux. Les deux comptables, les trois responsables du personnel sont elles aussi, pour la plupart d'entre elles, en conflit latent avec la directrice, dont la volonté de « professionnaliser » l'association a sur leur travail des conséquences qu'elles refusent. Pour elles, certes, les aides à domicile du second groupe ne sont pas toujours des interlocutrices faciles (*cf.* la propension de celles-ci à « gueuler » dans les bureaux), mais entre les unes et les autres, existent des affinités liées à cette opposition commune, ainsi qu'à des proximités sociales que l'on va voir ci-dessous. Soutien, pour les unes, de et à la directrice, proximité des autres avec le personnel des bureaux; les clivages sont déjà de cet ordre.

Et par ailleurs, entre les deux sous-ensembles, le clivage lié à la différence des appartenances sociales, Christelle Avril le montre, est fort. Les aides à domicile du premier groupe, on l'a suffisamment dit, sont issues de catégories prolétariées ou vulnérables; celles du second, du haut des catégories populaires ou des couches « populaires-moyennes », certaines d'entre elles étant proches des petits indépendants. L'enracinement dans les classes modestes est certes largement commun à toutes; une nette cassure n'en est pas moins mise en évidence par Christelle Avril entre les unes et les autres. Les développements que celle-ci consacre aux femmes du second groupe, plus spécialement à leur sociabilité, sont à cet égard révélateurs, et particulièrement intéressants. En analysant les relations nouées par ces dernières dans leur travail, Christelle Avril montre à quel point leur appartenance sociale oriente ces relations. Avec leurs collègues de l'autre groupe, leurs rapports se caractérisent, pour le moins, par la distance et l'évitement. Avec certaines femmes du personnel des bureaux en revanche, et plus encore avec certaines femmes âgées dont elles s'occupent – alors même que, on l'a vu, elles ne se montrent guère disposées à faire des concessions sur ce plan –, elles ont très visiblement de bons rapports, qui vont même dans certains cas jusqu'à une forte entente avec les secondes. Mais l'analyse montre que ces rapports ne sont pas le fruit du hasard. Il s'agit le plus souvent de femmes proches d'elles socialement, appartenant aux milieux populaires stables, ou aux classes

Les aides à domicile : un autre monde populaire

moyennes salariées peu diplômées, ou aux petits indépendants ; avec elles, elles partagent une appartenance, des relations dans la ville, des intérêts, des attitudes...

Interrompant quelques instants le fil de ce propos, je voudrais d'ailleurs souligner l'abondance et l'importance des informations que Christelle Avril apporte sur ces attitudes. Pour n'en donner ici que quelques exemples, elle montre la force du sentiment, que partagent nombre de ces femmes – aides à domicile, femmes des bureaux, personnes âgées –, selon lequel les savoirs concrets ont toujours plus de valeur que les études générales ; elle met en évidence la présence, chez plusieurs d'entre elles, de convictions politiques de droite et de proximités avec la droite locale organisée, ouvrant ainsi une porte sur des fractions encore trop peu connues des catégories populaires et des petites classes moyennes ; elle montre le caractère ouvert, récurrent, assumé du racisme chez plusieurs d'entre elles ; et peut-être surtout, piste particulièrement suggestive pour qui s'intéresse à la question des attitudes de classe, elle met, me semble-t-il, en évidence l'existence d'une sorte de continuum d'attitudes entre certaines fractions du haut des catégories populaires et certaines fractions des classes moyennes modestes ; on peut tout au moins interpréter ainsi certaines des affinités que l'enquête fait apparaître entre aides à domicile d'un côté, et personnes âgées et femmes des bureaux de l'autre. Tous ces points ne peuvent que retenir l'attention des sociologues.

