

Céreq

CENTRE D'ÉTUDES ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS

Lise Causse, Christine Fournier, Chantal Labruyère

Le développement des emplois familiaux Effets sur les métiers de l'aide à domicile

SUIVI DE :

*Les groupements d'aide aux personnes, approche juridique
par Jean-Yves Kerbouc'h*

NUMÉRO 121 / FÉVRIER 1997

documents

observatoire

*Cette étude a été réalisée avec le soutien
du Commissariat Général du Plan
Convention n°38/1994*

SOMMAIRE

INTRODUCTION	11
REMARQUES PRÉLIMINAIRES	14
1. LE CHAMP DE DÉFINITION DE L'ÉTUDE	14
1.1. <i>Les aides-ménagères</i>	15
1.2. <i>Les femmes de ménage</i>	15
1.3. <i>Les gardes de jour / de nuit (ou garde-malade)</i>	15
1.4. <i>Les auxiliaires de vie</i>	16
1.5. <i>Les gardes d'enfants</i>	16
1.6. <i>Les travailleuses familiales</i>	16
1.7. <i>Les auxiliaires familiales (ou aides-ménagères aux familles)</i>	17
2. LA NÉBULEUSE DES EMPLOIS D'AIDE A LA PERSONNE EN 1995 : REPÉRAGES	17
2.1. <i>L'entrée par les PCS</i>	17
2.2. <i>L'entrée par l'activité économique</i>	19
3. LA MÉTHODOLOGIE RETENUE	20
3.1. <i>L'enquête auprès des structures</i>	20
3.2. <i>L'enquête auprès des salariés</i>	21
PREMIÈRE PARTIE	25
1. DE L'APRÈS GUERRE A LA FIN DES ANNÉES 80 : LA COEXISTENCE DE TROIS FORMES D'EMPLOI	25
1.1. <i>L'emploi direct par les particuliers-employeurs</i>	26
1.1.1. <i>Des bureaux de placement aux associations d'employeurs</i>	26
1.1.2. <i>Des partenaires sociaux qui ont fait évoluer les conditions d'emploi</i>	26
1.1.3. <i>Le déclin de l'emploi traditionnel</i>	27
1.2. <i>La mise à disposition de personnels par les associations</i>	27
1.2.1. <i>Du bénévolat au travail salarié, dans le cadre de systèmes de prise en charge collective</i>	27
1.2.2. <i>Un secteur dont l'activité a progressé rapidement sous l'effet des politiques sociales</i>	28
1.2.3. <i>Un secteur qui s'est organisé selon un schéma classique de relations professionnelles</i>	32
1.2.4. <i>Un secteur qui s'est engagé dans la voie de la professionnalisation</i>	33
1.3. <i>Le travail au noir chez les particuliers</i>	33
1.3.1. <i>Les besoins en matière d'entretien du logement</i>	33
1.3.2. <i>Les besoins en matière de « garde »</i>	34

2. A PARTIR DE 1987 : LES MESURES EN FAVEUR DES EMPLOIS FAMILIAUX, DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE DE L'EMPLOI, PERCUTENT LE SECTEUR.....	35
2.1. <i>Exonération de charges et création des associations intermédiaires (1987) modifient le paysage</i>	35
2.1.1. La solvabilisation des personnes âgées de plus de 70 ans se traduit par le développement de la formule « employeur particulier».....	35
2.1.2. Les associations intermédiaires développent la mise à disposition de personnel	36
2.2. <i>La loi Aubry sur les emplois familiaux en 1991 fait exploser le mandataire</i> ..	37
2.2.1. La loi reconnaît le rôle de placement de main-d'œuvre joué par les associations.....	37
2.2.2. La loi prévoit des financements spécifiques pour former les employés familiaux	39
2.2.3. La déduction fiscale rend attractive, pour les employeurs particuliers, la déclaration de leurs salariés.....	40
3. LES EFFETS DE CETTE POLITIQUE EN TERME DE VOLUME D'ACTIVITÉ ET D'EMPLOI	42
3.1. <i>Une croissance indéniable de l'activité de service à domicile des particuliers</i>	42
3.1.1. Les effectifs d'employeurs - particuliers augmentent fortement, mais le volume d'emplois réellement créés est difficile à estimer	42
3.1.2. Sur le marché des particuliers, l'activité des associations intermédiaires progresse régulièrement	44
3.1.3. Une politique de création d'emploi coûteuse ?	45
3.2. <i>Du côté de l'aide-ménagère, la croissance de l'activité semble se maintenir dans la dernière période, après un certain tassement en 1987</i>	46
3.2.1. De 1984 à 1991 : forte progression de l'activité des services d'aide-ménagère	46
3.2.2. : La progression des effectifs d'aide à domicile salariés des associations confirmée par l'INSEE.....	49
3.3. <i>Sur le terrain, les créations d'emploi se font en jonglant avec les statuts d'emploi</i>	50
3.3.1. Au sein des associations, la part de l'activité mandataire ne cesse de progresser	50
3.3.2. La présence des associations intermédiaires s'accroît	52
4. DIVERSIFICATION DES CONDITIONS D'EMPLOI DES AIDES A DOMICILE, RÉGIES PAR PLUSIEURS CONVENTIONS COLLECTIVES ...	55
4.1. <i>Les travailleuses familiales</i>	55
4.1.1. Éléments de la convention collective nationale concernant les personnels des organismes de travailleuses familiales (1970).....	55
4.1.2. Des conditions d'emploi relativement avantageuses qui masquent une réelle inquiétude	55
4.2. <i>Les salariés des associations d'aide à domicile</i>	57
4.2.1. Les associations d'aide aux personnes ou le royaume de la dérogation.....	57
4.2.2. Rémunération et avantages.....	61

4.3. <i>Les employés de maison</i>	62
4.3.1. <i>Éléments de la convention nationale collective de travail du personnel employé de maison (1980)</i>	63
4.3.2. <i>Cadre juridique et conditions d'emploi observées</i>	63
4.4. <i>L'amalgame statutaire</i>	70
4.4.1. <i>Le mélange des statuts du point de vue de la gestion des personnels</i>	70
4.4.2. <i>Le mélange des statuts du point de vue des salariés de l'aide à domicile</i> ...	73
CONCLUSIONS	75
1. <i>Typologie des opérateurs</i>	75
2. <i>Typologie des intervenants</i>	77
3. <i>Trois configurations possibles de l'offre</i>	78
DEUXIÈME PARTIE	83
5. QUELLE PROFESSIONNALISATION POUR LES EMPLOIS D'AIDE A LA PERSONNE A DOMICILE ?	83
5.1. <i>Des métiers souvent dévalorisés, au regard de certains critères socioculturels</i>	84
5.1.1. <i>Des emplois fortement féminisés</i>	85
5.1.2. <i>La référence à la sphère domestique dans l'activité de travail</i>	85
5.1.3. <i>Des services dit improductifs</i>	87
5.2. <i>A la recherche de modes de reconnaissance professionnelle</i>	88
5.3. <i>Les apports des structures-relais dans les constructions professionnelles</i>	92
5.3.1. <i>La structure comme filtre</i>	93
5.3.2. <i>La structure comme agent de contrôle et médiateur en cas de conflit</i>	94
5.3.3. <i>La structure comme réseau d'accès à l'emploi</i>	97
5.4. <i>La structuration actuelle de l'activité de l'aide à la personne comme obstacle à la professionnalité</i>	98
6. LES RELATIONS DE SERVICE	102
6.1. <i>Les attentes de service</i>	102
6.1.1. <i>Le faisceau d'attente autour de l'entretien ménager</i>	102
6.1.2. <i>Les modes d'intériorisation de la norme sociale et les enjeux de la formation professionnelle</i>	103
6.1.3. <i>Le faisceau d'attentes autour de la garde d'enfant</i>	105
6.2. <i>Multiplicité des modèles de service et spécificité des identités professionnelles</i>	105
6.2.1. <i>Le modèle de domesticité n'a pas disparu</i>	107
6.2.2. <i>Le modèle de la « femme de ménage » : un modèle de transition ?</i>	115
6.2.3. <i>Le modèle « d'aide au maintien à domicile »</i>	120
6.2.4. <i>D'un modèle à l'autre</i>	129
7. AU CŒUR DE LA RELATION D'AIDE, L'ENGAGEMENT AFFECTIF ET LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL	130
7.1. <i>La notion de proximité est polysémique</i>	133

7.2. <i>Les processus d'identification et de deuil</i>	136
7.2.1. L'attachement affectif	136
7.2.2. La perte, le deuil.....	138
7.3. <i>Affronter la souffrance et l'angoisse de l'autre</i>	141
7.4. <i>Dimensions éthiques dans le travail</i>	142
7.4.1. Le principe de responsabilité morale	142
7.4.2. Le principe de vérité.....	143
7.5. <i>La peur de la déchéance physique</i>	145
7.6. <i>La famille, le malade et l'intervenante</i>	146
7.7. <i>Quelques dimensions de santé mentale dans le travail</i>	147
7.7.1. Le silence qui entoure le vécu du travail.....	147
7.7.2. Les risques d'usure au travail	149
7.8. <i>Au-delà de l'accompagnement en fin de vie, pour rompre avec l'isolement et le silence qui entourent ces emplois</i>	151
7.8.1. Rôle et limites de la structure.....	152
7.8.2. Les formations en cours d'emploi	153
7.8.3. Une responsabilité sociale.....	154

TROISIÈME PARTIE.....155

8. LES MESURES LES PLUS RÉCENTES BOULEVERSENT A NOUVEAU LE PAYSAGE.....	155
8.1. <i>La mise en place du chèque emploi-service en 1994 court-circuite les associations et distend la relation salariale</i>	155
8.1.1. Le chèque emploi-service a contribué à créer de l'activité, pas nécessairement des emplois	156
8.1.2. Derrière la simplicité du dispositif « signez, tout est réglé », beaucoup de questions en suspens.....	157
8.1.3. Le chèque emploi-service : une relation salariale qui ne dit pas son nom	158
8.1.4. Le salarié sous chèque emploi-service, aux portes du travail non salarié ?	160
8.2. <i>La loi sur l'extension du chèque emploi-service, en 1996, ouvre le secteur aux entreprises du secteur marchand et poursuit la solvabilisation de la demande</i>	160
8.2.1. L'extension du chèque emploi-service aux prestations durables et l'instauration d'une cotisation formation pour les employés de maison.....	161
8.2.2. L'extension des procédures d'agrément au secteur marchand.....	163
8.2.3. La solvabilisation de la demande par les comités d'entreprise.....	165
9. LES FINANCEURS TRADITIONNELS A LA CROISÉE DES CHEMINS.....	166
9.1. <i>L'évolution des stratégies en matière d'aide-ménagère et de travailleuses familiales</i>	167
9.1.1. Recentrage de l'aide en faveur des plus dépendants	167
9.1.2. Une substitution partielle des aides-ménagères aux travailleuses familiales.....	168

9.2. <i>La mise en œuvre de financements complémentaires pour les malades et les handicapés</i>	169
9.2.1. L'allocation de garde à domicile.....	169
9.2.2. Diversification de l'offre et effets de concurrence.....	170
9.2.3. Le financement des auxiliaires de vie.....	171
9.3. <i>Les enjeux autour de la future (?) allocation autonomie</i>	172
9.3.1. De l'allocation en espèce à l'allocation en nature ?.....	172
9.3.2. Où l'on reparle de qualité et de professionnalisation : l'exemple allemand.....	173
10. QUELLES COMPLÉMENTARITÉS ENTRE LES ACTEURS POUR ORGANISER ET QUALIFIER L'OFFRE ?	175
10.1. <i>Organiser l'offre : un partenariat nécessaire entre l'État et les collectivités territoriales</i>	175
10.1.1. L'agrément des organismes, une compétence dévolue aux services de l'État.....	175
10.1.2. Les collectivités territoriales sollicitées pour coordonner et promouvoir l'offre.....	179
10.2. <i>Qualifier les intervenants : une ambition affirmée par tous mais mise en œuvre de manière peu concertée</i>	181
10.2.1. La politique de promotion sociale portée par les DRASS en perte de vitesse ?.....	181
10.2.2. L'apparition de formations initiales au sein de l'Éducation nationale peut modifier la donne sur le marché du travail.....	182
10.2.3. Le financement de stages pour chômeurs dans le cadre de la politique de l'emploi a des effets limités sur la qualification des salariés du secteur.....	183
SYNTHÈSE CONCLUSIVE	187
GLOSSAIRE	199
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	203

INTRODUCTION

A l'intersection de plusieurs politiques publiques - celles en faveur de l'emploi d'une part et de l'insertion d'autre part, celles en faveur des alternatives au placement et à l'hospitalisation des personnes dépendantes et celles du développement local - les services aux personnes ont donné lieu à de nombreuses initiatives mettant en œuvre de nouvelles formes d'activité. Les nombreuses études réalisées ces dernières années à la demande des pouvoirs publics¹ ont largement traité de la question de l'évolution des besoins à satisfaire en ce domaine (« analyse de la demande de service ») et ont fait l'inventaire des multiples modalités de réponse possibles (« analyse de l'offre »). Un certain nombre d'enjeux liés au développement de ce secteur d'activité ont été énoncés, voire traités, qu'il s'agisse d'enjeux « sociétaux » avec le risque de voir émerger une « société de serviteurs » (Gorz, 1988), de voir se constituer une « nouvelle domesticité » (Roustang, 1991) ; d'enjeux socio-économiques avec l'amalgame fréquent opéré entre insertion des non qualifiés et développement des services de proximité, qui tend, comme le souligne Fouquet (1995b), « à disqualifier l'image des services proposés, alors que leur développement passe par leur reconnaissance sociale » ; ou encore d'enjeux éthiques avec le développement de la « marchandisation » de ces activités, jusque là prises en charge soit dans le cadre familial, soit par des structures associatives mêlant bénévolat et travail salarié. Ces préoccupations éthiques ont d'ailleurs conduit certains à préconiser de construire une offre de services structurée par un secteur associatif fort et rénové (Mattéoli, 1994), ou à développer ces activités dans le cadre d'une « économie solidaire » (Laville, 1992)². Sur ce dernier point, les dernières mesures prises en janvier 96 témoignent d'ailleurs plutôt d'une inflexion néolibérale telle que l'avait appelé de ses vœux le Comité de liaison des services du CNPF³.

Malgré la richesse et la diversité des travaux réalisés depuis dix ans sur ce sujet (le développement des emplois de proximité), il nous est apparu qu'un autre type d'enjeu, plus lié à l'évolution de la conception même des rapports entre activité, travail et emploi⁴ n'avait pas fait l'objet d'une attention suffisante. Ou, pour le moins, que la réflexion était restée sur ce point trop générale, pas assez ancrée sur les réalités de terrain vécues par les intervenants mobilisés dans ces activités. Il nous a donc semblé opportun de nous attacher à décortiquer les mécanismes par lesquels, dans les activités de services aux personnes à domicile, l'activité indéniablement générée par

¹ On rappellera pour mémoire les rapports du Commissariat général du Plan : *Nouvelles demandes, nouveaux services*, de X. Greffe (1990) et *Emploi, croissance, société* de G. Roustang (1991) ainsi que l'ouvrage synthétique de Laville (1992).

² « (Il convient d'envisager) *les services de proximité comme une opportunité pour avancer vers une nouvelle définition des services sociaux à travers l'émergence d'une économie solidaire caractérisée par la mobilisation, au service de projets inspirés par des valeurs de solidarité, des complémentarités des économies privée, publique et monétaire* ».

³ Il proposait « *d'utiliser le professionnalisme des entreprises de service et de leur donner un rôle nouveau* », notamment en développant « *une gestion déléguée sous forme de concession de marchés publics à des entreprises du secteur marchand* » in « Les services à la personne », Rapport du groupe de travail constitué au sein du comité de liaison des services du CNPF ; (*Synthèse de Liaisons sociales* n°56/94).

⁴ On trouvera une excellente synthèse des débats en cours sur ce thème dans le rapport Boissonnat (1995).

les dispositifs de solvabilisation avait transformé le marché du travail, en y introduisant de nouvelles formes d'emploi, qui étaient venues perturber les équilibres existants.

Reprenant à notre compte les interrogations de la Commission « Droit et changement social » du Commissariat général du Plan, sur les conséquences de la mise sur le marché de formes dérogatoires d'emploi⁵ - « cela ne déstabilise-t-il pas les titulaires d'emploi avant d'insérer les chômeurs ? »- nous avons donc choisi de nous interroger sur l'impact des nouveaux dispositifs (emploi familial, chèque service) sur les statuts d'emploi des intervenants à domicile : de quels emplois parle-t-on ? s'inscrivent-ils dans les formes classiques du rapport salarial ou à la marge de celui-ci, à la limite du travail non salarié ? Quels rapports entretiennent-ils avec les emplois traditionnels des services aux personnes : en complément ? en substitution ? Quels effets en retour entraînent-ils sur l'ensemble du secteur ? Quelles sont les conditions d'emploi concrètes des personnes qui les occupent ? Quelles perspectives d'avenir leur ouvrent-ils ?

Nous avons considéré pour notre part qu'on ne pouvait dissocier ce type de questionnement des préoccupations souvent affichées de « professionnalisation » de ces activités, dans la mesure où cette ambition recouvre en fait deux objectifs concomitants : améliorer la qualité du service rendu d'une part, mais aussi valoriser ces métiers, pour les rendre attractifs aux demandeurs d'emplois, et notamment aux jeunes. Nous avons fait sur ce point l'hypothèse que les outils de développement de l'activité et les formes d'emploi qu'ils ont générées risquaient de s'avérer incompatibles, ou pour le moins non congruents, avec les deux ambitions affichées, en termes de qualité de service et de valorisation des métiers.

La démarche que nous avons adoptée, afin de tester cet ensemble d'hypothèses, nous a permis d'opérer un grand nombre de constats, que nous avons choisi de restituer en trois étapes, chacune ayant pour objet de répondre à un des aspects du questionnement initial.

Nous avons d'abord souhaité montrer que les dispositifs de solvabilisation de la demande de services d'aide aux personnes à domicile mis en œuvre à partir de 1987, loin d'intervenir en terrain vierge, sont venus percuter les structures construites précédemment pour assurer des réponses aux besoins exprimés par certaines catégories de population. Nous avons donc consacré la première partie de ce rapport à l'examen attentif de ces structures, puis à celui des différents dispositifs et à leur impact en termes de volume d'activité créée mais aussi en termes de diversification des conditions d'emploi et de recomposition des secteurs économiques concernés. Au terme de cet état des lieux, un constat s'est imposé : pour ces activités de services particuliers, l'existence de « structures employeurs » s'avère, comme ailleurs, essentielle pour garantir la transparence du marché⁶, qu'il s'agisse du marché des produits (ici des services) ou du marché du travail.

⁵ Appel d'offres du Comité « Droit et changement social » du Commissariat général du Plan, juin 1994, p.3.

⁶ A ce propos, on pourra se référer au travail de B. Enjolras (1995) qui développe l'idée d'une asymétrie informationnelle caractérisant le champ de l'aide à domicile.

Considérant qu'un processus de professionnalisation ne pouvait être assimilé à un processus de qualification (envisageable par simple apport de formation), nous nous sommes interrogés dans la deuxième partie sur l'existence de différents modèles de service, pouvant donner lieu à l'émergence de différentes professions, caractérisées non seulement par des compétences mais aussi par une éthique du travail. Nous appuyant sur l'exemple des aides à domicile qui assument des fonctions d'accompagnement à la mort, nous avons essayé de montrer qu'il existait bien une spécificité des métiers du maintien à domicile ; leur très forte dimension relationnelle appelle, en outre, le soutien d'une structure offrant aux intervenantes les moyens de mieux faire face, au quotidien, au stress et à la souffrance, indissociables de leur pratique professionnelle.

C'est au regard des constats effectués dans les deux premières parties, notamment sur le rôle essentiel tenu jusque là par les « structures employeurs » dans l'organisation du marché du travail et la professionnalisation des intervenantes, que nous avons examiné dans la troisième partie les mesures les plus récentes prises pour amplifier le mouvement de création d'activité. Nous nous sommes alors interrogés sur l'évolution possible des stratégies des financeurs de l'aide à domicile « traditionnelle » ainsi que sur le rôle que pourraient jouer, à l'avenir, les services de l'État et les collectivités territoriales : des prises de position de chacun de ces acteurs en matière de modes de solvabilisation des besoins, d'organisation de l'offre de service et de formation dépend en effet pour une grande part, l'avenir du secteur et des salariés qui le composent.

Il nous a semblé utile pour le lecteur de faire précéder ces trois parties de quelques remarques préliminaires permettant de délimiter le champ de l'étude et d'en préciser les choix méthodologiques.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

1. LE CHAMP DE DÉFINITION DE L'ÉTUDE

Utilisée dans de nombreux travaux depuis dix ans, la notion d'emplois (et/ou de services) de proximité recouvre en fait un champ très large d'activités, qui a fait l'objet de nombreuses tentatives de catégorisation. Reprenant à notre compte la proposition de synthèse faite par Fouquet (1995b) qui distingue trois « secteurs », nous avons choisi de limiter notre recherche à ce qu'elle appelle « *le noyau dur : les services d'aide aux personnes impliquant une pénétration dans l'univers familial de l'individu*⁷ ». Adopter cette conception restreinte de la notion d'emploi de proximité nous a permis d'avoir une certaine homogénéité dans les types de fonctions assurées par les salariés concernés et de réduire ainsi le champ des métiers concernés par les évolutions en cours, soit qu'ils soient mis en danger par le développement des emplois de proximité, soit qu'ils restent totalement à construire parce qu'ils n'existaient pas auparavant.

Pour Fouquet, le noyau dur se compose des tâches domestiques (ménage, courses lavage, repassage, petit bricolage, jardinage, petits travaux), des soins personnels, de l'assistance liée à la dépendance ou à la perte d'autonomie, de la garde d'enfant et du soutien scolaire, et des services de livraison à domicile. Pour notre part, compte tenu de notre problématique initiale centrée sur l'impact, en termes d'emploi, des nouveaux modes de solvabilisation des besoins, nous avons concentré nos investigations sur les activités qui avaient été affectées par la mise en œuvre du dispositif des « emplois familiaux », ce qui nous a conduit à traiter de manière tout à fait périphérique certains types d'emploi situés pourtant « au cœur », selon la définition précédente, et en particulier :

- les fonctions médicales et paramédicales exercées au domicile des usagers : aide-soignante, infirmière, kinésithérapeute... exercées par des professionnels non directement affectés par les recompositions engagées suite aux récentes mesures publiques dans le domaine de l'aide à domicile ;
- les fonctions d'entretien du logement autre que le ménage, en particulier le petit bricolage dans la mesure où ces tâches ne pouvaient pas donner lieu, jusqu'en 1996, à déduction fiscale.

Même si nous ne les avons pas étudiées en tant que telles, nous avons rencontré ces activités, dans les investigations de terrain que nous avons menées, chez certains offreurs de services qui se sont beaucoup diversifiés : ainsi par exemple, nombre d'associations rencontrées gèrent en parallèle des services d'aide à domicile et des services de soins infirmiers à domicile : la fonction d'aide-soignante sera donc évoquée à plusieurs reprises dans la mesure notamment où elle s'impose comme l'une

⁷ Les deux autres secteurs sont, selon ce découpage : « *les services liés à l'environnement quotidien de l'individu dans la cité* », (sécurité et amélioration de la vie quotidienne, transports de proximité, entretien du patrimoine naturel et immobilier, commerce de proximité, animation sociale culturelle et sportive) situés à « *la périphérie* » (par rapport au noyau dur) et « *les services d'amélioration de prestations existantes dans une logique de marketing* » (amélioration de l'accueil au public, service après vente, etc.) situés « *à la marge* ».

des seules possibilités de promotion qui se présentent aux aides-ménagères, même si ce type de mobilité reste rare.

Dans le brouillard qui enveloppe le champ de l'aide à domicile, nous avons donc tenté d'entrevoir des contrastes qui permettent d'opérer le découpage le plus pertinent possible de l'aire professionnelle délimitée : sept fonctions nous semblent recouvrir l'essentiel de l'activité qui nous intéresse. Ce découpage, propre à l'étude, ne renvoie à aucune typologie existante ; il résulte de la perception que nous avons eue, lors des enquêtes, des différentes situations de travail dans ce champ. Dans les parties qui vont suivre, il sera mis en perspective avec d'autres découpages, notamment au chapitre 4, avec celui fondé sur les conventions collectives qui régissent le secteur.

1.1. Les aides-ménagères

C'est sous cet intitulé qu'ont longtemps été répertoriées (dans les conventions collectives et les nomenclatures) les aides à domicile intervenant auprès de personnes âgées bénéficiant d'une prestation particulière, dite « d'aide-ménagère ». Aujourd'hui, cette dénomination a été abandonnée par les partenaires sociaux, au profit de l'appellation plus générique « d'aide à domicile », entérinant le fait que ces intervenantes ne font pas que du ménage. Mais son usage a rapidement dépassé le cadre des associations rendant un service dans le cadre de la prestation « aide-ménagère » et le terme d'aide à domicile désigne aujourd'hui tous les types d'intervenants à domicile, quel que soit le statut de leur employeur. Pour gagner en clarté d'exposition, nous proposons donc de conserver tout au long du rapport le terme d'aide-ménagère et de le réserver aux salariés des services d'aide-ménagère, dont les bénéficiaires sont à 97 % des personnes âgées, qui vivent seules dans quatre cas sur cinq. (cf. « Informations rapides », *SESI*, n°7, sept. 1991).

Elles **interviennent auprès de personnes âgées en perte d'autonomie** du fait de leur âge avancé ou de la maladie. Elles assurent une **double fonction de ménage et de soutien psychologique**, la première facilitant la seconde. Notamment lorsque la personne âgée vit seule, elles peuvent se trouver investies d'une responsabilité importante.

1.2. Les femmes de ménage

Elles exercent **une activité exclusivement ménagère**, souvent en l'absence des occupants du logement ; en ce cas, le client intervient surtout à travers les consignes qu'il donne à son employée, souvent par le biais de petits mots laissés à son intention.

1.3. Les gardes de jour / de nuit (ou garde-malade)

Elles « gardent », comme leur appellation l'indique clairement, des personnes malades ou âgées, non autonomes. L'activité consiste essentiellement à **aider la personne dans ses déplacements à l'intérieur de la maison** (souvent du lit au fauteuil et inversement), **à préparer des repas et à l'aider à manger, à faire sa toilette, lui faire prendre ses médicaments, écouter, discuter**. Le terme même de « garde » indique bien une fonction de veille, éventuellement d'alerte si c'est nécessaire.

1.4. Les auxiliaires de vie

Elles **assistent/accompagnent des personnes handicapées afin de faciliter leur maintien à domicile**. De ce fait, elles n'interviennent dans les foyers que pour aider la personne handicapée, à l'exclusion des autres occupants éventuels. Leur activité est pluridimensionnelle, associant le ménage, les promenades, les toilettes, les « manipulations », les courses. Elles sont souvent amenées à repréciser qu'elles interviennent en soutien à la personne handicapée et non au foyer tout entier.

1.5. Les gardes d'enfants

Elles ont pour mission de **s'occuper des enfants en l'absence des parents**. Elles assurent en conséquence les **bains, les repas, le petit ménage et en particulier l'entretien du linge et de la chambre de l'enfant, les promenades, les jeux avec les enfants**. Dans la plupart des cas, le cadre familial ne recèle pas de problèmes particuliers. Rappelons que nous ne nous intéressons qu'aux intervenants au domicile des usagers ; en conséquence, sont exclues du champ les assistantes maternelles exerçant leur activité à leur propre domicile.

1.6. Les travailleuses familiales

Elles sont apparues au lendemain de la seconde guerre mondiale et sont restées jusqu'à la fin des années soixante les principales « actrices » de l'aide à domicile. Elles ont pour objectif de « **permettre aux parents et aux enfants de rester ensemble et de surmonter au mieux une période de vie difficile sur le plan matériel ou affectif** »⁸. C'est aujourd'hui une profession en recul qui perd, depuis 1987, 1 % de ses effectifs chaque année ; on en comptait 8500 en France en 1993. Pour la plupart salariées d'associations privées, elles sont introduites dans la famille par l'assistante sociale de l'organisme financeur (aide sociale à l'enfance - Conseil général ou encore Caisse d'allocations familiales - CAF). Un contrat lie l'association, la famille et l'organisme financeur qui définit des objectifs à atteindre afin de dépasser au mieux les problèmes que rencontre la famille, qu'ils soient ponctuels (grossesse, maladie qui désorganise la vie familiale) ou chroniques (familles présentant des problèmes graves de type maladie mentale ou handicap lourd d'un des parents), dans le but de prévenir un placement des enfants.

Elles aident à organiser la vie familiale sur les registres administratif, scolaire, hygiénique, etc., par le biais d'un apprentissage souvent exercé en direction des mères. Elles jouent un **rôle de relais, d'orientateur** vers des structures spécialisés pour certains types de prise en charge (organisme de soutien scolaire ou conseiller conjugal par exemple). Elles **exercent une activité ménagère, surtout dans le but de transmettre des savoir-faire** en « faisant avec » les personnes chez qui elles interviennent. Régulièrement, une concertation rassemble les différents intervenants (travailleuse familiale, assistante sociale, puéricultrice, éducateur) afin d'apprécier l'évolution de la famille et éventuellement d'envisager, en conséquence, une prolongation du contrat qui s'étend d'ordinaire sur une période de trois mois à deux ans avec une moyenne de six mois.

⁸ « Informations rapides », *SESI*, n°60, nov. 1994.

1.7. Les auxiliaires familiales (ou aides-ménagères aux familles)

Elles « **aident des familles dans l'impossibilité passagère d'assumer les tâches matérielles et lorsque la mère est présente** ». Au nombre de 2 900 en 1987, leurs effectifs sont aujourd'hui en augmentation du fait de la substitution de plus en plus fréquente travailleuse familiale/aide-ménagère aux familles.

Intégrées dans des services d'aide aux familles, elles interviennent en soutien auprès des familles en difficulté. Contrairement aux travailleuses familiales, **elles n'exercent pas un travail éducatif** mais ont pour mission de soulager matériellement les mères de famille, provisoirement affaiblies du fait d'une grossesse, d'une récente maternité ou d'une maladie, en leur présence.

Avant de clore ce rapide panorama des fonctions formant l'« aide à domicile », il convient de souligner qu'à ces différents termes s'ajoute celui d'« **employé de maison** ». Il désigne un statut d'emploi et non une fonction particulière, spécifie le type de contrat qui lie l'aide à domicile au ménage aidé, employeur dans ce cas, et renvoie à une convention collective spécifique (qui sera précisée dans la première partie - 4). On retrouve ainsi sous cette appellation **toutes les aides à domicile dont l'employeur est un particulier**. Les activités exercées sont nombreuses ; c'est notamment derrière ce terme que l'on retrouve les « femmes de ménage » traditionnelles, mais aussi des gardes de jour ou de nuit, de nombreuses gardes d'enfants et bon nombre d'aides à domicile pour personnes âgées.

2. LA NÉBULEUSE DES EMPLOIS D'AIDE A LA PERSONNE EN 1995 : REPÉRAGES

La nomenclature des Professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) distingue deux catégories susceptibles d'enregistrer les emplois d'aide à domicile :

2.1. L'entrée par les PCS

- **La PCS 56 31 (assistantes maternelles, gardienne d'enfants, travailleuses familiales)** rassemble :

Les « salariés d'établissements privés ou publics ou de particuliers, faisant profession de s'occuper d'enfants pendant tout ou partie de la journée, à leur domicile, à celui des parents... en tous cas hors d'un établissement spécialisé ». Le noyau de la catégorie se compose des « assistantes maternelles, gardiennes d'enfants, nourrices, travailleuses familiales. Sont assimilés les aide à domicile de personnes âgées, aide familiale, aide familiale rurale, aide maternelle, aide-ménagère, animateur d'un service de travailleuses familiales, assistante familiale, auxiliaire familial, auxiliaire social, monitrice familiale, aide de classe enfantine, baby sitter, famille d'accueil ».

On peut s'étonner d'une telle hétérogénéité. De prime abord, le rapport aux enfants apparaît comme principal critère de définition de la catégorie mais l'intégration des aides à domicile de personnes âgées contredit cette interprétation (à moins de penser que les personnes âgées sont assimilables aux enfants). On notera que cette catégorie

intègre les assistantes maternelles (gardiennes d'enfant, nourrices) qui ne ressortent pas du champ de l'étude dans la mesure où elles travaillent à leur propre domicile, alors qu'elles sont, dans leur majorité, salariées de particuliers employeurs (à l'exception des assistantes maternelles salariées des services sociaux départementaux).

- La PCS 56 32 (employés de maison et femmes de ménage chez des particuliers) regroupe :

Les « personnes exécutant chez un particulier qui l'emploie, divers travaux domestiques, notamment le nettoyage des locaux ». Le noyau de la catégorie se compose des « employés de nettoyage chez un particulier et femmes de ménage chez un particulier. Sont assimilés les « aide de prêtre, bonne, dame de compagnie, domestique, employé de maison, garde malade, gens de maison, gouvernante, homme toutes mains, repasseuse à domicile, valet de chambre ».

Cette PCS présente une plus grande homogénéité que la précédente. L'activité ménagère traverse la quasi totalité des fonctions évoquées. Reste l'emploi de garde-malade qui s'écarte des autres emplois répertoriés.

L'amalgame opéré n'est pas anodin. Induit pour partie par les nécessaires arbitrages inhérents à toute nomenclature, il reflète par ailleurs la multiplicité des métiers de l'aide à domicile et l'étendue du champ d'intervention. Approximatif, ce découpage n'en est pas moins opératoire, à condition de le croiser avec un découpage sectoriel, lui même approximatif, permettant essentiellement de faire le distinguo entre les salariés d'organismes (privés ou publics) et ceux de particuliers employeurs (secteur 98). En effet, jusqu'en 1982 les secteurs d'activité étaient définis de telle manière que les associations d'aides à domicile étaient mélangées avec d'autres activités, au sein des secteurs de l'action sociale, marchande et non marchande (codes 85 et 95) et ceux de l'administration générale et des collectivités territoriales (codes 90 et 97). Malgré ces difficultés, les données du dernier recensement général de la population permettent de donner une première idée du volume des emplois qui nous préoccupent, en 1990.

Effectifs d'aides à domicile selon le recensement de 1990

Sect NAP	85+95*	90+97**	98***	Sous total	Autres secteurs	Total
PCS 56 31	121 584	57 792	58 080	237 456	28 152	265 608
PCS 56 32	2 616	2 016	146 160	150 792	28 632	179 424
Ensemble	124 200	59 808	204 240	388 248	56 784	445 032

* secteurs de l'action sociale, marchande et non marchande

** administration générale et collectivités territoriales

*** secteurs des services domestiques

Si l'on ne retient dans cette première approche que les salariés des cinq secteurs les plus concernés par l'aide à domicile, soit 388 248 personnes, on peut noter que plus de 7 salariés sur 10 de la famille « aide à domicile » (56 31) sont salariés d'un organisme (public ou privé) et qu'inversement la quasi totalité des salariés de la famille « employé de maison » (56 32) sont salariés de particuliers employeurs Au

total sur près de 400 000 intervenants, c'est **plus d'un salarié sur deux qui a pour employeur un (ou plusieurs) particulier.**

Sect NAP	85 + 95	90 + 97	98	Ensemble
PCS 56 31	51 %	24 %	24 %	100
PCS 56 32	2 %	1 %	97 %	100
Ensemble	32 %	15 %	53 %	100

Source : INSEE 1990, traitement Céreq

A noter cependant que les résultats du recensement en ce qui concerne les salariés des services domestiques (204 000) sont très éloignés des chiffres affichés par la caisse de retraite des employés de maison, l'IRCEM (Institut de retraite complémentaire des employés de maison)⁹, qui répertoriait environ 400 000 actifs cotisants à cette date.

2.2. L'entrée par l'activité économique

Il faudra attendre la transformation de la nomenclature des activités économiques (passage de la NAP à la NAF) pour repérer l'aide à domicile en tant que secteur d'activité à part entière (85.3J), au même titre que celui des « services domestiques » (devenu 95). Le choix de distinguer l'activité des organismes d'aide à domicile des autres activités sociales témoigne de l'importance accordée désormais à ces emplois dans la décennie 90 et devrait permettre à l'avenir de mieux prendre en compte l'ensemble des emplois induits par l'activité de ces structures, au-delà des seuls « intervenants à domicile ».

Effectifs du nouveau secteur de l'aide à domicile (85.3J) en 1994 selon l'enquête emploi de l'INSEE et selon l'UNEDIC

Source UNEDIC	Source enquête emploi INSEE
53 515	72 500

Ces chiffres portant sur l'ensemble des salariés du secteur des organismes d'aide à domicile¹⁰, et non sur les seuls intervenants à domicile, on peut faire l'hypothèse d'une sous estimation significative des effectifs, liée probablement à des difficultés de recodage des organismes concernés. En effet, la dernière enquête du ministère des Affaires sociales auprès des associations d'aide à domicile évalue en 1995 à 71 000 le nombre des seules aides-ménagères, au sens strict du terme, non compris les aides-soignantes et les personnels administratifs et d'encadrement¹¹. Par ailleurs, l'écart de près de 20 000 emplois entre les deux sources correspond probablement aux effectifs

⁹ voir statistiques (point 3).

¹⁰ D'après l'enquête emploi de 1995, les personnels administratifs et d'encadrement représentent au moins 12 % des effectifs du secteur « aide à domicile ».

¹¹ *Enquête sur les aides ménagères aux personnes âgées offertes par les associations en 1995*, Note du ministère des Affaires sociales du 20/05/96.

des organismes d'aide à domicile relevant du secteur public, non soumis à cotisation ASSEDIC et donc non répertoriés par l'UNEDIC¹².

A la même date (1994), l'enquête emploi recense 388 000 salariés dans le secteur des services domestiques, répartis presque pour moitié dans la PCS 56 31 (196 000 salariés) et 56 32 (186 000). L'UNEDIC, pour sa part, ne comptabilise pas les salariés de particuliers.

3. LA MÉTHODOLOGIE RETENUE

De nombreuses difficultés surgissent, on vient de le voir, quand on veut approcher, au plan statistique, l'offre de services aux personnes, et par conséquent, les emplois dans ce secteur. Les éléments fournis par les sources habituelles (Recensement général de la population, enquête emploi...) sont difficilement exploitables, compte tenu soit des regroupements de métiers (tels ceux de la nomenclature des PCS), soit de l'éclatement de l'activité dans plusieurs secteurs. Les données de cadrage que nous avançons ne peuvent donc qu'éclairer les termes du débat actuel à travers les tendances qu'elles permettent de dessiner mais ne sauraient rendre compte précisément des évolutions récentes. C'est pourquoi des investigations spécifiques ont été nécessaires afin de mettre en relief les répercussions des nouvelles mesures en matière d'aide à domicile, tant du point de vue de l'organisation du secteur que des conditions d'emploi des salariés de la branche.

3.1. L'enquête auprès des structures

La première phase de l'enquête a consisté à réaliser une douzaine de monographies d'associations d'aide à domicile (voir récapitulatif page suivante).

L'échantillon a été constitué de façon à illustrer la diversité des associations intervenant sur ce champ, à la fois du point de vue de l'origine (associations traditionnelles, associations récentes, d'emplois familiaux ou intermédiaires), de la taille et de la localisation (urbain/rural). Nous avons concentré nos monographies sur quelques régions seulement, en province (Nord-Pas-de-Calais, Midi-Pyrénées, Languedoc-Roussillon, Provence-Alpes-Côte-d'Azur) afin de pouvoir prendre en compte les politiques locales des financeurs et nous avons traité à part la région parisienne. En ce qui concerne les associations traditionnelles, nous avons essayé de représenter chacune des fédérations nationales et si certaines ne figurent pas dans l'échantillon, c'est qu'elles ne l'ont pas souhaité. Nous avons également représenté des services gérés directement par des collectivités locales (CCAS) ou des financeurs (MSA).

Une série d'entretiens a été menée sur chacun des sites afin de recueillir des informations permettant de retracer la récente évolution de la structure et les conditions des changements qui l'ont affectée. Celles-ci ont été complétées par un ensemble de documents administratifs ou comptables (notamment rapport d'activité annuel, recueil de statistiques) dans le but d'apprécier les variations d'un point de vue quantitatif. Malgré une grille de questionnement identique, nous devons souligner

¹² En 1995, l'enquête emploi répertorie 26 % des 79 000 salariés du secteur dans la catégorie des « employés civils, agents de service de la Fonction publique ».

l'extrême hétérogénéité des informations recueillies, chaque association produisant, pour ses élus, des indicateurs d'activité spécifiques permettant de rendre compte des évolutions qu'elle initie ou subit. L'indicateur le plus fréquemment utilisé reste le nombre d'heures d'intervention, mais dès que l'on cherche à suivre l'évolution des effectifs, on se heurte à de nombreuses variations dans la manière de comptabiliser les salariés : effectifs moyens, effectifs au 31/12, nombre de postes budgétaires, nombre d'emplois en équivalent temps plein ou effectifs en personnes physiques, CDI (contrat à durée indéterminée) seulement, etc. Dans des structures affectées d'un fort *turn-over*, en l'absence de définition claire de ce qui est compté, les comparaisons s'avèrent souvent impossibles. On doit souligner enfin que nous avons rarement pu remonter assez loin dans le temps (on s'interrogeait sur les évolutions depuis 1986), du fait de l'absence d'archives homogènes sur la période, la plupart des associations ayant connu des formes d'administration assez rudimentaires jusqu'au début des années 90.

Ce premier volet d'investigations a été complété par une série d'entretiens conduits auprès de quelques responsables des organismes financeurs, de façon à apprécier la politique conduite en la matière et les perspectives annoncées pour les prochaines années.

3.2. L'enquête auprès des salariés

La deuxième phase de l'enquête a consisté à réaliser une cinquantaine d'entretiens auprès d'aides à domicile. L'échantillon a été construit de façon à réunir des intervenants présentant des profils divers, définis à partir de la fonction exercée et du statut d'emploi. Nous avons utilisé deux sources pour constituer l'échantillon : les associations que nous avons enquêté et qui nous ont organisé des rendez-vous avec certains de leurs salariés (choisis en fonction des caractéristiques que nous recherchions) et l'IRCEM, qui nous a proposé une liste de salariés « indépendants », que nous avons contactés directement.

Par ailleurs, nous avons demandé à l'IRCEM de nous communiquer un ensemble de traitements statistiques concernant le temps de travail et la rémunération des employés de maison figurant dans leurs fichiers en 1994, ainsi que leurs caractéristiques d'âge et d'ancienneté.

L'objectif de ce deuxième volet était de recueillir des informations permettant :

- de caractériser la transformation des conditions d'emploi des salariés, suite à l'application des récentes mesures concernant le champ de l'aide à domicile ;
- d'impulser une réflexion sur la professionnalisation des intervenants et sur les conditions de sa réalisation.

Les entretiens étaient composés de deux moments : dans un premier temps, il s'agissait de recueillir des informations sur l'exercice actuel du salarié, tant du point de vue de sa teneur (compétences mises en œuvre) que de ses conditions (organisation du temps, type de contrat, rémunération...) ; dans un deuxième temps, c'est l'itinéraire individuel du salarié qui était retracé (formation initiale, trajet professionnel...).

**Récapitulatif des monographies réalisées par le Céreq
pour l'étude pour le Commissariat général du plan**

N°	Région	réseau d'appartenance	type d'agglomération	type de services à l'origine	année de création	services proposés actuellement	effectifs intervenants salariés et mandataire
M1	Midi-Pyrénées	FNAAP/CSF	ville moyenne	STF/SAM	1959	STF/SAM/SIAD/AEF/AI	AM + TF : 360, AI : 73, AEF : 215
M2	Nord-Pas-de-Calais	UNASSAD	ville moyenne zone urbaine	SAM	1963	SAM/SIAD/AEF	AM : 178, AEF : 280
M3	Région parisienne	UNASSAD	ville moyenne banlieue	SAM	1960	SAM/SIAD/AEF	AM : 77, AEF : 15
M4	Région parisienne	UNASSAD	ville moyenne banlieue	SAM	1963	SAM/AEF	AM : 81, AEF : 65
M5	Languedoc-Roussillon	FNAAMF	ville moyenne zone urbaine	STF	1941	STF/SAM/AEF	AM+TF : 53, AEF : 23
M6	Paris	FNAFAD	intra muros	AEF	1992	AEF	AEF : 31
M7	PACA	ADMR	petite ville zone rurale	STF/SAM	1954	STF/SAM/AEF/AI/SIAD/SAV	AM : 192, AV : 43
M8	PACA	Croix rouge	ville moyenne zone rurale	SAM	1971	SAM/SIAD/AEF/accueil de jour	AM : 92, AEF : 95
M9	Languedoc-Roussillon	MSA	ville moyenne zone rurale	SAM	1966	SAM/SIAD/AEF/AI portage repas, téléal.	AM : 1000, AI : 600, AEF : 600
M10	PACA	CCAS	grande ville zone urbaine	SAM	1981	SAM/SIAD/AEF/port. repas, téléalarme	AM : 76, AEF : 49
M11	Paris	FASSAD	intra muros	SAM	1960	SAM/SIAD/AEF/AI coordination gérant	AM : 117, AI : 135, AEF : 21
M12	PACA	PROXIM	ville moyenne zone urbaine	AEF	1993	AI/AEF	AEF : 10, AI : 100
M13	PACA	FEPEM	grande ville zone urbaine	syndicat d'employeurs	1955	syndicat + AEF	AEF : 500

Récapitulatif des entretiens conduits auprès des aides à domicile

Situation géographique et statut d'emploi

	mixte	mandataire exclusiv.	AM/AV exclusiv.	AS/TF exclusiv.	gré à gré	salarié AI	Ensemble
Paris	1	6	3	0	6	4	20
Province	5	7	5	5	5	1	28
Ensemble	6	13	8	5	11	5	48

Types de métiers

Types de métiers	TF	AMF	AM	garde d'enfants	garde malade	AS	Auxiliaire de vie	Ensemble
Ensemble	3	1	31	5	5	2	1	48

PREMIÈRE PARTIE

Structurées en deux secteurs économiques indépendants, les activités d'aide à la personne se recomposent sous l'effet des politiques de l'emploi

La tonalité des discours émanant des milieux chargés de la mise en œuvre de la politique de l'emploi ont pu laisser penser, à une époque, que les activités d'aide à domicile constitueraient un gisement fabuleux de « nouveaux emplois », propice aux expérimentations en tous genres compte tenu de l'absence totale de structuration du marché. Vu de loin, ce champ d'intervention ressemblait à s'y méprendre à une terre vierge, et pourquoi pas à un terrain d'aventures. Nous allons essayer de montrer combien cette vision des choses était tronquée, faisant l'impasse sur l'existence de dizaine de milliers de salariés et de centaines d'employeurs, organisés, actifs, préoccupés par la reconnaissance de leurs métiers, regroupés au sein de quasi branches professionnelles. Et combien les nouveaux dispositifs ont brouillé les repères des uns et des autres et contribué à une restructuration de l'ensemble du champ.