Mais revenons à la question qui nous intéresse ici. La référence qui vient d'être faite au racisme nous conduit à une troisième source de clivage entre les deux groupes. Les femmes du premier groupe sont, pour une part importante, issues de l'immigration ou des territoires d'outre-mer ; celles du second sont « blanches ». L'enquête de Christelle Avril fait apparaître, dans les discours des femmes du second groupe sur leurs collègues « noires » ou « arabes » du premier, ou dans leurs comportements à leur égard, des modes de fonctionnement aux aspects fortement racistes, un racisme fait pour une part d'attitudes manifestement ordinaires et enracinées chez les premières, et multiplié par ailleurs par tout ce qui oppose les deux groupes dans le travail et dans les positionnements au sein de l'association. On ne peut que citer ici cet événement rapporté à l'auteure par plusieurs de ses enquêtées, qui offre un indice frappant de l'ampleur du phénomène : à l'occasion d'élections au sein de l'association pour les déléguées du

personnel, la simple rumeur selon laquelle une aide à domicile « noire » envisagerait de se présenter suffira pour provoquer une mobilisation au sein du second groupe pour trouver des candidates « blanches ». Aux deux sources de clivage entre les deux groupes qui précèdent, il faut donc encore en ajouter une ; cette source, c'est le racisme. C'est dire à quel point la fracture est forte.

Est-il besoin de le dire ? Que des conditions communes de travail, de salaire et d'emploi ne signifient aucunement que ceux qui y sont soumis vont pour autant constituer un groupe cohérent, unifié, doté d'un sentiment commun d'appartenance, est un fait bien connu. Il est également connu que non seulement cette « loi » s'applique même dans le cas des emplois les moins avantageux, mais que c'est sans aucun doute là, aujourd'hui, que ses effets se font le plus sentir.⁷ L'occupation d'un emploi du bas de l'échelle ne garantit jamais, et garantit moins que jamais aujourd'hui, que ceux qui l'occupent vont se constituer en communauté soudée. Si l'enquête de Christelle Avril me paraît, sur cette question aussi, d'un grand intérêt, c'est parce que l'on a peu souvent l'occasion de voir démonté d'aussi près, de manière aussi précise, le phénomène de la division au sein d'un groupe de salariés – ici de salariées – occupant ce type d'emploi, c'est-à-dire un emploi du bas. Son livre nous offre une sorte de « radiographie », sur un cas singulier, de la manière dont peut se produire un tel phénomène, grâce à une analyse « de l'intérieur » des mécanismes qui l'alimentent. Il nous permet de « voir » le processus de production de clivages – de tensions, de fractures, d'oppositions... – au sein d'un groupe de salariées à l'emploi particulièrement peu avantageux, qui donc auraient d'autant plus intérêt à s'unir, et en ce sens il augmente notre compréhension d'un tel processus. On n'aura garde, certes, d'oublier que les aides à domicile qui font l'objet de cette enquête sont néanmoins parvenues à agir ensemble à un moment décisif pour elles, quand elles se sont trouvées face à un projet qui les menaçait toutes, signe qu'elles étaient loin d'être dépourvues de la capacité d'exister en tant que force collective. Le misérabilisme sur cette question ne serait pas plus pertinent que sur celle de leur rapport à leur emploi. Elles n'en apparaissent pas moins comme un groupe fortement divisé dans ses fonctionnements ordinaires,

7. Cf. sur ce point Thomas Amossé et Olivier Chardon, « Les travailleurs non qualifiés : une nouvelle classe sociale ? », article cité.

Les aides à domicile: un autre monde populaire

un groupe traversé par les multiples clivages liés au fait que cet emploi est loin d'avoir pour toutes le même sens, qu'elles sont loin d'avoir toutes les mêmes positionnements dans la structure qui les régit, que leurs provenances sociales sont loin d'être homogènes, que leurs relations sont travaillées par le racisme. L'analyse approfondie que Christelle Avril propose de ces clivages, outre qu'elle montre à nouveau à quel point l'occupation d'un emploi du bas du salariat ne garantit jamais la constitution d'un « nous » collectif, nous apporte, grâce à l'étude approfondie d'un cas, une compréhension plus profonde de ces phénomènes.