1. DE L'APRÈS GUERRE À LA FIN DES ANNÉES 80 : LA COEXISTENCE DE TROIS FORMES D'EMPLOI

Jusqu'en 1987 les activités de services aux personnes à domicile étaient organisées selon deux modalités bien distinctes.

- L'emploi direct par les particuliers « d'employés de maison » (les domestiques d'antan) dans le cadre d'un contrat de travail de droit commun, (dérogatoire à la marge, pour le calcul du temps de travail « effectif » par exemple ou le paiement de charges sociales patronales « forfaitaires »).

- La mise à disposition d'intervenants à domicile, dans le cadre des politiques de maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées, réalisée par des associations employeurs d'aides-ménagères, de travailleuses familiales, d'aides-soignantes ou d'infirmières ; les clients sont des « bénéficiaires » de prestations sociales et ne contribuent que partiellement à la rémunération de cette « prestation de service ».

- Il faut bien sûr ajouter une troisième modalité très répandue : le travail au noir, calqué sur le mode de l'emploi direct mais en l'absence de cadre juridique (et donc de toutes obligations) attaché à la relation salariale, très utilisé par les particuliers dont les besoins réduits (quelques heures de ménage par semaine), leur semblaient ne pas justifier de s'engager dans une formalisation extrême de la relation de service.

Les deux premières modalités avaient donné lieu à l'organisation de deux secteurs d'activité bien distincts, régis par des règles conventionnelles différentes, négociées par des partenaires sociaux différents, dans le cadre de branches professionnelles

spécifiques, sans relation l'une avec l'autre. Nous allons les reprendre l'une après l'autre pour en rappeler les spécificités.

1.1. L'emploi direct par les particuliers employeurs

1.1.1. Des bureaux de placement aux associations d'employeurs

« Les gens de maison » et autres « domestiques » ont toujours été employés directement par les familles chez qui ils étaient « placés », le montant des rémunérations (les « gages ») et les conditions d'emploi faisant l'objet de négociations individuelles s'appuyant sur les « usages » en vigueur dans les différentes régions. S'il existait au XIX^{ème} siècle, dans toutes les villes de province, un marché du travail du personnel de maison qui se tenait à date fixe¹, les mises en relation étaient facilitées, tout au long de l'année, par « bureaux de placement » spécialisés. Ces intermédiaires payants qui faisaient souvent supporter au salarié le coût du service² ont été interdits par la loi du 14 mars 1904 et « peu à peu la discussion individuelle, sous l'emprise du seul usage, a commencé à s'organiser, certaines patronnes créant des associations départementales (Nord, Alsace-Lorraine, etc.), certains employés se syndiquant (surtout à la CFTC). De part et d'autre, il s'agissait d'arrêter un droit en généralisant ce qui se faisait déjà dans les « bonnes maisons » (Cointepas, 1992, p.42). Soulignons ici qu'il était de l'intérêt des « maîtres » de s'attacher les services de leur personnel de maison de manière durable car comme le souligne Cointepas « celui-ci devait avoir un certain statut pour que la « maison » puisse tenir son rang, pour que les relations soient harmonieuses avec le personnel partageant la vie privée des maîtres, gardant leurs enfants et leur maison en leur absence ».

1.1.2. Des partenaires sociaux qui ont fait évoluer les conditions d'emploi

« Sous la pression de l'actualité, en 1937, ces associations patronales locales ont négocié et signé des accords départementaux. Les usages se transforment alors en un droit conventionnel non étendu : c'est le grand tournant » (Cointepas, 1992). Après la libération, certaines patronnes³ travaillent à l'unification des associations et créent une fédération nationale : « la FEPEM, non membre du CNPF, animée non par un souci de résister au progrès mais par celui de pratiquer le devoir social, d'améliorer les choses » (Cointepas, 1992). En 1957, les accords départementaux sont transformés en conventions collectives départementales, fondues en 1980 dans une convention collective nationale des employés de maison étendue, c'est-à-dire applicable de droit à tous les salariés de particuliers employeurs. Entre 1957 et 1980, plusieurs accords importants avaient été signés : création en 1961 de la mutuelle des employés de maison, accord sur les congés payés en 1963, accord sur les retraites complémentaires en 1970 et sur le chômage en 1979. Cette convention est toujours gérée côté employeur par une unique fédération, la FEPEM, qui représente 44 groupements locaux. Côté syndical, les 4 signataires de la convention sont des

¹ Sur l'histoire du marché du travail des employés de maison voir l'article de Michel Cointepas (1992).

² Voir la description de ces bureaux faite par Mirbeau (1992).

³ Cointepas parle à leur propos de « grandes bourgeoises résistantes du Nord et d'Alsace-Lorraine ».

syndicats (CFDT, CFTC, CGT, FO) adhérents à des fédérations assez hétéroclites⁴, sans lien d'organisation avec les syndicats de l'aide à domicile.

1.1.3. Le déclin de l'emploi traditionnel

L'application au personnel de maison des droits sociaux obtenus par les salariés depuis l'après guerre, à travers le processus conventionnel que nous venons d'évoquer, a conduit à un renchérissement du coût du travail pour les employeurs particuliers. Cumulé à des évolutions lourdes en ce qui concerne la structure sociale et les modes de vie de la population française, cela s'est traduit par un déclin progressif des emplois traditionnels qui étaient plutôt des emplois à plein temps, souvent « nourris-logés » (femmes de chambre, nurses, gouvernantes, « bonnes à tout faire », etc.) et par le développement de prestations plus ponctuelles, notamment pour l'entretien du logement (quelques heures par semaines).

Les employés de particuliers sont répertoriés dans les nomenclatures successives de l'INSEE, dans le secteur « des services domestiques »⁵. L'érosion régulière des effectifs de ce secteur, particulièrement sensible entre les recensements de 1975 et 1982, où les effectifs ont baissé de 36 % (passant de 320 840 en 1975 à 204 344 en 1982), a conduit la FEPEM à demander aux pouvoirs publics des mesures permettant le maintien et le développement de l'emploi. Les premières mesures d'exonération de charges adoptées en 1987 (voir plus loin), ont sans doute permis d'enrayer le processus puisqu'en 1990, le secteur enregistre une légère remontée de ses effectifs (+ 5 %). Mais à l'intérieur de ce secteur, les différents métiers qui le composent ont évolué différemment : les employés de maison qui représentent 70 % de l'effectif total en 90 ont baissé de 12 %, tandis que les gardiennes d'enfant et aides à domicile ont plus que doublé, et représentent désormais 30 % du secteur (voir le détail des chiffres en deuxième partie, cf. 1.1.1.).

1.2. La mise à disposition de personnels par les associations

1.2.1. Du bénévolat au travail salarié, dans le cadre de systèmes de prise en charge collective

Pendant longtemps, les activités d'aide aux personnes âgées à domicile « ont relevé de l'action bénévole inspirée par les valeurs de charité chrétienne ou de solidarité laïque. La période qui s'ouvre après la seconde guerre mondiale modifie largement la donne. La généralisation de la protection sociale et la constitution de ce qui sera dénommé l'État providence attribue aux services sociaux des moyens financiers d'une toute autre ampleur. L'ancienne assimilation des personnes âgées à la catégorie des indigents a très vite facilité l'accès des services d'aide-ménagère à l'aide sociale, précédant en cela les réflexions sur la politique de la vieillesse » (Laville, 1996). En 1954, l'aide en nature est instituée et jusqu'en 1962, elle est

⁴ Il s'agit des fédérations suivantes : fédération générale des services CFDT, fédération nationale des employés de maison CFTC, fédération du commerce et de la distribution CGT et fédération des travailleurs de l'agriculture et de l'alimentation FO.

⁵ Code 98 dans la NAP de 1974, code 95 dans la nouvelle NAF de 1993 ou code 36 dans la nomenclature par activité économique de la Comptabilité nationale en 37 postes, utilisée dans le recensement de 1975.

officiellement reliée à l'état médical du demandeur. Dans les années 60, le rapport Laroque (1962) définit une politique de la vieillesse qui a pour objectif la prévention de la dépendance résultant du vieillissement, par le moyen du maintien des personnes dans leur environnement et l'affirmation que le maintien à domicile doit être à la fois social et sanitaire.

Dès la fin des années 60, les services d'aide-ménagère s'organisent et les caisses de retraite sollicitées pour prendre en charge ce type de service, pour la population ne relevant pas de l'aide sociale, créent une prestation « en nature » et y affectent des crédits relevant de leurs fonds d'action sociale.

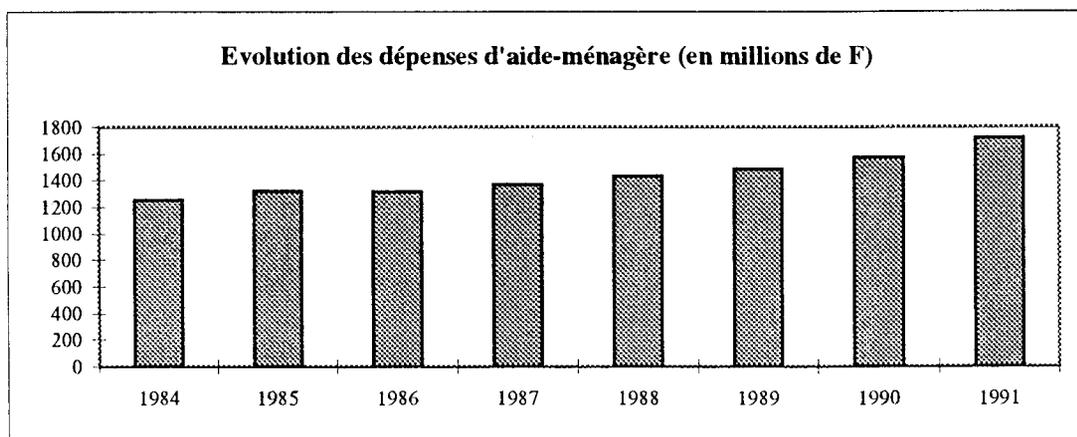
Nées généralement de mouvements bénévoles, à caractère confessionnel ou laïque, les associations se professionnalisent peu à peu et se structurent, dans le cadre de différentes fédérations nationales, représentatives des différentes sensibilités du tissu associatif. Dans certaines localités, c'est la municipalité elle-même qui est à l'initiative et crée un service d'aide-ménagère rattaché au bureau d'aide sociale. Cette diversité d'histoires locales explique qu'aujourd'hui le secteur de l'aide à domicile soit représenté officiellement par sept fédérations employeurs⁶, auxquelles il conviendrait d'ajouter les représentants des collectivités territoriales, qui se trouvent exclus de fait de la gestion de la branche dans la mesure où ils appliquent le statut de la Fonction publique territoriale à leur personnel⁷.

1.2.2. Un secteur dont l'activité a progressé rapidement sous l'effet des politiques sociales

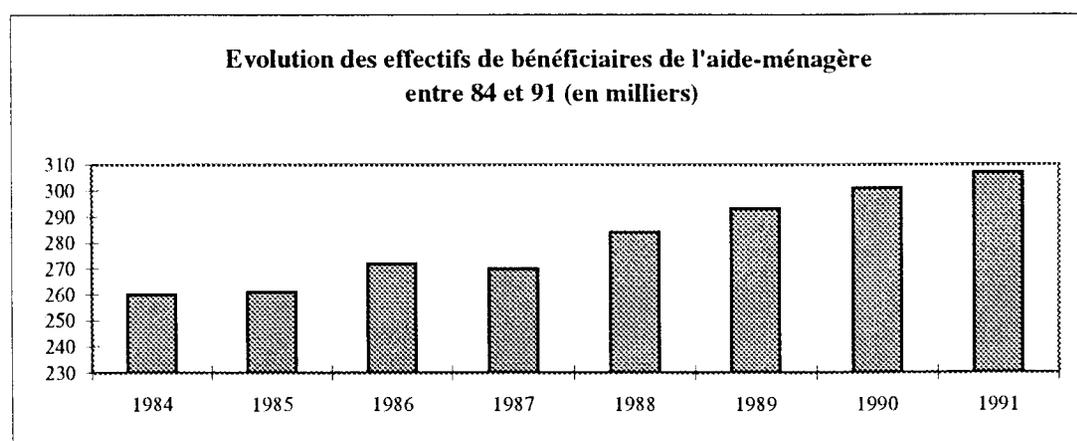
A partir des années 70, les actions en faveur du maintien à domicile tendent à se développer au sein du régime de base de retraite des salariés (la CNAV) et des régimes spéciaux ou complémentaires. Le phénomène s'accélère dans les années 80, considérées comme « l'âge d'or » des services d'aide-ménagère : l'accès à la prestation d'aide-ménagère tend à devenir « un droit » pour toutes les personnes âgées, quel que soit leur état de santé.

⁶ Il s'agit de l'UNASSAD et l'ADMR, considérées comme les plus représentatives en nombre de salariés, et de la FNADAR, la FNAFAD, la FNAAP/CSF, l'UNAGAF et FNAAMF.

⁷ Certains services gérés par des centres communaux d'action sociale sont cependant adhérents à l'une des fédérations (l'UNASSAD en particulier) et suivent à travers elle, l'évolution du secteur.



Source : CNAV, août 1993



Source : CNAV, août 1993

La politique sociale suivie par la CNAV sera relayée par les autres caisses (régimes spéciaux, caisses complémentaires), l'aide sociale départementale voyant sa contribution se réduire légèrement, du fait d'une amélioration des revenus des personnes âgées au cours de la période. En 1986, selon une étude du SESI, les financements CNAV ne représentaient pas tout à fait la moitié (44 %) des heures d'aide-ménagère financées par l'ensemble des partenaires.

Au cours de la même période, l'État décide de favoriser le développement de services d'auxiliaires de vie, destinés à permettre le maintien à domicile d'adultes handicapés : en 1981, ce sont environ 750 emplois qui seront ainsi subventionnés⁸, les effectifs progressant régulièrement jusqu'en 1984, où ils se stabilisent autour de 3 500. Il est assez fréquent que des services d'aide-ménagère obtiennent la création de ce type de poste et gèrent en parallèle les deux services, parfois avec du personnel polyvalent sur

⁸ Le mode de financement consiste ici dans une subvention par poste créé, versée annuellement par les DAS aux associations gestionnaires, ce qui permet de réduire d'autant le prix de revient de l'heure travaillée et de la facturer aux usagers à un prix abordable (environ 40 % du coût réel).

les deux services : en l'absence de tout diplôme spécifique, la profession d'auxiliaire de vie n'est pas reconnue en tant que telle et seul le mode de financement des postes permet de distinguer ces emplois de ceux d'aide-ménagère.

C'est encore dans cette décennie que sont créés, puis développés les Services infirmiers à domicile (SIAD), conçus comme de véritables alternatives à l'hospitalisation pour des personnes âgées dépendantes, nécessitant des soins d'hygiène personnelle (les toilettes ou « nursing ») réguliers et/ou des soins infirmiers (pansements, piqûres...) ou paramédicaux (kinésithérapie, pédicure, etc.). Fonctionnant sous le régime du « prix de journée », à l'instar des structures ambulatoires relevant de l'enfance inadaptée, ces services sont les employeurs du personnel qualifié (infirmières et aides-soignantes), qui effectuent des prestations à domicile, mais restent beaucoup moins onéreux pour la Sécurité sociale que le placement en milieu hospitalier. Les patients, eux, sont pris en charge à 100 % par la Sécurité sociale. Là encore, on a constaté sur le terrain que la création de nombreux SIAD a été initiée par des associations d'aide-ménagère, dont ils sont le complément « naturel » sur un territoire donné. Cela s'est traduit par le recrutement de nombreuses aides-soignantes, qui constituent le noyau dur des professionnels de ces services. Le développement de ces services a permis également d'offrir une perspective de promotion sociale à quelques aides-ménagères, à la condition de suivre une formation diplômante d'aide-soignante.

En aide-ménagère, la participation financière laissée à la charge des ménages est calculée en fonction des revenus, au terme d'une modalité de financement de type « tiers payant ». Le coût de la prestation ne constitue pas un obstacle à la consommation de ce service, au moins pour les tranches basses du barème⁹ : ainsi en 1988 pour les ménages dont les revenus se situaient juste au-dessus du seuil prévu pour bénéficier de l'aide sociale, la participation laissée à leur charge s'élevait à 8 % du coût réel et représentaient une dépense mensuelle de 85 F pour 16 heures d'intervention (soit 4 heures hebdomadaires). Ceux dont les revenus étaient moyens (entre 4 300 F et 5 900 F mensuels), s'acquittaient, pour le même service, d'une somme variant entre 325 F et 690 F. Au-delà de ce seuil de revenu, la prestation devenait plus coûteuse, atteignant presque les 1 000 F pour les plus hauts revenus.

Compte tenu du fait que la plus grande partie des bénéficiaires se trouvait dans les tranches basses du barème, la participation financière moyenne de la CNAV était en fait très élevée et représentait 73 % du coût réel des interventions contre 27 % à la charge des bénéficiaires (cf. Lebeaupin, 1991, p.2).

⁹ A partir d'un certain niveau de revenu cependant, la consommation réelle est souvent inférieure au « droit » ouvert par la caisse de retraite, car le coût laissé à la charge des ménages devient dissuasif.

Barème de participation des bénéficiaires de la CNAV, en 1988

Ressources mensuelles		Participation des assurés pour une heure	
Personnes seules	ménages	en F	en taux*
du plafond AS à 3 575	du plafond AS à 6 205	5,30	8 %
de 3 576 à 3 835	de 6 206 à 6 625	9,00	14 %
de 3 836 à 4 325	de 6 626 à 7 250	13,50	21 %
de 4 326 à 4 765	de 7 251 à 7 820	20,50	31 %
de 4 766 à 5 295	de 7 821 à 8 455	30,50	47 %
de 5 296 à 5 920	de 8 456 à 9 025	43,00	66 %
Déplafonnement			
de 5 921 à 6 765	de 9 026 à 10 145	57,30	88 %
de 6 766 à 7 960	de 10 146 à 11 980	58,30	89 %
au delà de 7 960	au delà de 11 980	61,80	95 %

* taux calculé sur le prix payé par la CNAV aux associations, soit 65,30 F en janvier 1988

Si l'on considère maintenant l'ensemble des prestations d'aide-ménagère réalisées (CNAV, régimes spéciaux de retraite, caisses complémentaires, assurances ou mutuelles, CAF, conseils généraux etc.), y compris celles totalement assumées par les « consommateurs », le taux global de prise en charge par les usagers s'élevait, selon le SESI, au quart de la dépense totale. Toujours selon cette étude, l'activité (en heures de travail) des associations d'aide-ménagère se répartissait de la manière suivante, entre les différents financeurs :

Répartition du nombre d'heures financées en 1988 par type de financement majoritaire	
type de financement	% d'heures
Conseil général (aide sociale)	29,2
CNAVTS et caisses de retraite complémentaire	44,0
Mutualité sociale agricole	2,3
Autres régimes de retraite	12,9
Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM)	0,9
Caisses d'allocation familiale (CAF)	0,4
Mutuelles (fonctionnaires...)	1,4
Bénéficiaires (pour les heures payées en totalité)	5,6
Autres financeurs (municipalités, etc.)	3,3
Total	100,0

Au total, en 1988, l'activité des services d'aide-ménagère représentait un peu plus de 71 millions d'heures d'intervention et générait environ 40 000 emplois équivalents temps plein, pour un coût global d'environ 4,7 milliards de francs. La plus grande partie de ce coût était socialisée, par le biais des caisses de protection sociale (retraite, famille, maladie) qui gèrent du salaire différé. L'État, pour sa part, en assumait environ 28 % (soit 1,3 milliards), par le biais des budgets Aide sociale des conseils généraux ; les usagers, quant à eux, en supportaient un quart (soit environ 1,2

milliards). Ramené au coût moyen d'un emploi (soit 117 500 F¹⁰), la participation de chacune des parties pourrait se traduire ainsi :

financeurs	coût moyen par emploi généré (en équivalent temps plein)
CNAV	32 500 F
Aide sociale (État via les conseils généraux)	32 500 F
Autres régimes de protection sociale (obligatoires ou complémentaires)	22 500 F
Usagers	30 000 F

La croissance permanente des demandes d'intervention, qui se traduit par une progression constante des budgets sociaux correspondants dans les caisses de protection sociale (CNAVTS en particulier), va se heurter, à la fin des années 80, aux premiers signes de la crise de financement des systèmes de protection sociale, à laquelle n'échappent pas les caisses de retraite.

1.2.3. Un secteur qui s'est organisé selon un schéma classique de relations professionnelles

Compte tenu de la diversification des services rendus par les associations d'aide à domicile, elles ont été amenées progressivement à gérer différents types de personnel et à devoir réfléchir en termes de construction d'un marché interne (cf. Cabotte, 1995, p.304 et 314). Pour schématiser, on dira qu'elles gèrent trois types de personnel :

- des intervenants à domicile mis à disposition « des bénéficiaires » : travailleuses familiales (TF), aides-ménagères (AM) et aides-soignantes (AS) depuis la création à partir de 1982, de services de soins infirmiers à domicile (SIAD),
- des professionnels du sanitaire et du social (assistantes sociales et infirmières) souvent chargés de tâches d'animation et de coordination,
- du personnel administratif et de gestion, qui remplace peu à peu les bénévoles des associations dans les tâches de gestion de plus en plus lourdes et complexes.

La professionnalisation progressive de ces activités a conduit les fédérations à construire un cadre conventionnel, permettant d'offrir certains avantages sociaux (ex. : paiement du temps de déplacement) et un déroulement de carrière à leurs salariés, dès 1970 pour les associations de travailleuses familiales et les associations d'aides familiales en milieu rural, puis en 1983 pour les autres organismes d'aide ou de maintien à domicile¹¹. Ce travail conventionnel s'est fait dans le cadre de relations salariales classiques, avec construction d'un rapport de force du côté des salariés, représentés dans les structures importantes par des organisations syndicales actives. Ces syndicats appartiennent pour la plupart à des fédérations implantées

¹⁰ calculé en divisant 4,7 milliards par 40 000 emplois.

¹¹ La convention collective des TF (1970) est signée par la FNAAMF, La FNAAP/CSF, la FNAFAD et l'UNAGAF et celle des OAMD (1983) par les mêmes, plus l'UNASSAD et la FNADAR. La troisième, datant de 1970, est le fait de la seule UNADMR.

essentiellement dans le secteur sanitaire et social¹², ce qui contribue à affirmer la vocation sociale de ces associations d'aide à domicile.

1.2.4. Un secteur qui s'est engagé dans la voie de la professionnalisation

Née des services d'aides-ménagères eux-mêmes, la volonté de professionnaliser cette activité se traduit dès 1982 par la reconnaissance par le ministère des Affaires sociales que « l'aide-ménagère n'est pas une simple femme de ménage, son travail ne se limite pas aux tâches domestiques » (circulaire ministérielle du 7/08/82), notion entérinée par les partenaires sociaux dans la convention collective de 1983 (voir 2.2.1.), qui prévoit également la reconnaissance des compétences acquises avec l'expérience, à travers l'attribution de points d'ancienneté... L'étape suivante dans le processus de professionnalisation sera la création en 1988 d'un nouveau diplôme, géré par le ministère des Affaires sociales, le Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile (le CAFAD), qui vient élargir l'offre de formation continue, jusque là cantonnée au seul Certificat de travailleuse familiale. Cette reconnaissance de la profession « d'aide à domicile », à travers « son » diplôme, ne fait qu'entériner des pratiques de formation continue développées par les associations depuis de nombreuses années. D'ailleurs, la première version du diplôme, réservée aux salariés en cours d'emploi, prévoit la reconnaissance d'un certain nombre de compétences acquises par la pratique et/ou par les stages suivis dans le cadre des plans de formation. A la fin des années 80, les principaux éléments d'une professionnalisation de ce secteur sont en place, avec une attention plus grande portée aux recrutements, à la formation et à la stabilisation des personnels.

1.3. Le travail au noir chez les particuliers

1.3.1. Les besoins en matière d'entretien du logement

Nous avons vu plus haut qu'une partie des besoins d'entretien du logement des ménages actifs avait contribué à développer des types d'intervention ponctuelle de « femme de ménage » (quelques heures/semaines) ne correspondant pas au modèle classique de l'employée de maison (plein temps, nourrie, logée, etc.). Pour ce type de prestation, les contraintes administratives liées à la déclaration d'un salarié de particuliers et le renchérissement du coût induit par le paiement des charges sociales d'une part, l'existence d'un volant suffisant de femmes recherchant un simple complément au revenu familial assuré par un conjoint salarié d'autre part, ont conduit employeurs et salariés à un relatif consensus sur l'exercice de cette activité « au noir ». Et cela d'autant plus que les « tarifs » pratiqués sur ce marché se sont établis à un niveau nettement supérieur aux tarifs nets de la convention collective des employés de maison pour ce type d'activité, ces fonctions correspondant au minimum de la grille des salaires conventionnels, c'est-à-dire quelques centimes au dessus du SMIC. La contrepartie de cet avantage du travail au noir en terme de rémunération horaire est un strict paiement à l'heure faite et une liberté totale pour les deux parties de mettre fin à (ou de suspendre) la relation, qui de ce fait se rapproche plus d'une

¹² Il s'agit des fédérations suivantes : fédération nationale des syndicats des services de santé et services sociaux CFDT, fédération nationale des syndicats chrétiens des personnels actifs et retraités des services de santé et des services sociaux (CFTC), fédération CGT des organismes sociaux, fédération nationale de l'action sociale FO.

relation de type prestation de service par un travailleur indépendant que d'une relation salariale. Par définition, l'ampleur de cette économie souterraine était impossible à chiffrer, mais les premières mesures favorisant le « blanchiment » (voir 2.2.3.), ont laissé entrevoir l'importance de ses pratiques jusqu'en 1991.

1.3.2. Les besoins en matière de « garde »

A côté de cette activité d'entretien se sont développées des activités de garde d'enfant, de personnes âgées ou de malades, beaucoup plus consommatrices de temps, et donc très coûteuses pour les ménages qui n'avaient droit à aucune prestation spécifique (soit du fait de leur âge, de leur état de santé ou simplement de leur revenu). Un marché s'est développé sur ces créneaux, lui aussi dans le cadre du travail au noir, les familles se passant les adresses des « nounous » ou des gardes-malades au noir, les commerçants de quartier jouant souvent le rôle de relais d'information. Pour ce type d'emploi, ce sont avant tout les avantages économiques du travail clandestin qui ont conduit les employeurs à rechercher des intervenants acceptant de travailler au noir, car sur un nombre d'heures mensuelles significatives (un mi-temps par exemple), l'économie réalisée en ne payant pas les charges sociales est substantielle. Contrairement au cas précédent, les tarifs pratiqués dans ce cadre étaient plutôt assez proches de ceux prévus dans la convention, avec un système de forfait à la journée (ou à la nuit) assez proche du mode de calcul conventionnel qui fait le distinguo entre heures effectivement travaillées et heures de présence responsable (voir 4). Pour les salariés concernés, les inconvénients du travail au noir dans ce type d'activité étaient plus manifestes, les risques inhérents aux responsabilités prises dans ce type de fonction devant être assumés personnellement par le salarié qui n'avait aucun recours légal à l'encontre de son employeur, en cas de conflits, d'incidents voire d'accidents.

En conclusion de cette première partie, on peut avancer l'idée qu'à la fin des années 80, deux branches d'activités distinctes coexistaient en s'ignorant mutuellement, chacune gérant un marché du travail alimenté par des catégories assez spécifiques de salariés : le marché du travail de l'aide à domicile se caractérisait par une présence forte de femmes - chefs de famille, suivies par les services sociaux à l'occasion d'une rupture ou d'un divorce les laissant sans ressources et orientées vers les services municipaux ou les associations gérant l'aide-ménagère. Au terme d'une période plus ou moins longue (quelques mois à un an) de remplacements successifs, ces femmes trouvaient une relative sécurité d'emploi, la structure s'engageant moralement à leur maintenir un certain volume mensuel d'activité, sans pour autant garantir la régularité d'un revenu mensuel. Susceptibles de fournir à la fois un statut de salarié et un petit revenu, ces structures n'avaient jamais besoin de faire des campagnes de recrutement, leur proximité institutionnelle des services sociaux leur assurant un vivier de candidates suffisant. Le marché des employés de maison se caractérisait par une présence forte de femmes d'origine étrangères (notamment du sud de l'Europe), et/ou d'origine rurale, souvent célibataires pour celles qui recherchaient des emplois déclarés à temps plein, et au contraire mariées pour celles qui recherchaient quelques heures de ménage au noir, le revenu attendu étant conçu comme complémentaire à celui du conjoint, chef de famille, actif. Offres et demandes circulaient sur ce marché par le bouche à oreille et les petites annonces, les commerçants de quartier jouant un rôle important pour les emplois à temps partiels, les associations d'employeurs (la

FEPEM), assurant une certaine forme de contrôle du marché des emplois de « professionnels » à temps plein.

2. A PARTIR DE 1987 : LES MESURES EN FAVEUR DES EMPLOIS FAMILIAUX, DANS LE CADRE DE LA POLITIQUE DE L'EMPLOI, PERCUTENT LE SECTEUR

L'accroissement du chômage et l'exclusion durable du marché du travail d'une partie grandissante des demandeurs d'emploi conduit les pouvoirs publics à intervenir dans deux domaines :

- Celui du développement des emplois d'aide à la personne, par des mesures de solvabilisation de la demande, une partie des besoins dans ce domaine n'étant pas satisfaite pour des raisons de solvabilité des utilisateurs potentiels : après les premières mesures en faveur des familles avec enfant et des personnes âgées, d'autres mesures destinées aux ménages en général suivront. Elles s'accompagneront également d'un effort de structuration de l'offre avec la création des associations de services aux personnes.

- Celui des dispositifs d'aide à l'insertion par l'économique, par la création des associations intermédiaires, chargées de proposer aux demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail, des missions de courtes durée leur permettant de remettre un pied dans le monde du travail. L'ensemble de ces nouveaux dispositifs ou dispositions va venir transformer en profondeur l'organisation ancienne du secteur des services aux personnes à domicile.

2.1. Exonération de charges et création des associations intermédiaires (1987) modifient le paysage

2.1.1. La solvabilisation des personnes âgées de plus de 70 ans se traduit par le développement de la formule « employeur particulier »

Visant à lutter contre le travail au noir dans le domaine de la garde d'enfants à domicile et de l'aide aux personnes âgées, en faisant baisser le coût du travail déclaré, deux lois successives instaurent des mécanismes d'exonération des charges sociales pour certaines catégories d'employeurs particuliers : la loi du 29 décembre 1986 crée l'allocation de garde d'enfant à domicile (l'AGED), accordée aux ménages de double actifs (ou aux chefs de famille monoparentale), employant une personne à leur domicile pour la garde d'enfant de moins de trois ans à court ou moyen terme. Cette allocation, destinée à couvrir les charges patronales et salariales acquittées par l'employeur, dans la limite de 6 000 F par trimestre (soit 2 000 F par mois) a été revalorisée à plusieurs reprises, par la suite, pour atteindre 12 000 F par trimestre en 1996¹³.

¹³ Cumulée aux déductions fiscales qui interviendront à partir de 1991, l'AGED va rendre ce mode de garde des jeunes enfants (la garde au domicile des parents) extrêmement intéressant pour les hauts revenus. Le dernier rapport de la Cour des comptes souligne d'ailleurs, selon *Le Monde* du 22 septembre 1996 que l'AGED « assure à ses bénéficiaires un avantage d'autant plus grand que leur revenu est élevé ». Toujours selon ce journal, en 1995, un couple cumulant l'AGED et la réduction maximum d'impôt ne paiera finalement que 3 090 F par mois pour un salarié à plein temps dont le coût salarial global s'élève à 10 126 F par mois.

La loi du 27 janvier 1987 (art. 38), elle, accorde l'exonération de charges sociales non seulement aux employeurs particuliers obligés de recourir à une tierce personne, mais à l'ensemble des employeurs d'une aide à domicile, s'ils sont âgés de plus de 70 ans ou s'ils ont à leur charge un enfant handicapé.

L'impact de cette dernière mesure sera immédiat : les associations d'aide-ménagère vont se trouver très vite confrontées à des demandes de ménages âgés qui, compte tenu de leurs revenus, auraient dû payer une forte participation dans le cadre de l'aide-ménagère classique et qui vont avoir tout intérêt, au plan économique, à devenir employeurs de leur aide à domicile, du fait de l'exonération totale de charges sociales à laquelle ils peuvent prétendre. Pour être à même de faire bénéficier leurs usagers de cet avantage financier, bon nombre d'associations d'aide-ménagère vont développer des services dits « **mandataires** », chargés de faire de la mise en relation entre les ménages et les candidats à l'emploi, et de gérer, à la place de la personne âgée, les différentes contraintes administratives liées à la qualité d'employeur (déclaration à l'URSSAF, calcul des salaires, remplacement en cas de congé ou de maladie, etc.). L'exemple des associations M1 et M3 de notre échantillon illustre bien ce positionnement précoce des services d'aides-ménagères sur le terrain de l'activité mandataire et les résultats rapides qu'elles enregistrent en termes de volume d'activité.

2.1.2. Les associations intermédiaires développent la mise à disposition de personnel

La loi du 27 janvier 1987 crée également une nouvelle catégorie d'associations, ayant pour objet d'embaucher des personnes éprouvant des difficultés de réinsertion, pour les mettre à disposition à titre onéreux, de personnes physiques ou morales pour des activités qui ne sont pas déjà assurées localement par l'initiative publique ou privée (*cf.* approche juridique). Ces associations dites « d'insertion » (ou AI) vont se tourner rapidement vers le marché des particuliers, dont les besoins d'aide ponctuelle ne sont pas satisfaits par ailleurs : petits travaux de jardinage, débarras de caves et greniers, grand ménage de printemps, petits travaux de bricolage... mais aussi pour des besoins beaucoup plus réguliers, comme l'entretien courant de la maison. Nombre de ces associations vont se créer dans la mouvance des services chargés de l'insertion des chômeurs ou des RMIstes, donc sans culture particulière du service à la personne à domicile.

Mais un nombre significatif de services d'aide-ménagère va s'engager également dans la création de ce type de structure, gérée comme un outil complémentaire permettant de diversifier leur offre de service, en proposant à leurs usagers, de leur « mettre à disposition », pour des missions bien définies dans le temps, des intervenants dont elles sont l'employeur, comme elles le font déjà dans le cadre de l'association d'aide-ménagère. L'intérêt de cette nouvelle formule réside bien évidemment dans l'exonération totale de charges patronales dont bénéficie l'employeur, jusqu'à concurrence de 750 h d'intervention annuelle par salarié. Ce qui, en l'absence de tout cadre contractuel, les autorise à rémunérer les salariés sur la base du SMIC, sans aucun avantage annexe, dans le cadre de CDD (contrat à durée déterminée), correspondant exactement à la durée de la mission demandée par le client, comme dans le régime du travail temporaire. Ce type d'association va bien sûr développer son activité en direction de sa clientèle habituelle, c'est-à-dire les personnes âgées, en

proposant dans ce cadre des prestations de services à peu près équivalentes à celles de l'aide-ménagère ou de l'auxiliaire de vie, à un coût largement inférieur à celui des associations d'aide-ménagère : un rapport de la DAS concernant les auxiliaires de vie (Grosjean et Saint-Martin, 1994) a comparé le coût horaire d'une intervention de cette nature selon la structure juridique retenue : dans une association ADMR (aide à domicile de milieu rural) classique, le prix de revient de l'heure s'établit à 84,50 F (application CC ADMR), alors qu'en AI, la même intervention revient à 56,20 F. Deux des associations de notre échantillon (M1 et M11) ont développé très tôt ce type de structure et ont connu un développement rapide de leur activité : pour M1, 25 000 h de travail dès la première année (dont 80 % pour des activités de « ménage », 15 % pour des activités de « garde » et moins de 5 % pour du « jardinage ou bricolage »). Pour M11, 8 400 h au terme de la première année, mais trois fois plus deux ans plus tard, quasi exclusivement auprès de personnes âgées.

2.2. La loi Aubry sur les emplois familiaux en 1991 fait exploser le mandataire

A la fin de 1991, est mise en place une politique plus globale visant à soutenir le développement des services aux personnes, secteur identifié comme fortement porteur d'emplois : le dispositif baptisé « emplois familiaux », par le ministère du Travail ambitionnait de créer 100 000 emplois. Il repose principalement sur une aide aux ménages, accordée sous forme de réduction d'impôt égale à 50 % des dépenses engagées dans la limite de 25 000 F (soit une réduction maximum de 12 500 F. Cette disposition vaut également pour le recours aux prestations d'associations agréées. En parallèle, est mise en place une politique de structuration de l'offre, qui se traduit par deux types de mesure :

- la création d'une nouvelle catégorie d'associations dites de services aux personnes (ou associations d'emplois familiaux) et l'obligation qui leur est faite d'obtenir un agrément préfectoral, ce qui leur permet de bénéficier de dispositions favorables (aides financières au montage, exonération de la TVA, de l'impôt sur les sociétés et de la taxe professionnelle...),
- le financement de formations de type « préqualification », destinées aux salariés embauchés, afin d'accroître la professionnalisation du secteur.

2.2.1. La loi reconnaît le rôle de placement de main-d'œuvre joué par les associations

Les associations agréées de services aux personnes peuvent intervenir selon trois modalités¹⁴ :

- dans le cadre de la **prestation de services**, fournie par l'association avec ses moyens propres. C'est le cadre juridique dans lequel opèrent déjà les associations d'aide à domicile¹⁵,

¹⁴ Cf. l'étude de Montigne et *alii* publiée par la DARES, sept. 1993, p. 85 sqq.

¹⁵ sur les notions juridiques de prestation de service, prêt de main-d'œuvre et de mandat, voir la partie juridique dans ce document.

- dans le cadre du **prêt de main-d'œuvre**, comme le font les associations intermédiaires : le contrat porte ici sur la fourniture d'une main d'œuvre et non d'un service, l'utilisateur sans être l'employeur, exerçant sur l'employé les prérogatives de l'employeur,
- dans le cadre **du placement**, de la mise en rapport employeurs-salariés, comme le faisaient déjà les services mandataires. La loi, en reconnaissant explicitement cette activité, met un terme aux nombreuses difficultés qu'avaient rencontrées les services mandataires dans la mise en œuvre de leur activité de placement, celle-ci mettant en cause le monopole détenu en la matière par l'ANPE depuis 1953 (cf. partie juridique p. 4 sqq). Outre cette fonction d'intermédiaire, les associations prennent souvent à leur charge, moyennant une contribution à leurs frais ¹⁶, les formalités administratives liées à la gestion du contrat de travail.

Les nombreuses associations qui vont être agréées à partir de 1992 seront pour l'essentiel des associations ou services préexistants, comme le souligne l'étude de la DARES (Montigne et *alii*, 1993, p.86) qui note que 14 % seulement des agréments accordés en 1992 correspondent à des créations véritables. Et leur activité se développera essentiellement sous la forme du placement, une association sur cinq seulement pratiquant la prestation de service pour une partie de son activité (Montigne et *alii*, 1993). Cette prédominance du placement reste vraie, trois ans plus tard, comme le confirme notre enquête de terrain. Et cela malgré les efforts qu'ont pu réaliser certaines associations pour promouvoir la formule prestation de service, comme le montre ce compte rendu d'assemblée générale de l'association M1 : *« la prestation de service et l'activité mandataire ont donné des résultats contradictoires : malgré un gros effort d'information en direction de nos clients potentiels, seuls les placements de personnel se sont développés. La « mise à disposition », seule formule véritablement susceptible de professionnaliser et de qualifier un personnel exclusivement féminin a été boudée par les familles malgré l'attraction escomptée de l'exonération d'impôt »*.

Cette prise de position claire des responsables d'une association en faveur de la formule lui permettant d'être employeur des intervenants mis à disposition des familles reflète assez bien l'état d'esprit général du secteur de l'aide à domicile : familières de ce mode de gestion de l'activité avec l'aide-ménagère ou les soins à domicile, les associations préfèrent exercer l'ensemble des responsabilités d'employeurs vis-à-vis des intervenants à domicile, ce qui leur permet de mettre en place des procédures de suivi de l'activité, de contrôle, de médiation en cas de problème mais aussi d'élaborer une politique de formation interne, permettant de stabiliser, voire de promouvoir les meilleures intervenantes.

Certaines d'ailleurs sont parvenues à maintenir un volant d'activités en prestation de service, leur permettant de proposer à quelques salariés un contrat de travail à temps partiel avec l'association : c'est le cas de l'association d'emplois familiaux M6 de notre échantillon qui réalise 17 % de ses heures d'intervention en prestations,

¹⁶ Cette contribution, appelée communément frais de gestion, est calculée soit de manière forfaitaire (cas des associations FEPEM par exemple), soit au prorata du nombre d'heures (cas le plus fréquent), avec souvent des modes de calcul dégressif. Ce coût horaire (de 10 F / h en moyenne, en 1995) vient s'ajouter à ce que l'employeur verse en salaire et charges à son employé.

réparties sur les 2/3 de la trentaine d'intervenantes, ce qui correspond pour chacune à un contrat de travail à temps très partiel (moins de 50 h pour 80 % d'entre elles), contrat complété par des heures en mandataire dans neuf cas sur dix. Nous avons également rencontré le cas d'une association (M12) dont l'agrément préfectoral se limite à l'activité en prestations de service, ce qui l'a contrainte à rechercher des créneaux d'activité particuliers, dans lesquels elle pouvait trouver d'autres formes de solvabilisation de la demande, afin de réduire le coût horaire demandé aux familles.

La plupart des associations de notre échantillon qui gèrent des services d'aide à domicile faisait depuis longtemps réaliser par les aides-ménagères, des heures en prestation de services pour des usagers « payants »¹⁷ : dans leurs statistiques d'activité, ces heures facturées à l'utilisateur au taux plein de l'aide-ménagère (autour de 80 F/h) sont généralement isolées dans une rubrique à part, dont on peut suivre l'évolution. Après 1991, les sommes versées par les usagers à ce titre ont pu donner lieu à réduction d'impôt. Mais le volume de prestations réalisées dans ce cadre a été en baisse constante, les usagers se tournant de préférence vers la formule placement, moins coûteuse pour eux, surtout quand ils appartiennent à une des catégories exonérées de charges sociales.

Dans les années suivantes, il semble que l'origine des associations de services aux personnes se soit diversifiée, avec notamment l'implication de deux nouvelles catégories d'acteurs, éloignés des réalités du secteur de l'aide à domicile : les professionnels de l'insertion, dans le cadre de projets locaux de développement de l'emploi, et des chômeurs porteurs d'un projet de création d'entreprise ou pour le moins, d'auto-emploi. C'est ainsi par exemple qu'on voit se développer, à partir de 1994, un réseau d'associations dites « proxim'services », adossé au réseau des associations intermédiaires adhérentes au COORACE (M12). De son côté, le réseau des associations adhérentes à la FEPEM a aussi demandé des agréments et développé, au-delà de ses activités traditionnelles de conseil juridique à ses adhérents, des prestations d'aide au recrutement et à la gestion des contrats de travail (M13), créant souvent une deuxième association, connue sous le sigle d'ASSERDOM, pour distinguer les deux activités.

2.2.2. La loi prévoit des financements spécifiques pour former les employés familiaux

Faisant suite à la loi du 31 décembre 1991, la circulaire du 30 mars 1992 (DAS), fixe des objectifs ambitieux de professionnalisation des intervenants et prévoit des moyens importants : « *Le dispositif mis en place pour le développement des emplois familiaux donne une place importante aux actions de formation considérées comme moyens d'engager les salariés employés par les associations et les particuliers dans un processus de professionnalisation et de formation, et de faciliter leur accès à une qualification reconnue. Ces actions contribuent également à garantir la qualité des services rendus aux familles... par le développement des capacités à entrer en relation et des savoir-faire (...)* Le programme engagé à ce titre par l'État comporte trois volets :

¹⁷ Le SESI évaluait à environ 6 % la part des heures payées intégralement par l'utilisateur dans l'activité des services d'aide-ménagère en 1988 (Lebeau-pin, 1991).

- le renforcement des possibilités de préparation du CAFAD (...) 2200 places supplémentaires seront offertes aux personnes qui remplissent les conditions d'accès à ce certificat,
- la mise en œuvre d'actions expérimentales de formation... destinées aux salariés employés par les particuliers (...),
- les actions de préformation et d'adaptation, qui s'adressent d'abord aux salariés directs des associations mais aussi aux salariés embauchés par l'intermédiaire d'associations agréées (...) ».

Il semble que l'utilisation des moyens débloqués en 1992 pour mettre en œuvre ce plan de formation (10 MF pour les actions expérimentales et 20 MF pour les préformations¹⁸) ait été très progressive, car le montage des opérations s'est avéré assez complexe : en ce qui concerne les associations de services aux personnes adossées à des services d'aides-ménagères, le coût de la formation de leurs propres salariés dépassait largement les aides accordées, les textes prévoyant exclusivement la rémunération de la formation elle-même (50 F/ h dans la limite de 200 h) mais pas la rémunération des salariées pendant leur formation. Or, pour toutes celles qui étaient déjà en emploi, la question du maintien du salaire pendant la formation se posait. Une seule association (M1) de notre échantillon a utilisé ce dispositif en 1993 : 15 salariées (12 en emploi familial et trois en AI) ont pu suivre 12 journées de formation réparties sur 3 mois et non comptabilisées en journées de travail. L'association a cependant réussi à leur payer quelques indemnités de stage compensant partiellement le temps passé en formation, mais elle n'a pas pu renouveler l'opération faute de budgets disponibles les années suivantes.