En présentant ces trois thèmes, j'espère avoir contribué à montrer ce qui fait l'intérêt du livre de Christelle Avril. Fondé sur une enquête d'un haut degré de rigueur, extrêmement riche sur le plan ethnographique, servi par une écriture à la fois claire, nerveuse, vivante, ce livre, d'une part, apporte une matière considérable sur son objet. Mais c'est d'autre part un livre qui, partant de son terrain, mène constamment une réflexion sur des questions larges, des questions touchant aux classes, aux modèles de genre, aux emplois de service, aux groupes du bas du salariat, et qui non seulement sur ces questions apporte de multiples éclairages, mais qui le fait de manière ouverte, sans jamais chercher à retrouver des certitudes préexistantes, sans crainte de s'intéresser à du surprenant, du dérangent, du mal connu. C'est aussi ce qui fait sa force. Le livre de Christelle Avril est rigoureux et dense; mais c'est aussi un livre audacieux. C'est un livre important.

REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer ma reconnaissance aux aides à domicile, aux employées de bureau de l'association, aux personnes âgées, à leur famille et au personnel infirmier intervenant à domicile qui ont accepté de faire partie de cette recherche et que le respect de leur anonymat m'empêche de remercier autrement qu'en disant que, sans elles et sans eux, ce travail n'existerait pas.

La thèse qui est à l'origine de ce livre a bénéficié de plusieurs cadres collectifs de recherche. Je remercie l'ensemble des membres du laboratoire de sciences sociales de l'ENS-EHESS, où j'ai eu la chance de me former, et en particulier Christian Baudelot pour son soutien indéfectible. Je remercie aussi les membres de l'équipe CSU du laboratoire CRESPPA pour leur soutien moral et intellectuel. Ils m'ont permis de finir ma thèse dans une ambiance extraordinairement chaleureuse et amicale. Ma gratitude va également aux membres du département de sociologie de l'université Paris-VIII et en particulier à Serge Bosc.

En outre, lors de la soutenance, j'ai bénéficié de nombreuses suggestions et critiques. Pour l'aide précieuse qu'ils m'ont ainsi apportée, je remercie Stéphane Beaud, Didier Demazière,

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Margaret Maruani et Francine Muel-Dreyfus. Nombreux sont celles et ceux qui ont relu, critiqué, contribué à l'élaboration des différentes versions de la thèse. Je tiens à remercier chaleureusement Catherine Achin, Thomas Amossé, Anne-Sophie Beau, Vanessa Bellamy, Yves de Curraize, Muriel Darmon, Anne Forssell, Audrey Mariette et Delphine Serre. Cette thèse a également été discutée dans le cadre de séminaires, de colloques et de relectures d'articles. Je remercie en particulier Delphine Naudier, Gérard Mauger, Étienne Pénissat, Alexis Spire et Anne-Catherine Wagner.

Cet ouvrage est le fruit d'une recherche qui s'est poursuivie après la thèse grâce notamment au cadre que m'ont offert Éric Fassin et Rose-Marie Lagrave en m'intégrant à l'équipe pédagogique de la mention « Genre, politique, sexualité » du master de sciences sociales de l'EHESS. Je les remercie chaleureusement pour leur bienveillance et leur confiance. Avec Marie Cartier, nous avons animé pendant trois ans un séminaire de recherche « Genre et classes populaires » qui a amplement nourri cet ouvrage. Je remercie l'équipe du master et tous les participants et participantes du séminaire pour les échanges et les discussions intellectuelles. Cet ouvrage est le fruit d'une recherche qui s'est également poursuivie grâce au cadre collectif de travail formé avec Marie Cartier et Delphine Serre. Ce livre doit beaucoup à l'intensité et la rigueur des échanges intellectuels qui ont entouré la parution d'*Enquêter sur le travail*.

Je tiens à dire ma profonde gratitude à Olivier Schwartz qui a dirigé ma thèse et m'a constamment soutenue et guidée tout au long de mon parcours de recherche. Ma profonde gratitude va également à celles et ceux qui ont lu, relu, discuté, critiqué, nourri le manuscrit de ce livre et ses versions antérieures: Marie Cartier, Marie Courcelaud, Sébastien Durier, Anne Paillet, Emmanuel Soutrenon et Yasmine Siblot. Un grand merci à Gianni Cappelletti pour son travail de création de l'illustration de couverture.