En ce qui concerne les employés de particuliers, à partir de 1992, la FEPEM a pu monter quelques opérations en région, mais en s'appuyant plutôt sur les programmes gérés par les DDTEFP et destinés au chômeurs, avec notamment l'aide, comme dans le Nord, de certaines délégations au droit des femmes. Selon la DFP, c'est à partir de 1995 que les projets de formation des salariés des associations mandataires ou intermédiaires ont commencé à être vraiment nombreux, et à cette date la dotation initiale était déjà consommée ; en l'absence de tout réabondement du fonds, le dispositif de formation a dû s'arrêter.

2.2.3. *La déduction fiscale rend attractive, pour les employeurs particuliers, la déclaration de leurs salariés*

La loi de finances rectificative pour 1991, du 30/12/91, introduit la première version de la réduction d'impôt pour les ménages au titre « *des sommes versées pour l'emploi d'un salarié travaillant à la résidence du contribuable, ainsi que des sommes versées à une association agréée ayant pour objet la fourniture de services aux personnes à leur domicile ou à un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile, conventionné par un organisme de sécurité sociale* ». Égale à 50 % des sommes versées (sur présentation des justificatifs de paiement), la réduction est

¹⁸ Un rapport de la promotion Schoelcher de l'ENA (Séminaire de questions sociales : les emplois de proximité), réalisé sous la direction d'A. Fouquet (1995a), fait état dans son annexe 4 d'un budget de 120 MF de crédits du ministère des Affaires sociales, pour la préformation. Selon la DFP, cette annonce faite en Conseil des ministres se serait traduite dans les faits par une mobilisation d'un peu plus de 20 millions de francs de crédits, jamais identifiés clairement par une ligne budgétaire.

plafonnée dans un premier temps à 12 500 F. Il faut souligner que cet avantage fiscal va s'appliquer bien entendu à tous les ménages déjà utilisateurs de longue date de personnel de maison. Cette « reprise de stock » va s'avérer coûteuse : il y avait 515 000 employeurs particuliers concernés dans les fichiers de l'IRCEM en décembre 1991, pour une masse salariale brute totale de plus de 8 milliards de francs¹⁹, ce qui aurait pu représenter jusqu'à 5 milliards de francs de réduction d'impôt en 1993 au titre de 1992. En réalité, le montant global des déductions effectivement accordées cette année là s'est élevé à 3 milliards, dont la majeure partie consentie pour des emplois préexistant à la mesure.

La communication organisée autour de ce nouvel avantage fiscal, souvent présenté comme attaché à l'emploi familial, alors qu'il concerne toutes les formes d'intervention à domicile, va favoriser essentiellement le développement des emplois sous le régime des particuliers employeurs. C'est ce que confirme la première étude de la DARES visant l'impact de ces mesures sur la consommation de services à domicile²⁰ : « *Les premiers résultats du dispositif paraissent décevants en ce qui concerne l'emploi par le secteur associatif, l'essentiel des activités créées l'étant dans les services mandataires (...) Les mesures sociales privilégiant l'emploi direct par les particuliers (...) et la faiblesse de l'offre associative concernant les autres activités semblent les facteurs explicatifs du quasi statut-quo observé en matière de prestation de services* ».

Partant d'un flux effectif de 130 000 nouveaux employeurs en 1992, l'étude de la DARES (Montigne et alii, 1993, p.81) estime la part du blanchiment du travail au noir à 20 % des nouvelles déclarations enregistrées par l'IRCEM, ce qui permet d'affirmer qu'il y avait en 1991 au moins 26 000 employeurs faisant travailler « au noir » une personne à leur domicile. L'étude conclut à un impact très significatif du nouveau dispositif sur l'activité du secteur, tant sur le plan quantitatif que qualitatif : « *le dispositif a eu un double effet : il a favorisé le recours à des activités réputées plus coûteuses : garde d'enfants et assistance aux personnes âgées et il a manifestement attiré de nouvelles catégories d'employeurs plus jeunes, au statut plus modeste* » (Montigne et alii, 1993, p.82).

Cette explosion des emplois familiaux à partir de 1992 (cf. 3), s'est traduite, sur le terrain, par un développement important de l'activité mandataire des associations, comme on a pu le noter dans la quasi totalité des associations de notre échantillon. En ce qui concerne la garde d'enfants, on a vu apparaître, à partir de 1992, des associations spécialisées sur ce créneau de clientèle (famille), les associations traditionnelles d'aide-ménagère ayant beaucoup de mal à « attaquer ce nouveau

¹⁹ Sur la base des chiffres communiqués par l'IRCEM (515 435 employeurs particuliers en décembre 1991, pour un montant de masse salariale trimestrielle de 2 038 864 KF), nous avons estimé la masse salariale brute moyenne annuelle à 15 500 F par employeur, soit environ 23 000 F de dépenses réelles pour les ménages acquittant les charges sociales patronales. Sur la base d'une répartition égale des employeurs particuliers entre les exonérés et les autres (l'enquête de la DARES -op. cit. p.82- indiquait que les plus de 70 ans, bénéficiant de l'exonération de charges patronales représentaient 47 % des anciens employeurs contre 39 % des nouveaux), le montant maximum des réductions d'impôt représentait potentiellement 2 milliards pour les exonérés (7 750 F X 257 000 employeurs) et 3 milliards pour les autres (11 500 X 257 000 employeurs), soit un total de 4,9 milliards de F.

²⁰ op. cit., DSTE n° 96/97, p. 86.

marché ». Quant aux associations de travailleuses familiales, elles ne s'engageront pas facilement dans cette voie, le développement d'une activité « marchande » heurtant leur vocation sociale, la forte culture professionnelle de leurs intervenantes ne les prédisposant pas à cette mutation culturelle. Mais quand elles décideront de franchir le pas, elles verront leur activité mandataire se développer rapidement, souvent il est vrai pour des activités de ménage plutôt que de garde d'enfants.

3. LES EFFETS DE CETTE POLITIQUE EN TERME DE VOLUME D'ACTIVITÉ ET D'EMPLOI

3.1. Une croissance indéniable de l'activité de service à domicile des particuliers

Notre enquête sur le terrain nous a permis de prendre la mesure du développement de l'activité d'aide à domicile proposée sous des modalités nouvelles, au cours de la période 1988-1994. Mais cette approche par les associations ne peut prétendre refléter l'ensemble du mouvement de création d'activité dans la mesure où elle ignore les créations d'activité qui se sont faites dans le cadre du gré à gré pur, sans l'intervention d'un tiers (service mandataire). Nous avons donc fait appel à la seule source capable d'enregistrer la totalité de la progression d'activité qui s'est produite dans le cadre des « emplois familiaux », version employeurs-particuliers, c'est-à-dire l'IRCEM. Puis, nous avons pris en compte l'activité des associations intermédiaires (AI), quand elle est tournée vers les services aux particuliers. Dans le paragraphe suivant, nous regarderons l'évolution des services « traditionnels » offerts par les associations.

3.1.1. Les effectifs d'employeurs - particuliers augmentent fortement, mais le volume d'emplois réellement créés est difficile à estimer

L'Institut de retraite complémentaire des employés de maison enregistre chaque trimestre, depuis sa création en 1972, les cotisations patronales et salariales afférentes aux salariés ressortissant de la convention collective des employés de maison. Tous les employeurs particuliers qui déclarent leurs salariés sont donc immatriculés à l'IRCEM, ainsi que tous les salariés déclarés. Il n'y a jamais correspondance entre l'effectif des premiers et celui des seconds, car de nombreux salariés travaillent pour plusieurs employeurs au cours d'un même trimestre, et certains employeurs (plus rares) peuvent déclarer plusieurs salariés.

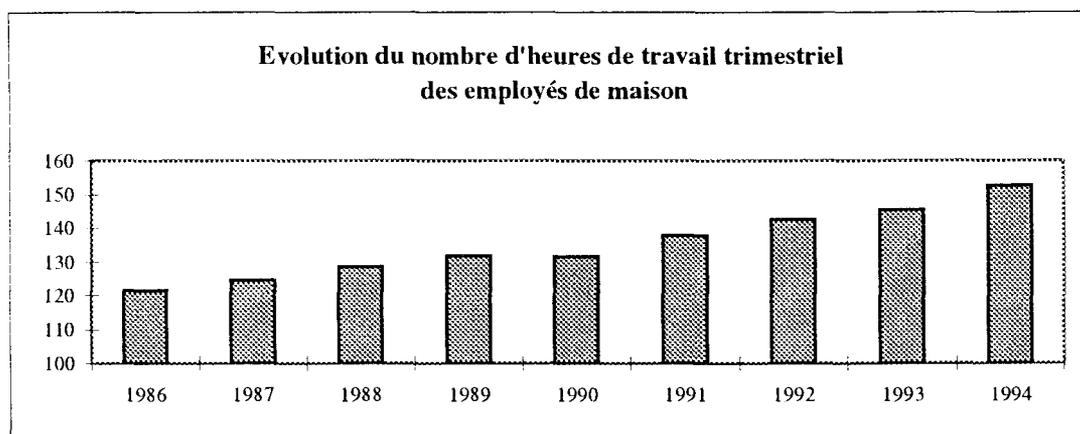
Effectifs d'employeurs et d'employés adhérents à l'IRCEM

	effectifs employeurs	effectifs employés de maison
1980	509 886	417 720
1986	461 555	368 803
1987	470 567	378 361
1991	515 435	382 564
1994	692 782	467 269

Ces chiffres mettent en évidence les mouvements suivants :

- de 1980 à 1986 (6 ans) : chute régulière des effectifs : la caisse perd 48 000 employeurs particuliers (- 9 %) et 49 000 employés de maison (- 12 %),
- de 1986 à 1991 (5 ans) : la caisse enregistre un gain net de 54 000 employeurs particuliers (+ 12 %) mais de 14 000 employés de maison seulement (+ 4 %),
- de 1991 à 1994 (3 ans) : la caisse enregistre un nouveau gain de 177 000 employeurs particuliers (+ 34 %) et de 85 000 employés de maison (+ 22 %).

A travers ces chiffres, on lit un effet immédiat des premières mesures d'exonérations de charges sociales prises en 1987 et de défiscalisation prises en 1991. Mais le différentiel important entre les gains d'employeurs et de salariés indique que l'activité supplémentaire générée par ces mesures de solvabilisation de la demande est partiellement absorbée par les salariés déjà en place, qui peuvent ainsi voir augmenter leur temps de travail, en moyenne très faible en 1986 puisqu'il ne dépassait pas les 122 h par trimestre (soit moins de 41 h/mois) : il passera à 138 h (soit 46 h/mois) en 1991, puis à 153 h (soit 51 h/mois) en 1994, selon l'IRCEM, qui ne comptabilise cependant que les heures déclarées en qualité d'employé de maison.



Source : IRCEM

Ce phénomène est d'ailleurs confirmé par l'étude de la DARES publiée en 1994 : « Les recrutements opérés par les nouveaux employeurs s'opèrent à partir de 4 sources : les salariés des employeurs en place, qui y trouvent l'occasion d'augmenter leur temps de travail, les salariés des employeurs sortants, qui compensent ainsi la perte de leur emploi, les personnes au chômage et enfin les inactifs », ces deux dernières catégories restant minoritaires : « 7 salariés sur 10 étaient déjà en emploi à temps partiel (...), au moment de leur recrutement. »

Pour essayer de contourner la difficulté représentée par l'estimation des créations véritables d'emploi, compte tenu de l'évolution du temps travaillé par des salariés très majoritairement occupés à temps partiel, le ministère du Travail propose souvent de ramener le volume d'activité généré par les « nouveaux employeurs » en « équivalent temps plein » (ETP), sachant que chaque employeur génère en moyenne un cinquième

de temps plein (entre 7 et 8 h de travail hebdomadaire)²¹. Si on applique ce ratio aux deux périodes distinguées dans le tableau précédent, on obtient les résultats suivants :

- de 1986 à 1991 : 10 800 ETP créés²² en 5 ans, soit un peu plus de 2 000 emplois supplémentaires par an,
- de 1991 à 1994 : 35 400 ETP créés²³ en 3 ans, soit près de 12 000 emplois supplémentaires par an.

En 1995, le mouvement de création d'activité s'est poursuivi, en ce qui concerne la formule devenue « classique » des emplois familiaux : le nombre d'employeurs payant des cotisations URSSAF trimestrielles est passé à 732 507 (soit 40 000 nouveaux employeurs et donc approximativement 8 000 nouveaux emplois en ETP), alors que le nombre de salariés régresse légèrement, toujours selon l'IRCEM (- 2 %). Mais à partir de 1995, il faut ajouter à ces emplois « classiques », ceux créés par le biais du « chèque emploi service », comptabilisés autrement, par l'URSSAF de Saint-Étienne. Nous reviendrons sur l'activité générée par ce dispositif et l'estimation qu'on peut en faire en termes d'emploi. Contentons-nous ici de citer la DARES qui affirme dans une publication récente : « *l'afflux net de nouveaux employeurs (imputables au chèque emploi service) peut être estimé à environ 160 000* » (Zilberman, 1995).

3.1.2. Sur le marché des particuliers, l'activité des associations intermédiaires progresse régulièrement

Le suivi de l'activité des associations intermédiaires effectué par la DARES, sur la base des tableaux annuels transmis aux DDTEFP, fait l'objet de publications régulières depuis 1991. Malgré des évolutions du mode de présentation des résultats au fil des ans, on a pu estimer l'évolution du volume d'activité²⁴ de ces associations depuis 1988, en ce qui concerne les activités de service aux particuliers répertoriées sous les deux rubriques : « emplois de maison » et « autres emplois de services aux particuliers », hors « travaux de bricolage ». On constate une progression totale de l'activité sur 6 ans (1988-1994) de 8,3 millions d'heures de travail. Pour la seule période 1990-1994 la moyenne annuelle de l'activité créée s'établit à 1,5 millions d'heures par an, ce qui correspond à environ 830 emplois ETP par an.

Volume d'activité des associations intermédiaires en millions d'heures de travail

	1988	1990	1992	1994
« emplois de maison »	0,801	2,875	6,331	8,312
« autres services aux particuliers »	0,087	0,312	0,453	0,888
ensemble aide à domicile	0,888	3,187	6,784	9,200

²¹ Voir en particulier Zilberman (1995, p.6).

²² Soit 54 000 employeurs divisé par 5.

²³ Soit 177 000 employeurs divisé par 5.

²⁴ Nous avons utilisé le nombre moyen d'heures de travail par AI, multiplié par le nombre d'AI, et nous y avons appliqué le pourcentage représenté par les deux rubriques : emplois de maison et autres services aux particuliers. Ces données figurent soit dans *Premières synthèses* (n°112, août 95), soit dans *Premières informations* (n°362, août 93 et 420, août 94).

**Progression de l'activité des associations intermédiaires
en millions d'heures de travail**

	1988	1990	1992	1994
« emplois de maison »		+2,074	+3,455	+1,981
« autres services aux particuliers »		+0,225	+0,141	+0,435
ensemble aide à domicile		+2,299	+3,596	+2,416

**Progression de l'activité des associations intermédiaires
en pourcentage**

	1988	1990	1992	1994
« emplois de maison »		+259 %	+120 %	+30 %
« autres services aux particuliers »		+259 %	+45 %	+96 %
ensemble aide à domicile		+259 %	+113 %	+36 %

Source : DARES

Autrement dit, les exonérations de charges consenties au titre des AI ont permis de créer, en 3 ans (1992, 1993 et 1994) environ 3 000 emplois, qui ont donné lieu également à des déductions fiscales.

3.1.3. Une politique de création d'emploi coûteuse ?

Au total, pour la période 1991-1994, on peut donc estimer que les mesures de solvabilisation de la demande (exonérations de charges et déductions fiscales) ont permis de créer environ 13 000 emplois ETP par an²⁵, au prix d'un manque à gagner important en matière d'assurance maladie et de recettes fiscales. En ce qui concerne ces dernières, le montant des exonérations n'a cessé de progresser, passant de 3 milliards en 1993 à 3,5 milliards en 1994 et 4,2 milliards en 1995. On a vu précédemment que la « reprise de stock » avait coûté très cher à l'État en 1993 et on peut parler à ce propos d'effet d'aubaine pour les employeurs en place : l'action de l'État en matière de création d'emploi n'intervenant qu'à la marge, on s'est demandé si les résultats globaux étaient à la hauteur des efforts consentis : on a donc rapporté le manque à gagner enregistré en 1995 au titre de l'exercice 1994 (4,2 milliards de F), aux emplois réellement nouveaux enregistrés en 1994 (par rapport à la situation de 1991, antérieure à la mesure), soit 39 000 emplois supplémentaires.

Ce ratio devrait permettre d'estimer le montant de la « subvention » consentie par l'État pour chaque emploi ETP créé. Mais comme c'est le cas avec d'autres mesures d'aide à l'emploi, il faudrait pouvoir estimer aussi les emplois qui ont été préservés grâce au dispositif et qui auraient disparu, en l'absence de mesures de solvabilisation. Si on prend comme période de référence la période 1980-1986, on ne peut que constater que le secteur des services domestiques était en perte de vitesse, l'IRCEM ayant perdu 48 000 employeurs en 6 ans. Si on applique les mêmes ratios que précédemment (1/5 d'ETP par employeur), on peut estimer la perte d'emplois ETP à près de 10 000 en 6 ans, soit une perte moyenne de 1 700 emplois ETP par an. Dans l'hypothèse d'une poursuite, voire d'une aggravation de cette tendance, on peut

²⁵ 12 000 au titre des emplois familiaux et 1000 au titre des AI.

imaginer que le dispositif a permis, sur la période 1992-1993-1994 d'éviter la perte de 6 000 ETP (2 000 X 3). Rajoutés aux 39 000 emplois créés, ces emplois sauvés devraient être pris en compte dans l'estimation du coût du dispositif, ce qui nous amènerait à un montant d'environ 93 000 F par emploi²⁶(ETP) en 1994. Il faut souligner cependant que plus le solde des emplois créés (et sauvés) augmente au fil des années, moins le stock des emplois existants en 1991 pèse lourd dans la totalité des exonérations consenties : ainsi les 15 000 emplois supplémentaires (créés ou sauvés) de 1992 ont coûté 200 000 F²⁷ par emploi et les 30 000 de 1993, 117 000 F²⁸. Le coût par emploi créé ne peut donc que tendre à baisser régulièrement jusqu'à atteindre le montant maximum de la déduction fiscale consentie qui correspond approximativement à la prise en charge de 50 % d'un temps plein au SMIC (45 000 F).

En contrepoint à ces évolutions, le secteur de l'aide à domicile et en son sein l'aide-ménagère en particulier, voyait ses effectifs progresser très nettement, au cours de la période 1980 - 1990, compensant largement les pertes des services domestiques, dans un contexte salarial très différent.

3.2. Du côté de l'aide-ménagère, la croissance de l'activité semble se maintenir dans la dernière période, après un certain tassement en 1987

En l'absence d'une codification spécifique de l'activité des organismes d'aide à domicile dans la nomenclature des branches (la NAP), il est extrêmement difficile de retracer l'évolution globale des emplois dans ce secteur entre 1980 et 1995. On peut cependant tenter d'estimer l'évolution d'une partie de ces emplois, à partir des statistiques d'activité de la CNAV d'une part et du recensement d'autre part.

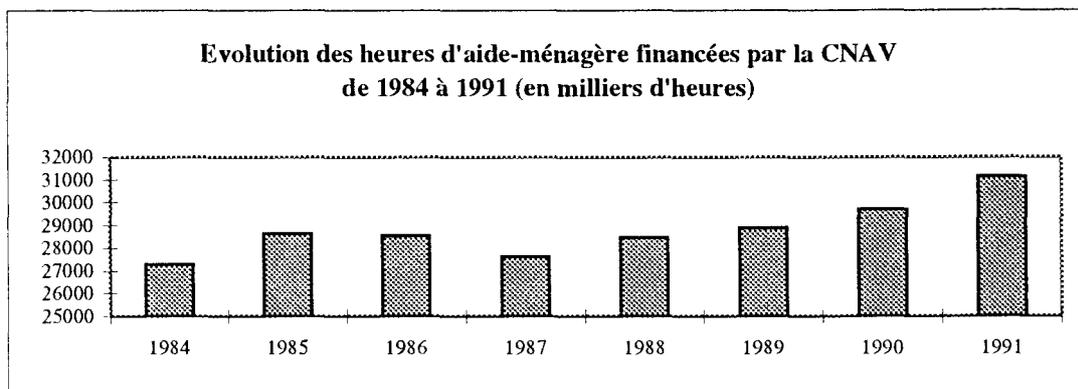
3.2.1. De 1984 à 1991 : forte progression de l'activité des services d'aide-ménagère

Comme nous l'avons indiqué plus haut (voir schéma cf.1.2.1.), les dépenses d'aide-ménagère ont fortement progressé depuis le début des années 80, se traduisant par un volume d'heures d'intervention en forte hausse, malgré un léger recul provisoire en 1987, au moment des premières mesures d'exonérations de charges des particuliers-employeurs de plus de 70 ans.

²⁶ 4,2 milliards divisé par 45 000 emplois.

²⁷ 3 milliards divisé par 15 000 emplois.

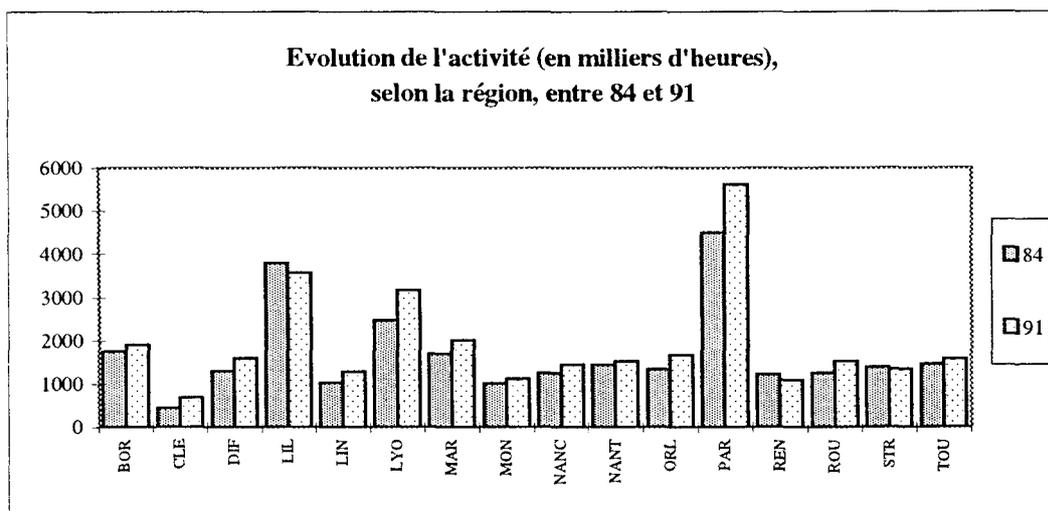
²⁸ 3,5 milliards divisé par 30 000 emplois.



Source : CNAV

Cependant, la progression des heures CNAV sur la période 1984-1991 au plan national (+14 % en 7 ans) a été assez inégalement répartie selon les régions : sur 16 caisses régionales, trois affichent même une légère régression (Lille, Rennes et Strasbourg), alors que deux caisses affichent une progression plus forte que la moyenne (Lyon et Paris). On a retrouvé la trace de ces politiques différenciées dans les monographies d'associations que nous avons réalisées : l'une d'elle dépend de la caisse de Lille (- 6 %), une autre de la caisse de Toulouse (+ 9 %), d'autres de la caisse de Montpellier (+ 22 %) ou de celle de Marseille (+ 18 %), et enfin certaines de la caisse de Paris (+24 %).

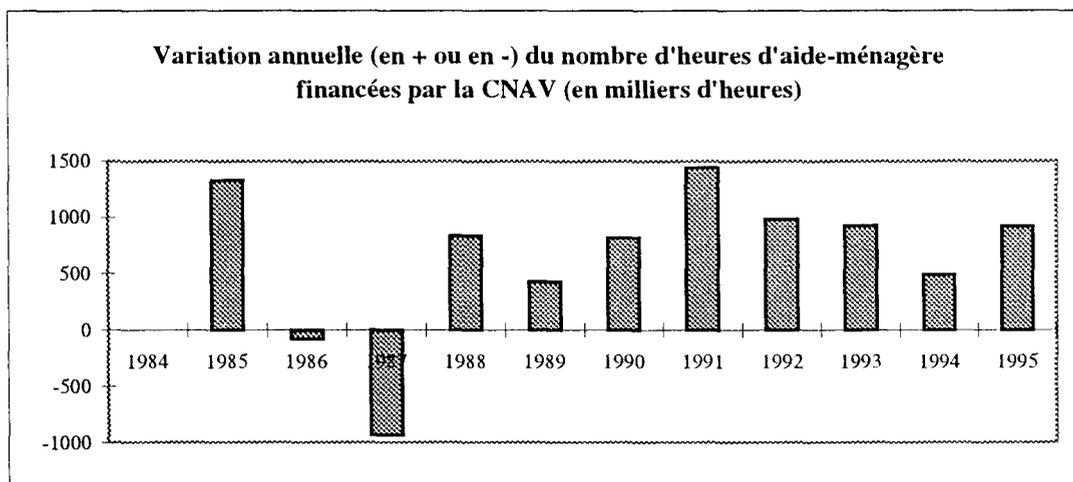
Évolution différenciée de l'activité d'aide-ménagère selon les CRAM, entre 1984 et 1991



Cette injection massive de revenus de transfert dans le secteur de l'aide à domicile s'est traduit par la création de milliers de postes d'aide-ménagère, le plus souvent à temps partiel : une enquête du SESI (Lebeaupin, 1991) estimant à 86 h/mois le nombre d'heures effectuées en moyenne par une aide-ménagère en 1989, on peut

essayer de traduire la progression du volume d'activité en création d'emploi : à raison d'une moyenne de 950 h de travail annuel par aide-ménagère²⁹, la progression de 3,8 millions d'heures financées par la CNAV³⁰ entre 1984 et 1991 correspondrait à environ 4 000 postes de travail supplémentaires. Mais il faut majorer cette estimation d'au moins 50 % pour tenir compte du fait que les financements CNAV ne représentaient que 44 % de la totalité des heures financées par l'ensemble des caisses, les autres caisses de retraite ayant également augmenté leurs dotations³¹ sur la même période, probablement dans les mêmes proportions que la CNAV. Ce sont donc au total au moins 8 000 personnes supplémentaires qui ont pu occuper un emploi dans ce secteur.

Mais pour être à même de comparer l'impact de ce dispositif de solvabilisation de la demande en termes d'emploi avec le précédent, il convient d'utiliser les mêmes indicateurs et donc d'estimer le nombre d'emplois ETP créés : l'augmentation globale approximative de 7,6 millions d'heures (3,8 X 2) correspond à une progression théorique de 4 200 emplois ETP d'aide-ménagère sur la période 1984-1991, soit un gain annuel moyen d'environ 600 emplois ETP.



En 4 ans, au cours de la période suivante (1992, 1993, 1994, 1995), la CNAV a continué à augmenter le volume d'heures prestées de près de 3,3 millions d'heures, ce qui, multiplié par 2 pour tenir compte des autres financeurs, devrait correspondre à environ 3 700 emplois ETP créés en 4 ans, soit 920 emplois par an, ce qui constitue un gain supérieur à celui de la période précédente.

²⁹ soit 86 h/mois x 11 = 946 h/an.

³⁰ selon les statistiques d'activité de l'aide-ménagère fournies par la CNAV elle-même (édition août 1994).

³¹ alors que les conseils généraux (qui représentaient encore 30 % des financements en 1988) voyaient plutôt baisser le volume de leurs bénéficiaires au titre de l'aide sociale pendant la période, selon l'étude du SESI.

3.2.2. : La progression des effectifs d'aide à domicile salariés des associations confirmée par l'INSEE

Le recensement de 1990 enregistre une progression assez considérable des effectifs de la famille de métier « assistante maternelle, gardienne d'enfants... aide à domicile » (PCS 56 31), au sein des secteurs d'activité où se trouvaient répertoriés les organismes d'aide à domicile dans l'ancienne nomenclature, à savoir pour l'essentiel, les secteurs des services sociaux marchands et non marchands (codes 85 et 95). On devrait y ajouter les secteurs 90 et 97, représentant l'administration et les collectivités territoriales, mais on prendrait le risque de surévaluer l'évolution des aides à domicile, du fait de la présence dans ces secteurs d'un nombre non négligeable d'assistantes maternelles et de gardiennes d'enfant, employées par des services sociaux (DDASS, conseils généraux, villes).

Effectifs de la PCS 56.31, selon les recensements de 1982 et 1990, dans le secteur de l'action sociale

	1982	1990	1982-1990	%
secteurs 85 +95	87 800	121 600	+ 33 800	+ 38 %

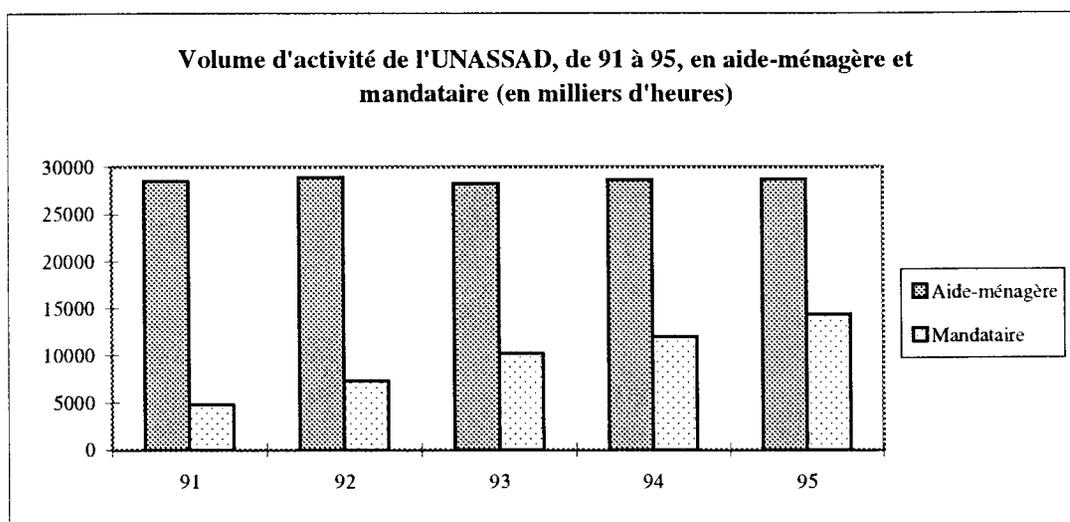
Si, en ce qui concerne les intervenants directs, ces estimations permettent d'approcher l'évolution du secteur, en revanche en ce qui concerne les emplois induits, à la fois administratifs, sociaux et d'encadrement, aucune source ne permet d'avoir une vision rétrospective. Or ces emplois ont du connaître un développement certain, la gestion de ce type d'activité demandant un important travail administratif. La création, en 1993, d'un nouveau code APE spécifique à l'aide à domicile permettra sans doute de mieux suivre, à l'avenir, l'évolution de la totalité des emplois du secteur. Une première estimation, tirée de l'enquête Emploi réalisée en 94, donnait pour le secteur environ 72 000 emplois au total : si la marge d'incertitude quant au volume exact des emplois est important, compte tenu des caractéristiques de l'enquête³², on retiendra que les personnels administratifs et de gestion représentent environ 12 % de l'ensemble et que les intervenants assimilés à du personnel « Fonction publique » représentent encore près d'un quart des salariés. L'enquête nous apprend également que le temps partiel est très répandu : 40 % des salariés sont à mi-temps (ou moins) et 40 % seulement à plein temps (ou quasi temps plein), près de 10 % indiquant qu'ils n'ont pas d'horaire habituel de travail. Ces résultats se trouvent assez largement corroborés par l'étude de terrain (voir en particulier 4.2 et 4.4).

³² Il faut prendre les résultats de cette enquête avec beaucoup de précautions, dans la mesure où le taux d'échantillonnage de la population de référence (celle des ménages recensés) est de 1/300^{ème} : autrement dit chaque individu recensé en vaut 300, ce qui peut conduire à des approximations importantes quand le nombre de personnes enquêtées est faible, comme c'est le cas ici, avec 250 salariés seulement appartenant à ce secteur.

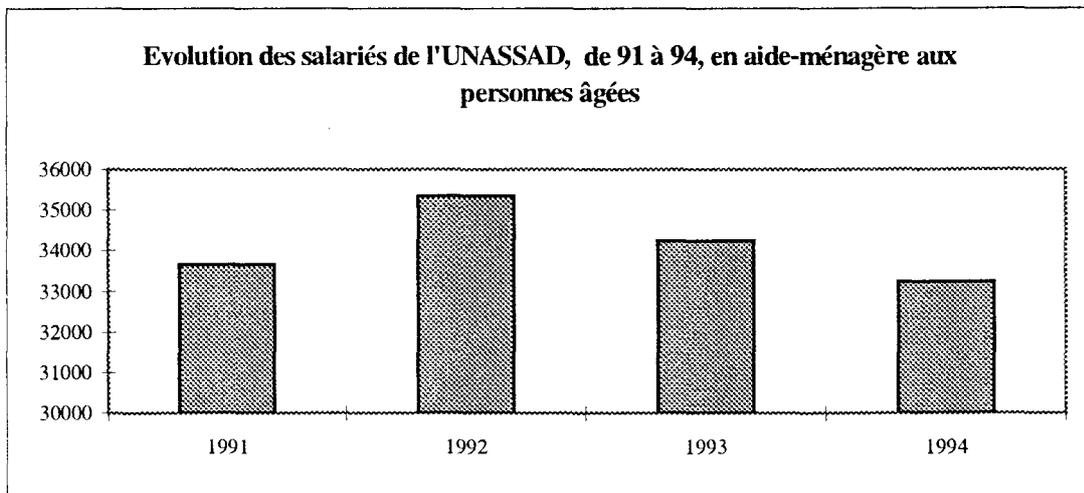
3.3. Sur le terrain, les créations d'emploi se font en jonglant avec les statuts d'emploi

3.3.1. Au sein des associations, la part de l'activité mandataire ne cesse de progresser

Les dernières statistiques d'une grande fédération de l'aide à domicile montrent que depuis 1991 l'activité réalisée au titre de l'aide-ménagère stagne (avec même un léger recul en 1993), alors que l'activité en mandataire connaît une progression continue. Au total, la clientèle et le nombre d'heures d'intervention gérées par ces associations progresse donc de manière significative sur toute la période, mais la part relative du mandataire ne cesse de progresser : elle est passée de 14 % en 1991 à 33 % en 1995.



Comment les associations traduisent-elles, en termes d'emploi, ces évolutions au niveau de l'activité ? En ce qui concerne les associations adhérentes à une fédération aussi importante que l'UNASSAD, elles se sont traduites en 1993 et 1994 par une légère baisse des effectifs des salariées bénéficiant du statut d'aide-ménagère, leur temps de travail moyen s'étant en revanche sensiblement amélioré, surtout du fait de la mixité des statuts.



D'une manière plus générale, c'est aussi la tendance que nous avons enregistrée dans la plupart des associations dont nous avons réalisé la monographie, au moins en ce qui concerne la période 1990/1993. Malgré la diversité des situations régionales et les difficultés rencontrées au niveau des recueils de données³³, quelques tendances fortes nous paraissent pouvoir être retracées, sans prétendre pour autant qu'elles se vérifient de la même façon chez tous les opérateurs dans toutes les régions.

- **Recul des effectifs de travailleuses familiales** : les organismes spécialisés dans l'aide aux familles observent, depuis 1990, une baisse des durées d'intervention de travailleuses familiales auprès des familles en difficulté, articulée à la réduction de la durée des séquences d'intervention (passage de quatre heures à deux heures dans les familles). En conséquence, l'activité des travailleuses familiales est de plus en plus morcelée. Une réduction de leur nombre semble d'ores et déjà engagée, conjointement à la montée des effectifs d'aides-ménagères aux familles. Cette évolution n'est pas sans conséquence sur la qualité des services effectués. Sur les sites enquêtés, la dégradation des conditions de vie des familles s'accroît et rend de plus en plus nécessaires les interventions de travailleuses familiales ; on peut penser que le glissement travailleuse familiale/aide-ménagère présente un risque de dérive qui conduirait les aides-ménagères à se substituer aux travailleuses familiales face à des demandes des familles pour lesquelles elles ne sont pas qualifiées.

- **Stagnation (voire baisse) des effectifs des services traditionnels d'aides-ménagères** : dans la plupart des structures enquêtées, les services traditionnels d'aide-ménagère ont été conduits, sinon à réduire leurs effectifs au moins à diminuer le nombre d'heures de travail en aide-ménagère de chacune, pour faire face aux transferts partiels d'activité vers le mandataire. Cette étape passée, un certain nombre d'entre elles ont recommencé à recruter des aides ménagères, en limitant cependant le nombre d'heures qui leur étaient confiées à ce titre et en complétant les plannings en mandataire. Les aides-ménagères *aux familles*, du fait de la spécificité de leur champ

³³ Rarement archivées de manière systématique par les employeurs, les données concernant les effectifs ne portent pas toutes sur les mêmes périodes et n'utilisent pas toutes les mêmes indicateurs.

d'intervention et de la source de financement qui lui est associée, semblent connaître au contraire, un certain développement.

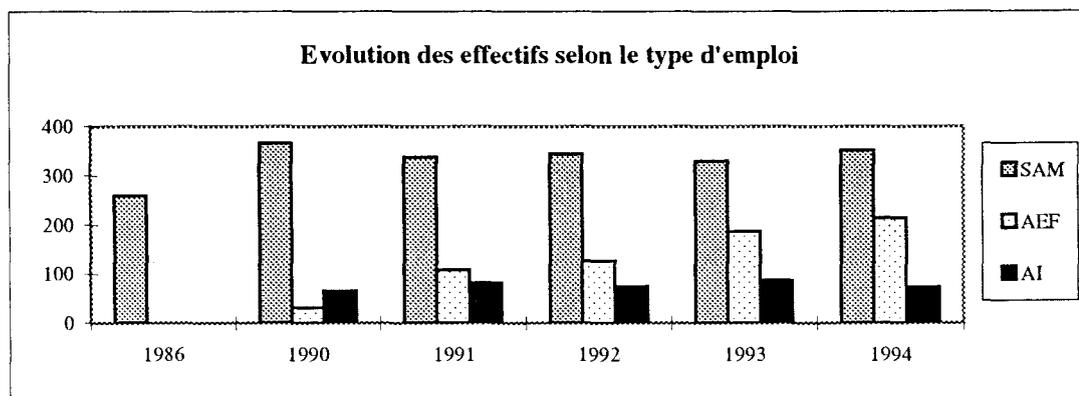
- **Développement des emplois familiaux** : au vu des évolutions respectives des effectifs des services traditionnels d'aide-ménagère et des emplois familiaux, gérés dans le cadre des associations dites « mandataires », on peut conclure au transfert d'une partie des premiers vers les seconds. En effet, tout se passe comme si une partie de l'activité existante dans les associations d'aide-ménagère avait, du fait des récentes mesures visant à développer les emplois familiaux, glissé sous d'autres formes d'emploi. Observons que la plupart des associations traditionnelles ont elles-mêmes créé parallèlement à la structure existante une association « mandataire », afin, d'une certaine façon, d'organiser leur propre concurrence. Elles disent généralement ne pas avoir le choix : la diversification, qui se traduit par un développement d'activité, leur semble la seule stratégie jouable pour sauver leurs services traditionnels et les emplois qui y sont liés. A long terme, cette tendance risque de fragiliser le champ de l'aide à domicile par l'invalidation d'une argumentation basée sur la qualité : à travers ces pratiques, elles contribuent en effet à mettre sur le marché le même service à des tarifs différents. Comment dès lors justifier les écarts de prix de prestations identiques ?

3.3.2. *La présence des associations intermédiaires s'accroît*

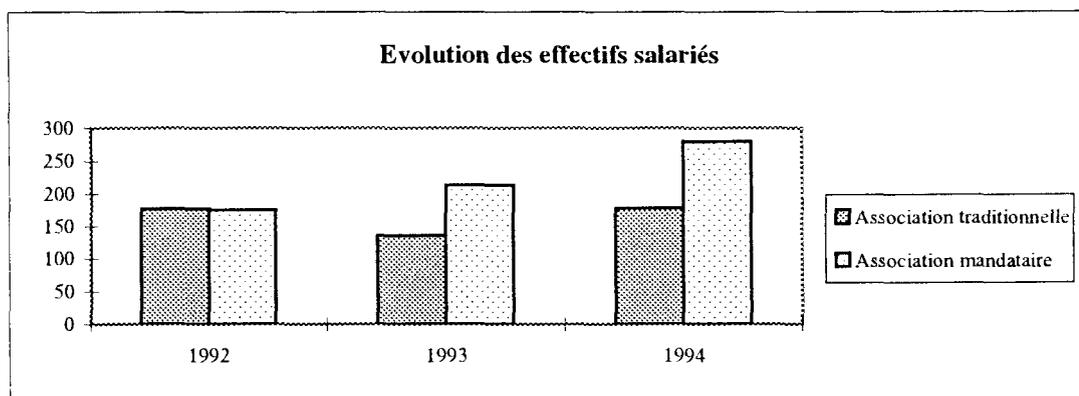
Toutes celles qui sont adossées à des associations traditionnelles ont vu leur volume d'activité croître, mais de manière différenciée selon la politique menée par l'organisme : certaines associations ont choisi de développer massivement la formule de prestation de services, via leur AI (M9 et M11), d'autres qui privilégient le mandataire, utilisent l'AI de manière plus ciblée (M1). Nombreux sont, parmi les responsables d'associations traditionnelles qui n'ont pas créé d'AI, ceux qui contestent « *la légitimité des intervenants issus de ses structures* » arguant de « *la contradiction fondamentale mise ainsi en œuvre* ». Pour eux, l'un des critères majeurs de professionnalité des aides à domicile « *tient dans la stabilité émotionnelle* » ; or pour eux, l'AI doit, par définition, faciliter la réinsertion de personnes en difficulté. Ainsi, les missions respectives de l'association d'aide à domicile et de l'association intermédiaire se contrediraient, l'une poursuivant une logique de maintien à domicile de personnes dépendantes (intégrant très largement la dimension relationnelle), l'autre une logique d'insertion par l'économie de personnes en difficulté. Un flou enveloppe pourtant la définition de « personnes en difficulté » : souvent présentées par les responsables d'associations traditionnelles comme « *fragiles psychologiquement* », elles sont considérées par les responsables des associations intermédiaires « *en difficulté à l'égard de l'emploi* », ce qui n'indique nullement qu'elles soient « *instables émotionnellement* ».

Les quelques graphiques qui suivent, tirés des monographies, permettent d'illustrer les évolutions différenciées qu'ont connues les différentes formes d'activité et/ou d'emploi, dans des associations « pluri-associatives ».

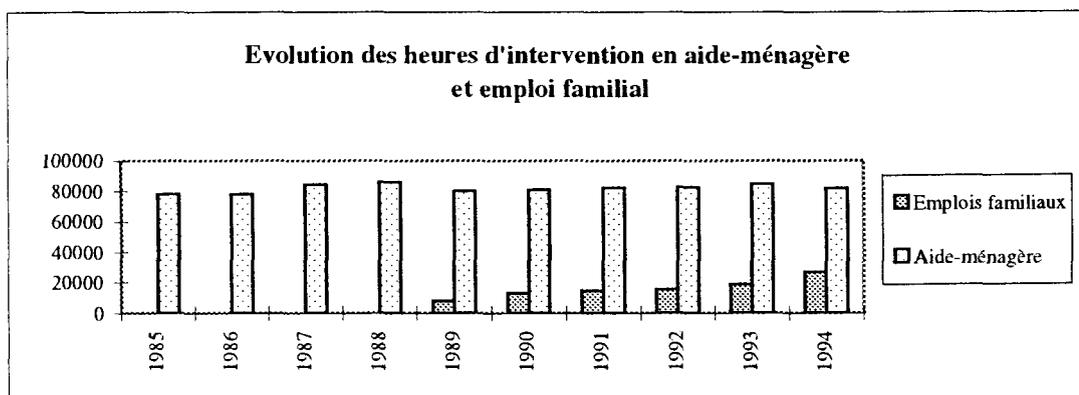
Monographie n° 1



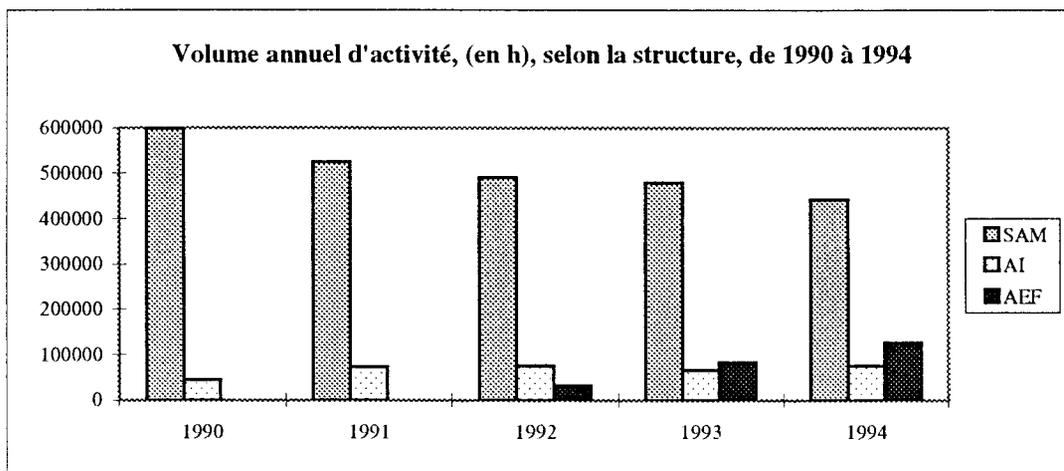
Monographie n° 2



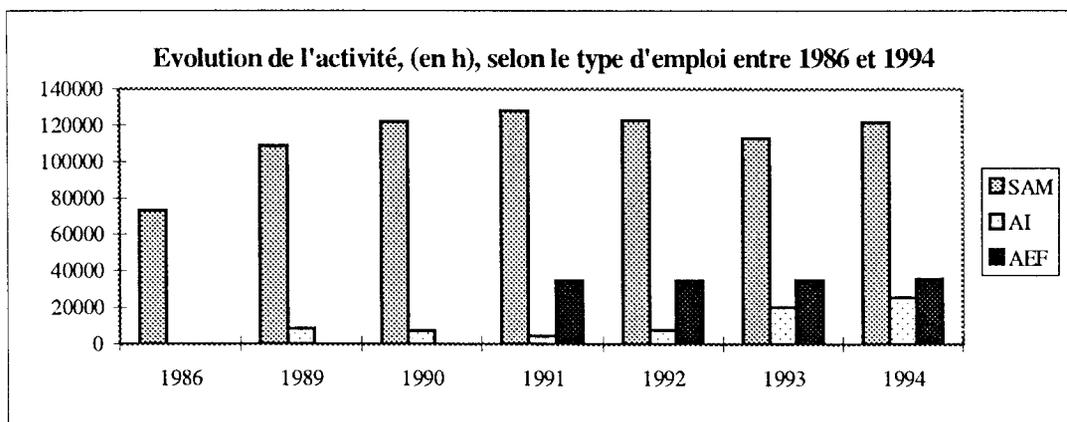
Monographie n° 3



Monographie n° 9



Monographie n° 11



Conséquences pour les intervenants : les mouvements en cours affectent inévitablement les conditions d'emploi des aides à domicile. La juxtaposition de plus en plus fréquente des différents types de structures gérant des aides à domicile conduit à des amalgames statutaires en matière d'emploi des personnes. Ainsi, la plupart des associations ont-elles été conduites à compenser les baisses d'activité de l'association traditionnelle en développant les emplois familiaux dans le cadre d'une association « mandataire », créée à cet effet. En conséquence, en ce qui concerne les salariés, le maintien - ou l'élévation - du niveau d'activité de chacun d'eux, lorsqu'il est possible, s'opère au prix de la mixité des statuts. Salariés en partie dans le cadre de l'association traditionnelle, ils préviennent ou compensent la réduction des heures effectuées par le biais d'un emploi familial. Nous revenons, dans le chapitre qui suit, sur les conséquences du double statut et/ou de la cohabitation de plusieurs statuts au sein d'une même structure « pluri-associative » (cf. 4.4).