Enfin, je remercie profondément et avec beaucoup d'émotions tous mes « mécènes ». Certains et certaines ont déjà été mentionnés, mais la liste est tellement longue qu'il est impossible de toutes et tous les citer. À toutes celles et tous ceux qui m'ont soutenue matériellement, moralement, intellectuellement, amicalement, affectueusement depuis si longtemps.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	7
Prendre au sérieux le travail des aides à domicile	11
Entrer dans l'univers des femmes de milieux populaires	16
Mettre en lumière des styles de féminité	20
Étudier les relations interraciales	22
Plan du livre	25

PREMIÈRE PARTIE

TRAVAIL, POSITION, POSITIONNEMENTS

Chapitre premier. Les conditions et les cadres de travail	29
Travailler dans des domiciles	29
Les pénibilités physiques	30
Les contraintes de temps	32
Le cadre temporel	34
Les contraintes et ressources relationnelles	35
Le travail émotionnel	39
Travailler avec le bureau	40
Un cadre protecteur	42
Un cadre de contrôle	45
Un encadrement intermédiaire sous contraintes	46
La multiplicité des prescripteurs et des postes de travail	48
Un cadre pour un collectif de travail	51
L'enquête de terrain et l'enquête statistique	53
L'enquête de terrain	53
Des salariées à domicile et des conversations informelles	56
L'enquête statistique	58
Chapitre II. Les conditions symboliques de travail	61
L'enquête sociohistorique	62
Dotées d'une mission sociale et sanitaire (années 1960-1980)	64

Les aides à domicile: un autre monde populaire

La perte du mandat (années 1990-2000)	68
La mise en cause de la licence (années 1990-2000)	72
Une professionnalisation managériale	73
La « professionnalisation » pour le bureau	73
La « professionnalisation » pour les aides à domicile	75
Chapitre III. La position des aides à domicile dans l'espace social	81
La position actuelle des aides à domicile	82
Une précarité spécifique sur le marché de l'emploi	82
Les indices de la dépossession sociale	84
Le sous-espace social des employées de service à domicile	86
Des aides à domicile sur le marché du travail parisien	88
Une approche dynamique de la position sociale	89
Le rapport à l'avenir et l'instabilité	89
Des itinéraires professionnels marqués par la précarité	92
Celles qui restent liées aux fractions stables des milieux populaires, les déclassées autochtones	94
Celles qui sont devenues vulnérables, les déclassées mobiles	96
Celles qui ont toujours été vulnérables, les promues	99
Chapitre IV. Les positionnements pluriels et concurrents face au travail	103
Façonner son travail	103
Des dénominations différentes.	104
Deux discours sur le travail	105
Deux manières de négocier son travail	109
Des conditions de travail et d'emploi différentes	114
Deux positionnements en interdépendance	117
L'interdépendance dans le travail	117
L'interdépendance dans les relations locales	120
Les rumeurs, commérages et accusations réciproques	123

DEUXIÈME PARTIE TOURNÉES VERS UN CERTAIN PÔLE DES MILIEUX POPULAIRES

Chapitre V. Une conception du travail acceptable	131
Le rôle joué par l'image de ce travail	131
La figure repoussoir du « bon travail ».	132
La norme du travail salarié	133
Des dominations domestiques	135
La virilité au féminin	137
La dépense physique au travail.	137
La force verbale	138
Paraître « féminine » au travail.	141
L'attention aux apparences.	141
Un genre féminin	143

Table des matières

Chapitre VI. Nous et elles.	145
Les contours spécifiques du « nous » dans le secteur	145
Manier l'humour, l'ironie, la dérision	145
Un brouillage des relations hiérarchiques	148
Des préférences relationnelles socialement orientées	150
« Elles » : les femmes aux diplômes généraux	151
Les petits diplômes...	152
... relégitimés par les personnes âgées	153
... et par une fraction des employées de bureau	154
« Elles » : les collègues « noires » et « arabes »	155
L'ambiance raciste	155
Des formes de racisme spécifiques au secteur?	158
Chapitre VII. Socialisées à leur univers de référence	163
Une alliée principale	164
La sélection sociale et la modulation de l'investissement relationnel	166
Une sociabilité commune	169
Des dispositions domestiques partagées	170
« Faire à la place de »	172
Chapitre VIII. Un style de féminité affilié aux milieux populaires	177
Un corps « racisant »	178
Un rapport au vieillissement socialement situé	182
Résister à l'injonction au travail émotionnel	183
Imperméables au « psychologisme ».	186
TROISIÈME PARTIE	
TOURNÉES VERS UN CERTAIN PÔLE	
DES CLASSES MOYENNES-SUPÉRIEURES	
Chapitre IX. Une conception du travail transgressive . . .	193
La soumission et le conformisme de la nécessité	194
Des pourvoyeuses de ressources pour leur entourage	194
Des converties au secteur de l'aide à domicile	195
Des femmes fières de leur travail	197
Un rapport individuel au travail	197
S'impliquer émotionnellement dans son travail	199
Le rôle de la minorité supérieure	200
Des signes d'une conception différente des genres	202
Une visibilité sur la scène locale	202
Une distance aux rôles domestiques	203
Se faire plaisir	205
Chapitre X. Des légitimités professionnelles	211
Forcer le respect	212