4. DIVERSIFICATION DES CONDITIONS D'EMPLOI DES AIDES A DOMICILE, RÉGIÉS PAR PLUSIEURS CONVENTIONS COLLECTIVES

A la pluralité des fonctions exercées dans le champ de l'aide à domicile s'ajoute la multiplicité des conditions d'emploi. Les deux éventails ne se superposent pas. Une même fonction peut être exercée sous différents statuts, y compris par le même individu ; le même statut peut être associé à différentes fonctions. Nous allons procéder à l'inventaire des conditions d'emploi associées aux trois groupes formant le champ de l'aide à domicile, définis sur la base des conventions collectives qui régissent ces professions.

4.1. Les travailleuses familiales

4.1.1. Éléments de la convention collective nationale concernant les personnels des organismes de travailleuses familiales (1970)

La travailleuse familiale est un travailleur social qui assure à domicile des activités ménagères, familiales et éducatives. Plus précisément, elle « accomplit les tâches familiales habituelles avec toutes les responsabilités qu'elles comportent, notamment soins aux enfants, entretien courant de la maison et du linge, achats courants, préparation des repas familiaux. Toutefois, les activités ménagères et familiales ne doivent pas s'étendre aux gros travaux sans appareils ménagers appropriés. L'ensemble de ces activités permet de répondre aux difficultés temporaires des familles. Par sa compétence professionnelle et sa capacité d'adaptation, la travailleuse familiale peut exercer notamment une action préventive contribuant à maintenir ou à rétablir l'équilibre de la famille ».

Elle assure un travail hebdomadaire d'une durée de 39 heures, bénéficie d'un congé annuel de 30 jours ouvrables, est rémunérée par un salaire versé mensuellement à date fixe, assorti d'une prime de vacances, d'un treizième mois et du remboursement des frais de transport à l'intérieur du secteur couvert par son activité.

En outre, « les travailleuses familiales doivent recevoir des organismes employeurs, au moins tous les trois ans, une formation professionnelle d'au moins 39 heures, prises sur le temps de travail et rémunérées comme tel ».

4.1.2. Des conditions d'emploi relativement avantageuses qui masquent une réelle inquiétude

Les travailleuses familiales exercent leur activité dans des conditions qui semblent *relativement* avantageuses dans le champ de l'aide à domicile. Elles ont généralement en charge une dizaine de familles dans lesquelles elles interviennent une ou plusieurs fois par semaine lors de séquences d'intervention variant le plus souvent de deux à quatre heures. Elles sont rattachées à un secteur géographique à l'intérieur duquel les trajets d'un foyer à l'autre sont indemnisés (1,70 F/km par exemple pour M5).

Elles sont mensualisées. Sont inclus dans leur temps de travail, les heures passées effectivement auprès des familles auxquelles s'ajoutent, même si pour certaines ceux-ci se montrent rares, les moments de concertation et les moments de formation éventuelle. L'association qui les rémunère obtient le financement d'un poste sur lequel est affectée une travailleuse familiale et qui correspond à un volume annuel de 1,550

heures de travail. Si ce montant horaire n'est pas atteint faute de bénéficiaires, le niveau de l'enveloppe est revu à la baisse l'année suivante ; cette révision financière entraîne une réduction globale du temps de travail qui se traduit pour les travailleuses familiales soit par une réduction imposée du temps de travail, soit par du chômage partiel, soit par un licenciement économique. Jusqu'à présent, les associations auprès desquelles nous avons enquêté sont parvenues à moduler les récentes variations grâce aux départs en retraite ou en préretraite.

Les travailleuses familiales perçoivent un salaire dont le montant est défini dans la convention collective de 1970 qui les régit.

Rémunérations des travailleuses familiales selon l'ancienneté

	1 ^{ère} année	21 ^{ème} année
 salaire horaire brut	47,04 F	60,10 F
 salaire mensuel brut	7 951 F	10 157 F

La progression est effective tous les trois ans en même temps que la salariée suit un stage de formation de 39 heures.

Ainsi, se sentent-elles plus précaires que les assistantes sociales ou les puéricultrices qu'elles côtoient fréquemment et dont elles soulignent le plus grand confort statutaire. En effet, la coordination des différents intervenants dans les familles (assistante sociale, puéricultrice, éducateur...) rend nécessaire des rencontres régulières afin d'apprécier les résultats du suivi effectué et la poursuite ou non du travail engagé. La coordination repose sur des échanges d'informations, qui, même succincts, contribuent à rompre l'isolement dans lequel de nombreuses aides à domicile exercent leur emploi. Pour autant, les travailleuses familiales portent une responsabilité lourde, que la coordination ne suffit pas à alléger, notamment lorsqu'elles s'interrogent sur l'opportunité d'un signalement. De plus, ces moments de concertation ne sont pas effectifs pour toutes les travailleuses familiales ; certaines regrettent la rareté voire l'absence d'échanges avec d'autres intervenants chargés d'accompagner la famille.

Au regard des rémunérations comme des conditions évoquées plus haut, les travailleuses familiales semblent occuper une place intermédiaire entre les aides-ménagères aux familles dont elles cherchent à se distinguer et les assistantes sociales dont elles cherchent à se rapprocher, dans le discours, que ce soit quant au contenu de l'activité ou aux conditions de son exercice.

L'inquiétude des travailleuses familiales se nourrit plutôt de la tendance à la baisse qui marque aujourd'hui leur volume global d'activité. En 1993, on comptait encore 8 500 travailleuses familiales. Une très large majorité sont employées par des associations d'aide aux familles (7850 en 1993 soit 92,3 %), les autres par des services de travailleuses familiales de statut public (150 soit 1,7 %), par des conseils généraux (170 soit 2 %), des caisses d'allocations familiales ou de la mutualité sociale agricole (350 soit 4 %) ³⁴.

³⁴ Cf. « Informations rapides », n°60, novembre 1994, Ministère des affaires sociales, de la santé et de la ville.

Mais depuis 1987, elles « subissent une érosion de leurs effectifs » qui se traduit par une perte de 1 % par an. Le mouvement engagé ne se concrétise pas encore par des licenciements mais menace le volume d'activité des travailleuses familiales en activité dont la majeure partie sont employées à temps plein. Si la tendance n'est pas contrariée, une partie d'entre elles seront conduites à réduire leur temps de travail et par conséquent le niveau de leur rémunération qui jusqu'ici apparaissait comme relativement avantageux, comparé à celui des aides-ménagères aux familles qui interviennent avec d'autres fonctions dans les mêmes situations, répondant aux préoccupations des mêmes financeurs.

4.2. Les salariés des associations d'aide à domicile

Selon la convention collective des organismes d'aide ou de maintien à domicile (1983), l'aide-ménagère a « pour mission d'accomplir chez les personnes âgées un travail matériel, moral et social, contribuant à leur maintien à domicile. Elle peut effectuer ce même travail chez des personnes ayant perdu la possibilité de mener une vie active et dont la situation matérielle et sociale nécessite l'intervention d'une aide extérieure.

Son action se définit jusqu'à la limite des axes nécessitant l'intervention d'une personne exerçant une profession autre que la sienne. En aucun cas, les aides-ménagères à domicile ne devront intervenir dans les cas ressortissant du champ d'application des travailleuses familiales.

Les activités de l'aide-ménagère à domicile ne sauraient se limiter à des travaux ménagers ; elles permettent notamment aux bénéficiaires d'assurer leur indépendance et de maintenir des relations avec l'extérieur ».

« Elle assurent un travail d'une durée hebdomadaire de 39 heures et bénéficient d'un congé annuel de 30 jours ouvrables ».

Il faut ajouter qu'une partie non négligeable des salariés d'associations d'aide à domicile est régie par la convention de l'ADMR, proche dans le contenu de celle qui vient d'être explicitée, mais antérieure puisque conclue et signée le 6 mai 1970.

4.2.1. Les associations d'aide aux personnes ou le royaume de la dérogation

L'examen des conditions juridiques de l'aide à domicile fait apparaître ce champ comme un domaine à part du point de vue du droit du travail.

a - Type de contrat de travail

Le contrat de travail de droit commun est le contrat de travail à durée indéterminée. Toutefois, comme le souligne Jean-Yves Kerbouch³⁵ « l'article D.121-2 du Code du travail prévoit que les activités exercées dans le cadre de l'article L. 129-1 2° constituent un secteur d'activité dans lequel des contrats à durée déterminée peuvent être conclus pour les emplois pour lesquels il est d'usage constant de ne pas recourir au contrat à durée indéterminée en raison de la nature de l'activité exercée et du

³⁵ dont la contribution est dans ce document ; dans cette partie nous en reprenons plusieurs passages afin de dessiner précisément le cadre juridique des interventions des aides à domicile.

caractère par nature temporaire de ces emplois. Pour ces emplois l'association peut donc recourir au contrat à durée déterminée ».

En l'occurrence, ce n'est pas le secteur d'activité qui fonde le droit de recourir au contrat à durée déterminée mais « **l'existence d'un usage constant, c'est-à-dire ancien, bien établi et admis comme tel dans la profession** ». L'usage constant est apprécié par les juges qui contrôlent la nature de l'emploi exercé pour en vérifier son caractère temporaire, si l'association dispose de suffisamment de clients à servir et peut donc aisément reclasser le salarié. L'engagement ne pourra plus être temporaire si la même personne est recrutée pour une période longue englobant plusieurs prestations ; c'est le cas lorsque l'association d'aide aux personnes met successivement son salarié à la disposition de plusieurs utilisateurs sur des périodes relativement longues. « Il faut donc considérer ce contrat comme étant à durée indéterminée quand bien même les parties en auraient décidé autrement. Au contraire, le recours au contrat à durée indéterminée d'usage serait admis si le salarié n'était recruté que pour une prestation ponctuelle auprès d'un utilisateur. Ceci signifie donc que le contrat à durée déterminée d'usage dispense d'invoquer un cas de recours, mais ne justifie pas l'emploi permanent d'un salarié par des contrats à durée déterminée successifs ».

En dépit de la règle juridique qui tend à imposer le contrat à durée indéterminée dans la plupart des cas, on observe donc un flou en ce qui concerne le principe applicable aux salariés des associations d'aide aux personnes. Néanmoins, les responsables d'association ont été plusieurs à souligner la moins grande souplesse des CDD par rapport aux CDI (contrats à durée indéterminée) ; ce point de vue ne surprend pas car : « pratique à bien des égards, le contrat à durée déterminée comporte néanmoins de nombreux inconvénients dans le secteur des services aux personnes. Le contrat ne peut normalement pas être rompu avant l'échéance du terme sauf faute grave ou cas de force majeure. Si par exemple le particulier ne s'entend pas avec la personne mise à disposition, l'association devra soit reclasser son salarié chez un autre particulier, soit lui payer l'intégralité des salaires à échoir jusqu'au terme du contrat : la durée de l'essai est courte et aucune des parties n'aura eu le temps de se rendre compte qu'il existait une incompatibilité d'humeur. Le licenciement ne pourrait être envisagé que pour faute grave. D'autre part, on sait que l'exécution des contrats de mise à disposition dépend du maintien en vie du particulier. Malade ou âgé, le risque de décès de l'utilisateur est souvent important. L'association devra poursuivre l'exécution du contrat à durée déterminée même si le salarié n'effectue aucune prestation. A notre avis, la rupture du contrat de mise à disposition ne constitue pas un cas de force majeure qui autoriserait la rupture du contrat avant son terme. Si le contrat était à durée indéterminée, l'association disposerait d'un motif économique pour rompre le contrat de travail. Il nous semble que généralement, le contrat à durée indéterminée présente un caractère plus souple car il permet de faire face à des aléas grâce au licenciement pour motif personnel ou pour motif économique ».

Concernant les associations qui ont fait l'objet de monographies, on compte une large majorité de contrats à durée indéterminée ; les responsables d'associations considèrent souvent qu'ils ont intérêt à stabiliser le personnel afin de tendre vers une meilleure qualité.

b- Temps de travail et horaires

Le cadre juridique : le salarié d'une association d'aide aux personnes conclut généralement un contrat de travail à temps partiel. « La loi définit le salarié à temps partiel comme étant celui qui effectue un horaire de travail inférieur d'au moins un cinquième à la durée légale du travail ou à la durée du travail fixée conventionnellement pour la branche ou pour l'entreprise. Depuis la loi n°93-1313 du 20 décembre 1993, sont également considérés comme salariés à temps partiel les salariés occupés selon une alternance de périodes travaillées et non travaillées dont la durée de travail annuelle est inférieure d'au moins un cinquième à celle qui résulte de l'application sur cette même période de la durée légale du travail.

Le contrat de travail doit être écrit et doit notamment mentionner la durée hebdomadaire ou, le cas échéant, mensuelle prévue. Il doit également préciser les périodes travaillées et non travaillées ainsi que la répartition des heures de travail à l'intérieur de ces périodes. Des heures complémentaires peuvent être stipulées à cette condition que leur nombre ne soit pas supérieur au dixième de la durée hebdomadaire ou mensuelle de travail prévue initialement, et qu'elles n'aient pas pour effet de porter la durée du travail au niveau de la durée légale.

Le législateur régleme donc strictement la durée du travail en fixant un seuil maximum d'heures pour que le salarié puisse être considéré comme un travailleur à temps partiel. Mais aucune limite minimum n'est exigée, celle-ci étant par conséquent laissée à la libre appréciation des parties (c'est-à-dire en réalité par l'employeur). La durée stipulée au contrat s'impose normalement aux deux parties, l'employeur ne pouvant pas la réduire à sa convenance.

Or, les associations d'aide à domicile bénéficient d'une double dérogation à l'ensemble de ces règles. Une première dérogation jurisprudentielle n'impose pas aux parties de prévoir dans le contrat une clause garantissant une durée minimum de travail. La Cour de cassation considère en effet qu'en raison de la nature particulière de l'emploi d'aide à domicile, les associations peuvent ne pas s'engager à fournir un nombre d'heures de travail déterminé. De cette jurisprudence, il faut déduire que les clauses que nous avons précédemment décrites sont parfaitement légales lorsqu'elles prévoient que la durée du travail est essentiellement variable, sans autre précision de durée. Par ailleurs, une seconde dérogation (légale) autorise les associations d'aide à domicile à ne pas stipuler la répartition de la durée du travail entre les jours de la semaine ou les semaines du mois.

Il résulte de ces dérogations que les salariés des associations d'aide aux personnes bénéficient d'un régime juridique original et dérogatoire en matière de droit du travail. De façon très pratique, n'ayant aucun travail garanti, ils peuvent être amenés à ne travailler que lorsque leur employeur les appelle. L'inexistence d'une clause de répartition des horaires s'oppose également à ce qu'ils puissent cumuler plusieurs contrats de travail chez différents employeurs (comme la loi les y autorise) car ils risquent de devoir travailler chez au moins deux d'entre eux aux mêmes périodes, tandis qu'ils subiront une inactivité à d'autres. Il s'agirait donc d'une sorte de travail au « sifflet » qui peut être extrêmement préjudiciable à ceux qui l'exercent. Outre l'incertitude du revenu qu'il engendre, ce système de travail rend aléatoire l'ouverture des droits aux prestations du régime général de la Sécurité sociale avec le risque de

n'avoir pas cotisé suffisamment pour remplir les conditions requises. Ne pouvant pas savoir à l'avance le nombre d'heures prestées, le salarié ne saura pas non plus s'il doit s'assujettir volontairement ou pas. Comme ces salariés sont généralement des femmes, elles dépendront souvent des droits de leur conjoint ». Sauf si elle n'en ont pas ou plus ; ce qui est fréquemment le cas puisque de nombreuses aides à domicile sont seules, parfois avec des enfants à charge.

Une enquête réalisée par le SESI (Lebeauvin, 1991) dans sept régions nous livre des informations précieuses sur les conditions d'exercice de cette activité. On peut estimer que l'ensemble des services employaient en 1989 environ 80 000 aides-ménagères ; ce qui représentait un peu plus de 40 000 équivalents temps plein. Une aide-ménagère prenait en charge, en moyenne, cinq personnes au cours d'un mois. En milieu rural, il s'agit plutôt d'une activité d'appoint alors qu'en milieu urbain, c'est une activité principale qui occupe souvent plus d'un mi-temps.

Concernant les personnes que nous avons pu interviewer, il ressort en effet que les aides-ménagères, selon leur inscription géographique, ne présentent pas les mêmes caractéristiques familiales. Les aides-ménagères urbaines sont plus souvent que les autres seules avec des enfants ou mariées à des hommes touchés par le chômage ; cette situation les incite à multiplier les interventions afin d'assurer un revenu minimum qui permette l'entretien de la famille. Le caractère impératif de leur activité réduit au minimum leur niveau d'exigence.

« Toutes les personnes qui travaillent avec moi ont des problèmes familiaux : le mari au chômage ou alors elles sont seules comme moi » (Mme B., aide-ménagère dans une ville moyenne du sud de la France, 40 ans).

Le temps partiel ressort comme un trait de définition des emplois d'aides-ménagères. La majorité des aides-ménagères que nous avons interviewées travaillent à temps partiel. Souvent, l'association leur garantit un minimum horaire *moyen* sur l'année équivalent à un mi-temps, parfois à 110 heures par mois ; ce minimum est complété en fonction des demandes qui sont adressées à l'association. Le plus souvent, les nouvelles demandes sont satisfaites en priorité par les aides à domicile qui viennent de réduire leur activité du fait d'un décès, d'une hospitalisation ou d'un départ en maison de retraite d'un de leurs clients ; à défaut par celles dont le niveau d'activité est le plus bas. On observe au travers des statistiques fournies par les associations que les réductions globales d'activité des associations ont le plus souvent été supportées par les dernières arrivées dans l'association ; les titulaires du CAFAD semblaient à cet égard les mieux protégées mais il se peut que le fait d'être titulaires du diplôme ne soit pas le principal facteur explicatif de ce phénomène.

Le temps de travail des aides-ménagères n'est pas seulement partiel, il est aussi fluctuant.

« Vous pouvez vous occuper de deux ou trois personnes en même temps et si, d'un coup, une ou deux sont hospitalisées ou décèdent, vous vous retrouvez avec une seule personne pendant quelquefois un mois, avec pas mal d'espaces dans votre horaire ; ce qui fait que votre salaire n'arrête pas de monter et de descendre » (Mme C., garde de jour, 40 ans).

La fluctuation du temps de travail des aides-ménagères est problématique dans la mesure où elle empêche le plus souvent le cumul de cette activité avec une autre,

présentant davantage de stabilité horaire. Les aides-ménagères, qui cherchent à tendre vers le plein-temps se doivent de rester disponibles afin de pouvoir répondre positivement aux propositions d'interventions qui leurs sont faites, quel que soit le planning qui en découle. Certains employeurs, de façon totalement abusive, n'hésitent pas à « conseiller » à leurs salariées de ne pas se lier à une autre association afin de garder toute la disponibilité nécessaire à la flexibilité de l'activité de l'association.

A titre illustratif, on peut détailler le planning hebdomadaire de Mme L., aide-ménagère :

Mme L. intervient auprès de 9 personnes différentes lors de vacations d'une durée de 2 heures maximum. Elle travaille cinq jours par semaine à raison de 7 heures et demi quotidiennes auxquelles s'ajoutent une demi-heure de déplacement (soit deux fois un quart d'heure). Sa journée de travail commence à huit heures et se termine à 16 heures 30.

	8 h-10 h	10h15-12h15	12h30-14 h	14h30-16h30	Total
lundi	A	B	C	D	7H30+30mn
mardi	E	F	C	G	7H30+30mn
mercredi	A	B	C	H	7H30+30mn
jeudi	E	I	C	G	7H30+30mn
vendredi	A	F	C	H	7H30+30mn

Par ailleurs, les dépassements d'horaires ou les surplus d'activité hors temps de travail sont fréquents.

« Sur celles que j'ai, s'il y en avait une qui devait passer Noël toute seule, il ne serait pas question que je la laisse, elle viendrait à la maison ; ça dépasse beaucoup mon rôle d'aide-ménagère, comme les petites courses, mais pour moi l'important c'est le bien-être de la personne ; ça m'est arrivé de les emmener sur mes heures de loisir, sans être rémunérée, un coup de déprime on sait ce que ça veut dire, on tend la main » (Mme B. , aide-ménagère, 41 ans).

Ce surplus d'activité non rémunéré ne donne jamais lieu à des plaintes ou des revendications. D'une certaine façon, les aides à domicile se sentent « payées en retour » par l'affection, la reconnaissance, les témoignages de sympathie qu'elles reçoivent en réponse à leur surinvestissement de la fonction qu'elles exercent :

« J'en picore un peu de toute cette affection ; je me dis qu'en fait je donne pour recevoir et je crois que plus on donne plus on reçoit... je peux dire que je suis une femme heureuse » (Mme B. aide-ménagère, 41 ans).