Les aides à domicile: un autre monde populaire

Un investissement indifférent au genre	212
La prise en charge des tâches dites masculines	213
Des socialisations domestiques plurielles	215
Des professionnelles de la vieillesse	218
Des savoir-faire ajustés aux personnes âgées.	218
Des gratifications autour d'un jeu sur la dépendance.	220
Chapitre XI. La légitimation sociale:	
une alliance avec les femmes diplômées	223
Un écart social et des affinités professionnelles	223
Leurs relations sociales dans l'association	224
Une conception partagée du travail	226
Une alliance concrète	228
Soutenir la directrice face au conseil d'administration	228
Soutenir la directrice contre leurs collègues	231
Entre management et solidarité au féminin	232
Pour le maintien dans l'emploi	232
Par-delà l'emploi	235
Pistes sur le rapport à la politique	238
Chapitre XII. Un style de féminité sous contraintes	241
Une position sociale façonnée par la dimension raciale	242
La sélection à l'entrée dans l'emploi	243
Le contrôle dans l'emploi	245
Socialisées à faire profil bas.	248
Un autre style de féminité	249
Le <i>caring</i> converti en capital culturel	250
Vers une transformation des dispositions?.	251
Conclusion	255
Défaire les clichés	255
Un travail de domestique?	256
Du travail domestique?	259
Du <i>care</i> ?	260
Le changement social à partir de l'étude des aides à domicile	261
Les aides à domicile, nouveau visage des franges salariées des milieux populaires	261
Chausser les lunettes du genre et des relations interraciales pour penser les milieux populaires.	263
Vers des perspectives politiques.	264
Le défi de la morale professionnelle	264
Un défi pour le droit du travail	266
Postface. Richesse d'un livre, par Olivier Schwartz	267
Remerciements	285

LA DISPUTE

EXTRAIT DU CATALOGUE

Lev S. Vygotski

Leçons de psychologie

Traduction d'Olga Anokhina. Édition préparée et présentée par

Michel Brossard

216 p., 15 €, novembre 2011

Liêm Hoang Ngoc

*Les théories économiques. Petit manuel
hétérodoxe*

192 p., 17 €, décembre 2011

Forum Réfugiés

L'asile en France et en Europe.

État des lieux 2011

360 p., 16 €, janvier 2012

GRDS

L'École commune.

*Propositions pour une refondation
du système éducatif*

208 p., 15 €, janvier 2012

Yves Clot (sous la direction de)

Vygotski maintenant

418 p., 28 €, janvier 2012

José Rose
Qu'est-ce que le travail non qualifié ?
192 p., 15 €, janvier 2012

Danièle Kergoat
Se battre, disent-elles...
« Le genre du monde », 352 p., 22 €, mars 2012

Bernard Friot,
L'enjeu du salaire
« Travail et salariat », 216 p., 15 €, mars 2012

Collectif,
*Les autres voix de l'eau. Les enjeux du Forum
alternatif mondial de l'eau*
« Tout autour de l'eau », 104 p., 6 €, mars 2012

Stéphane Haber
Freud et la théorie sociale
320 p., 25 €, avril 2012

Laurent Jullier
Qu'est-ce qu'un bon film ?
Nouvelle édition remaniée et actualisée
252 p., 20 €, mai 2012

Julien Bertrand
La fabrique des footballeurs
« Corps, santé, société », 172 p., 18 €, mai 2012

Houssen Zakaria
Que font les maîtres ?
« L'enjeu scolaire », 176 p., 14 €, juin 2012

Romuald Bodin
Les métamorphoses du contrôle social
Postface de Loïc Wacquant.
262 p., 24 €, septembre 2012

Lucien Sève
Aliénation et émancipation
Précédé d'« Urgence de *communisme* ».
Suivi de Karl Marx, 82 textes du *Capital* sur l'aliénation.
224 p., 22 €, septembre 2012

Bernard Friot

Puissances du salariat

Nouvelle édition augmentée

« Travail et salariat », 448 p., 30 €, septembre 2012

Forum Réfugiés

L'asile en France et en Europe.

État des lieux 2012

216 p., 15 €, novembre 2012

Christine Détrez

Femmes du Maghreb, une écriture à soi

256 p., 16 €, novembre 2012

Isabelle Coutant

Troubles en psychiatrie.

Enquête dans une unité pour adolescents

« Corps, santé, société », 220 p., 22 €, décembre 2012

Collectif

Le Gange, miroir social

« Tout autour de l'eau », 168 p., 12 €, janvier 2013

Pascale Molinier

Le travail du care

« Le genre du monde », 224 p., 16 €, janvier 2013

Jean-Claude Métraux

La migration comme métaphore

Nouvelle édition, 264 p., 36 €, mars 2013

Laure de Verdalle et Gwenaële Rot

(sous la direction de)

Le cinéma. Travail et organisation

240 p., 17 €, avril 2013

Mathieu Hély et Pascale Moulévrier

*L'économie sociale et solidaire :
de l'utopie aux pratiques*

« Travail et salariat », 222 p., 15 €, avril 2013

Lev Vygotski

Pensée & langage

4^e édition, précédé d'un hommage à sa traductrice, Françoise Sève

546 p., 36 €, juin 2013

Jean-Pierre Terrail
Entrer dans l'écrit. Tous capables ?
« L'enjeu scolaire », 224 p., 18 €, septembre 2013

Yves Saint-Jours
Éloge du droit social
176 p., 13 €, septembre 2013

Olivier Roueff
Jazz, les échelles du plaisir
368 p., 28 €, septembre 2013

Hadrien Buclin, Christakis Georgiou
et Pierre Raboud (sous la direction de)
Penser l'émancipation
Offensives capitalistes
et résistances internationales
Préface de Jean Batou
422 p., 28 €, novembre 2013

Mathieu Grégoire
Les intermittents du spectacle
Enjeux d'un siècle de luttes
188 p., 14 €, novembre 2013

Laurent Mucchielli
Criminologie et lobby sécuritaire
Une controverse française
192 p., 15 €, janvier 2014

Association nationale
des études féministes (ANEF)
Le genre dans l'enseignement supérieur
et la recherche
Livre blanc
288 p., 20 €, janvier 2014

Collectif
La culture du risque en question
Des inondations aux débordements nucléaires
« Tout autour de l'eau », 240 p., 12 €, janvier 2014

Leonore Davidoff et Catherine Hall
Family Fortunes
Hommes et femmes de la bourgeoisie anglaise
(1780-1850)

Avant-propos d'Eleni Varikas
Traduit de l'anglais (Grande-Bretagne) par Christine Wünscher
Révision d'Isabelle Clair
444 p., 30 €, février 2014

Vincent Chanson, Alexis Cukier et Frédéric
Monferrand (sous la direction de)

La Réification
Histoire et actualité d'un concept critique
396 p., 28 €, février 2014

Nicole-Claude Mathieu
L'Anatomie politique II. Usage, déréliction et
résilience des femmes

« Le genre du monde », 368 p., 26 €, mai 2014

Lev S. Vygotski
Histoire du développement des fonctions
psychiques supérieures

Traduit du russe par Françoise Sève
Édition préparée par Michel Brossard et Lucien Sève
600 p., 38 €, mai 2014



Achévé d'imprimer en **XXXXXXX**
pour le compte de La Dispute
sur les presses de la Nouvelle Imprimerie Laballery
58500 Clamecy

Imprimé en France



Dépôt légal: XXXXXX
Numéro d'imprimeur: xxx