4.2.2. Rémunération et avantages

Jusqu'à présent, les salariés des associations d'aide à domicile sont rémunérées « à l'heure effectuée ». Actuellement, les associations auprès desquelles nous avons pu enquêter, proposent à leurs salariées des contrats flottants, assurant un minimum variant de 90 heures à 120 heures par mois. Si le seuil inscrit dans le contrat n'est pas atteint un mois donné, le temps non travaillé fait l'objet d'une compensation dans le/les mois qui suivent ; si un surcroît de travail conduit la salariée à dépasser ce même

seuil, il fait l'objet soit d'une récupération en temps travail lors du/des mois qui suivent, soit d'un supplément de rémunération.

Une discussion de branche est engagée visant à l'annualisation du temps de travail des salariés d'associations d'aide à domicile. Les salariés signeraient des contrats indiquant le minimum d'heures travaillées au cours de l'année. Elles seraient rémunérées mensuellement sur la base de la rémunération correspondant à ce minimum annuel divisée par 12.

Deux niveaux de rémunération sont prévus, inscrits sur une échelle intégrant l'ancienneté : l'un sans Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile (CAFAD), l'autre avec CAFAD.

Rémunérations des aides-ménagères selon l'ancienneté et le diplôme en 1995

	1 ^{ère} année		21 ^{ème} année	
	sans CAFAD	avec CAFAD	sans CAFAD	avec CAFAD
salaire horaire brut	36,35 F	37,00 F	44,21 F	45,85 F
salaire mensuel brut	6 144 F	6 254 F	7 472 F	7 749 F

La convention collective limite à 12 % la proportion de salariés d'une même association rémunérés au niveau du CAFAD, afin de ne pas alourdir la masse salariale jusqu'à mettre en péril la santé de l'association, notamment en raison de la prise en compte de l'intégralité de l'ancienneté de la personne dans le calcul de sa rémunération « avec CAFAD ». Cette limite est en même temps un frein à la formation : pourquoi engager des formations au CAFAD si le diplôme qui les ponctue n'est pas pris en compte dans les rémunérations ?

Contrairement aux conditions faites aux travailleuses familiales, l'indemnisation des déplacements n'est pas inscrite dans la convention collective. Elle fait souvent l'objet d'accord d'entreprise ; plusieurs formes d'indemnisation ont été mentionnées :

- soit le versement d'indemnités kilométriques, dans un certain rayon de déplacement,
- soit le versement d'indemnités kilométriques au-delà de 5 kms,
- soit un supplément de salaire, censé compenser les frais de transport, de l'ordre de 7 % supplémentaire en zone rurale où les distances parcourues sont plus longues compte tenu de l'étendue des secteurs d'intervention,
- soit la prise en charge par l'association de 50 % du coût de la carte orange en région parisienne (ce qui correspond à une règle étendue à l'ensemble des employeurs de la région parisienne).

4.3. Les employés de maison

Rappelons au préalable que l'on retrouve sous cet intitulé l'ensemble des aides à domicile pour lesquelles le ménage aidé et l'employeur ne font qu'un, notamment toutes celles exerçant leur activité dans le cadre d'un emploi familial.

4.3.1. Éléments de la convention nationale collective de travail du personnel employé de maison (1980)

Le « caractère particulier de cette profession est de s'exercer au domicile privé de l'employeur. Le personnel employé de maison comprend tout salarié mensuel ou horaire, à temps plein ou partiel, qui effectue tout ou partie des tâches de la maison à caractère familial ou ménager. L'employeur ne peut poursuivre au moyen de ces travaux des fins lucratives. Le personnel qui consacre plus de 50 % de son temps de travail à une activité relevant de la profession de son employeur est exclu du champ d'application de la présente convention collective ».

La convention collective précise les termes d'une définition générale des postes d'emploi à caractère familial, accompagnée d'une série de définitions particulières :

« Définition générale : Les salariés occupant un poste **d'emploi à caractère familial** ont pour mission de veiller au confort physique et moral d'adultes ou d'enfants. Ils assurent dans le cadre de l'horaire défini une présence responsable ainsi que le travail effectif afférent à la fonction particulière. Les heures de présence responsable sont les heures de garde à caractère familial auprès d'une personne physique, sans travail effectif ».

Définitions particulières :

« - **Garde d'enfants** autre que nurse : employée assurant la surveillance et le bien-être des enfants ;

- **Assistant de vie 1** - dame ou homme de compagnie : employé assurant une présence auprès d'une personne en veillant à son confort physique et moral ;

- **Assistant de vie 2** - employé permettant le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées en assurant une présence et les tâches liées à cette fonction ;

- **Garde-malade** à l'exclusion des soins : employé assurant une présence auprès de malades en veillant à leur confort physique et moral : garde-malade de jour, garde-malade de nuit étant à proximité du malade, susceptible d'intervenir à tout moment ;

- **Nurse** et gouvernante d'enfants : employé qualifié par un diplôme ou cinq ans de pratique professionnelle pour cet emploi, assurant l'éducation et les soins aux enfants qui lui sont confiés ».

L'amplitude de la journée ne peut dépasser 12 heures et la salariée ne peut être à la disposition de l'employeur plus de 10 heures. La durée hebdomadaire du travail est de 40 heures et le congé annuel de 30 jours ouvrables.

4.3.2. Cadre juridique et conditions d'emploi observées

La palette des emplois occupés par les employés de maison est étendue. De la gouvernante chargée d'organiser la vie domestique de toute une maisonnée à la femme de ménage qui multiplie les interventions de tous côtés, les conditions d'exercice de l'activité sont variées.

a - Type de contrat de travail

« Pour ce qui concerne les salariés placés, les règles du droit commun des contrats à durée déterminée s'appliquent normalement. Le particulier doit recruter le salarié sous contrat à durée indéterminée sauf à pouvoir exciper d'un cas de recours de l'article L.122-1-1 ou L.122-2. Il faut remarquer l'inadaptation de ces possibilités de recours au cas des employeurs particuliers car elles sont essentiellement de nature économique. Le législateur n'a pas pris en considération les services à la personne en les définissant. C'est ainsi que le particulier ayant besoin ponctuellement de l'aide d'une tierce personne (pendant le temps de la convalescence après une maladie ou une hospitalisation par exemple) ne pourrait que difficilement recruter le salarié sous contrat à durée déterminée car aucun cas de recours n'est adapté à cette situation particulière.

Dans le cas de ce contrat se pose encore la question de **l'aléa de survie de l'employeur**. S'il venait à être définitivement hospitalisé ou s'il ne pouvait plus poursuivre l'exécution du contrat, **le particulier (ou ses héritiers s'il décédait) serait débiteur des salaires à échoir** jusqu'au terme du contrat. A durée indéterminée, la rupture du contrat est plus aisée même si elle doit être indemnisée (faiblement car le salarié a peu d'ancienneté généralement). Il faut enfin préciser que le particulier-employeur devra **verser l'indemnité de précarité d'emploi égale à 6 % de la rémunération brute** versée, à l'inverse de l'association (dans le cadre d'une mise à disposition) qui en est dispensée car elle recourt à un contrat à durée déterminée d'usage ».³⁶

b - Temps de travail et horaires

Les données recueillies auprès de l'IRCEM, portant sur une cohorte d'employés de maison ayant cotisé au cours du premier trimestre 1994, livrent une série d'informations concernant les conditions d'activité des employés de maison. Toutefois, il faut souligner que ces données sont très délicates à interpréter du fait du fréquent cumul du statut d'employé de maison et d'un autre statut. En conséquence, elles ne définissent souvent que partiellement l'activité des aides à domicile.

³⁶ Cf. « les aspects juridiques des associations d'aide aux personnes » .

Volume d'activité mensuelle selon le nombre d'employeurs (en %)

Nb heures Nb employeurs	150 et plus*	De 85 à 149	De 34 à 84	moins de 34	Total
1 employeur	8	11	25	56	100
2 employeurs	4	13	40	43	100
3 employeurs	3	18	54	25	100
4 employeurs	4	25	58	13	100
5 employ. et +	7	42	45	6	100
ensemble	6	15	33	46	100

* Les données transmises par l'IRCEM se présentent sous la forme de données relatives à un trimestre ; aussi, avons-nous recalculé un volume d'activité mensuelle de façon à faciliter la lecture du tableau ; les volumes annoncés correspondent en conséquence à des volumes mensuels théoriques.

Seulement 6 % des employés de maison ont exercé leur activité à temps plein au cours du premier trimestre 1994, *en tant qu'employé de maison*. Parmi les autres, 15 % ont bénéficié d'au moins un mi-temps et **huit sur dix, soit une très large majorité, ont travaillé moins d'un mi-temps** (dont plus de la moitié moins de 34 heures en moyenne par mois ; ce qui correspond à une moyenne hebdomadaire de huit heures).

Nombre d'employeurs selon le volume d'activité mensuelle (en %)

Nb heures Nb employeurs	150 et plus*	De 85 à 149	De 34 à 84	moins de 34	ensemble
1 employeur	74	47	45	74	60
2 employeurs	12	17	24	19	20
3 employeurs	5	12	15	5	9
4 employeurs	3	8	8	1	5
5 employ. et +	6	16	8	1	6
total	100	100	100	100	100

* Les données transmises par l'IRCEM se présentent sous la forme de données relatives à un trimestre ; aussi, avons-nous recalculé un volume d'activité mensuelle de façon à faciliter la lecture du tableau ; les volumes annoncés correspondent en conséquence à des volumes mensuels théoriques.

Six employés de maison sur dix n'ont eu qu'un seul employeur (sous le statut « employé de maison ») au cours du trimestre ; un sur cinq en ont eu deux. De plus, trois quarts de ceux qui travaillent à temps plein n'ont eu qu'un seul employeur de même que ceux qui interviennent moins de huit heures par semaine en moyenne.

Si l'on confronte le contenu de la convention collective aux situations concrètes en matière de respect des horaires, on observe parfois un dépassement des règles, qui, en général, donne lieu à compensation ou supposée compensation. Autrement dit, si la

règle juridique n'est pas scrupuleusement appliquée, et que cette situation perdure, c'est souvent en échange d'un avantage, produit d'une négociation implicite dont les termes ne sont pas toujours équitables.

« Je dois être là du petit déjeuner au dîner, qui dure jusqu'à 21 ou 22 heures ; je me suis toujours posée la question : est-ce légal ou non ? Elle m'a engagée comme ça, je ne peux pas vous dire si c'est à tort ou à raison, je n'ai jamais cherché à savoir. Elle ne me paye pas toujours à l'heure, elle me fait un forfait. Elle me donne quelque chose qu'elle n'est pas obligée de me donner c'est le treizième mois, justement pour récompenser les jours où je travaille quinze ou seize heures » (Linda, employée de maison, 36 ans).

Le consentement des employées de maison concernant le dépassement des règles horaires apparaît très fortement lié à la qualité de la relation qu'elles nouent avec le foyer aidé. Ainsi, Stéphanie, qui arrive de son propre chef, une heure à l'avance le matin dans une des familles qui l'emploient, souvent chargée de croissants pour les enfants, refuse d'apporter le pain dans une autre famille avec laquelle ses rapports sont beaucoup plus hostiles, s'appuyant alors sur la définition de son temps travail pour justifier son refus.

« Normalement, je commence à neuf heures mais comme ils ont le grand à amener à l'école à 8 h 30, des fois ils ont besoin de moi à 8 h, je leur dis rien, je me pointe à 8 h ils sont contents ; ce sont des choses que je fais en plus, je perçois pas d'argent à côté. C'est pour leur rendre service parce que quand j'ai besoin de quelque chose ils me rendent service. Quand il y a des grèves de train, ils n'ont pas peur de venir me chercher ; quelquefois, je dors chez eux, je mange le soir... ça compense largement (...) Quand j'arrive le matin souvent j'apporte les croissants et le pain. C'est des choses qui me viennent parce que j'ai un retour ; avec la famille du samedi j'ai pas de retour. Chez eux, j'apporterai certainement pas le pain même pour moi parce que si les gosses m'en demandent je serai obligée de leur en donner et j'ai pas envie » (Stéphanie, garde d'enfants, 23 ans).

La « façon de dire », plus généralement, la considération témoignée par les employeurs sont primordiales quant aux limites de l'activité. Bon nombre d'employées de maison « en font plus » sans pour autant être « récompensées » par une progression de carrière comme on peut l'observer, par exemple, chez les secrétaires qui montrent plus de disponibilité que les autres.

Quand la situation est trop pesante, les aides à domicile cherchent à se retirer.

« On doit toujours rester calme vis-à-vis de la personne âgée mais quand quelqu'un vous pousse à bout, y'a un moment où ça craque. Donc, ce genre de situation je préfère éviter et arrêter carrément » (Mme C., garde de jour, 40 ans).

Se pose alors la question d'un emploi de substitution, loin de se présenter immédiatement, notamment en l'absence de toute structure intermédiaire jouant comme réseau d'accès à l'emploi.

c - Rémunération et avantages

Conformément à la convention collective qui régit la profession, les employés de maison perçoivent un salaire horaire brut calculé en fonction de leur position dans l'échelle des classifications.

Rémunération des employés de maison selon la fonction et l'ancienneté en 1995

Niveaux	salaire horaire brut sans ancienneté	salaire horaire brut après 10 ans
Débutant	36,38 F	-
1	37,37 F	41,11 F
2	38,04 F	41,84 F
3	38,47 F	42,32 F
4	39,82 F	43,80 F
5	42,56 F	46,82 F

Légende

- **Niveau 1** : Employé de maison aidant aux tâches à caractère ménager sous la responsabilité de l'employeur - après un an de pratique pour les moins de 18 ans - après 6 mois de pratique pour les plus de 18 ans ; employé de maison titulaire du CEP. Employé de maison faisant l'ensemble des travaux courants, en assurant éventuellement la surveillance des enfants sous la responsabilité de l'employeur.

- **Niveau 2** : Employé de maison titulaire du CAP ou qualifié par une formation professionnelle équivalente ; employé ayant acquis au cours de trois années de pratique une qualification lui permettant d'exécuter correctement cuisine, repassage, ménage et d'assurer une présence responsable auprès d'enfants, de personnes âgées, d'handicapés, le jour. Employé de maison qualifié ayant la responsabilité de l'exécution de l'ensemble des travaux ménagers et des tâches familiales, l'employeur pouvant être absent une partie de la journée ; employé titulaire du CAP après un an de pratique ; assistante de vie 1 ; dame de compagnie ; garde d'enfants autre que nurse ; homme et femme toutes mains.

- **Niveau 3** : Cuisinier qualifié faisant l'ensemble de la cuisine familiale ; femme de chambre ou valet de chambre faisant l'entretien du linge courant ; lingère ; assistante de vie 2 ; garde-malade de jour à l'exclusion des soins.

- **Niveau 4** : Employé de maison très qualifié assurant les responsabilités du maître ou de la maîtresse de maison, présent ou non pour l'ensemble des travaux ménagers et familiaux ; cuisinier très qualifié faisant la cuisine fine et soignée ; femme de chambre faisant l'entretien du linge fin et courant ; valet de chambre qualifié ; garde-malade de nuit à l'exclusion des soins.

- **Niveau 5** : Nurse et gouvernante d'enfants ; maître d'hôtel ; chauffeur assurant l'entretien du véhicule, chef cuisinier.

Il faut préciser que ces salaires concernent le travail *effectif* et non les heures de « présence responsable », dont la rémunération ne pourra toutefois pas être inférieure aux 2/3 du salaire conventionnel. Il faut également ajouter que l'ancienneté prise en compte par cette grille de rémunération correspond à l'ancienneté *chez un même employeur* et non à l'ancienneté de l'employé de maison dans la profession, encore moins sur le marché du travail. Autrement dit, chaque fois qu'un employé de maison change d'employeur, le calcul de son ancienneté repart de zéro. Les changements d'employeur dans cette profession sont fréquents, compte tenu de l'objet même des interventions (garde d'enfants en bas âge, accompagnement de personnes âgées...) ce qui implique une durée d'emploi limitée ; par conséquent, **le niveau de l'ancienneté chez un même employeur prise en compte dans le calcul de la rémunération est presque toujours nul.**

Par ailleurs, les distinctions introduites dans la classification, qui fondent la définition des différents niveaux de rémunération n'apparaissent pas dans les entretiens que nous avons pu conduire auprès des employés de maison, pour la plupart rémunérés au niveau du salaire minimum.

Les statistiques issues des fichiers de l'IRCEM complètent les observations que nous avons pu faire.

Revenu mensuel brut selon l'activité (en %)

<i>Salaires</i>	<i>Heures</i>	<i>150 et +</i>	<i>85 à 149</i>	<i>34 à 84</i>	<i>33 et -</i>	<i>ensemble</i>
1 à 1 999		0	0	41	99	59
2 000 à 2 999		0	1	45	1	15
3 000 à 4 999		0	74	14	0	15
5 000 à 6 999		61	23	0	0	7
7 000 à 9 999		32	2	0	0	3
+ de 10 000		7	0	0	0	1
Total		100	100	100	100	100

Rappelons que le SMIC mensuel brut s'élevait début 1994, date d'enregistrement de ces données, à 5 886 francs. Il n'est donc pas surprenant de retrouver une large majorité des rémunérations mensuelles d'employés de maison effectuant, sous ce statut plus de 150 heures, autrement dit un temps plein, dans la tranche « 5 000F/6 999 F ». Notons que quatre employés de maison à *temps plein* sur dix perçoivent un salaire mensuel brut supérieur à 7 000 francs. La rareté relative des salariés temps plein (moins de 7 % du total des salariés répertoriés par l'IRCEM) dans l'ensemble des aides à domicile, explique que nous n'en ayons très peu rencontrés, lors des entretiens.

On peut s'interroger sur l'effet de l'âge et de l'ancienneté sur le niveau des rémunérations. Il fallait pour cela annuler l'effet du temps de travail, dont on vient de voir l'importance dans le montant des rémunérations. On a donc travaillé sur les salaires horaires brut, qu'on a regroupé en six tranches, pour prendre en compte à la fois l'impact des coefficients de la convention collective (les trois premières tranches) et celui du prix du marché (les trois dernières tranches), tels qu'ils ont été restitués dans l'étude de la DARES (1994)³⁷.

³⁷ L'enquête sur les salaires versés par les employeurs ayant été effectuée en salaire net, il a fallu transformer les bornes en salaire brut dans notre propre traitement.

Salaire horaire brut, en 1994, selon l'âge (en %)

Age	moins de 26 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et plus	ensemble
Salaire horaire brut						
35,59 et moins (1)	40	30	26	25	27	27
35,60 à 36,83 (2)	11	11	10	9	8	9
36,84 à 40,74 (3)	23	25	26	26	24	26
40,75 à 49,19 (4)	17	22	25	26	28	25
49,20 à 61,19 (5)	7	10	10	11	10	10
61,20 et plus (6)	2	2	3	3	3	3
Total	100	100	100	100	100	100

(1) : correspond aux coefficients de base, 100 et 110, sans ancienneté

(2) : correspond aux coefficients intermédiaires, 120,130,140, sans ancienneté

(3) : correspond aux coefficients supérieurs, 150 et 160, sans ancienneté

(4) : correspond au coefficient de 180 et au-delà, dans la limite de 40 F net maximum

(5) : correspond à une tranche 41 F - 50 F net de l'heure

(6) : correspond à une tranche supérieure à 50 F net de l'heure

On doit souligner d'abord que plus d'un quart des salariés sont rémunérés aux coefficients de base de la convention et que ce pourcentage passe à 40 % pour les plus jeunes. A l'inverse, 4 salariés sur 10 sont rémunérés au coefficient maximum (et au-delà), sauf chez les jeunes où ils ne sont plus que un sur quatre dans ce cas. Si on constate donc un clivage assez net entre les jeunes de moins de 25 ans et les autres, en revanche les dispersions des autres tranches d'âges entre les différents niveaux de rémunérations sont assez proches.

On doit remarquer ensuite que 13 % seulement des salariés ont un salaire net supérieur à 40 F de l'heure, alors que 23 % des employeurs interrogés ont déclaré verser ce type de salaire (enquête DARES/IRCEM).

Salaire horaire brut selon l'ancienneté de l'inscription à l'IRCEM (en %)

Ancienneté	1 à 3 ans	4 à 9 ans	10 à 19 ans	20 et plus	ensemble
Salaire horaire brut					
< 35,60	31	27	24	23	27
de 35,6 à 36,83	9	11	9	7	9
de 36,84 à 40,74	24	26	26	25	26
de 40,75 à 49,19	23	25	28	29	25
de 49,20 à 61,19	10	9	11	13	10
> 61,2	3	2	2	3	3
Total	100	100	100	100	100

L'effet de l'ancienneté dans la profession, appréciée par le nombre d'années d'inscription à l'IRCEM, sans être inexistant est cependant mineur, confirmant

l'hypothèse que l'ancienneté chez un même employeur, seule à être prise en compte, est le plus souvent limitée compte tenu de l'objet des interventions ; ou que sa prise en compte est peu souvent effective. Toutefois, ce sont bien ceux qui affichent le niveau d'ancienneté le plus haut qui perçoivent les salaires les plus élevés. Parmi ceux qui perçoivent un salaire horaire correspondant au coefficient maximum de la grille (tranche 4), on retrouve 36 % des « moins de trois ans d'ancienneté », 36 % des « 4 à 9 ans d'ancienneté », 41 % des « 10 à 19 ans d'ancienneté », 45 % des « plus de 20 ans d'ancienneté ». Les écarts ne sont pas inexistantes mais ils sont faibles.

Enfin, en ce qui concerne les congés annuels, les employés de maison laissent souvent entendre qu'elles n'ont pas de congé ou ne peuvent pas en prendre, compte tenu du manque à gagner qu'impliqueraient des vacances et que tous ne peuvent pas supporter financièrement. Cette impression du « congé impossible » résulte du mode de rémunération des congés tel que celle-ci est intégrée (+10 %) dans la rémunération mensuelle et nécessite en conséquence d'être épargnée en vue des congés.

« Je ne prends pas de congé parce qu'on n'est pas payé alors je ne peux pas me permettre ; j'aimerais une semaine sans rien faire, ce serait le rêve ! Ce qui me manque le plus c'est d'avoir un salaire, de dire : je prends mes congés mais j'ai mon salaire en fin de mois » (Mme B., employée familiale, 40 ans).

Par ailleurs, nombre d'employés de maison, même s'ils s'en défendent souvent, redoutent un remplacement. Que se passerait-il si le remplaçant plaisait davantage qu'eux-mêmes ?

4.4. L'amalgame statutaire

A propos du repérage des fonctions exercées par les intervenants à domicile, nous avons souligné la fréquente juxtaposition des fonctions : garde d'enfants le mercredi et le samedi, aide-ménagère auprès de personnes âgées les lundi et jeudi, etc. Si les fonctions exercées sont depuis longtemps mêlées, les statuts sous lesquels interviennent les aides à domicile tendent à se mêler, eux aussi, de plus en plus. Pour le meilleur ou pour le pire ?

4.4.1. Le mélange des statuts du point de vue de la gestion des personnels

Le transfert des interventions d'aide-ménagère de la clientèle solvable en mandataire a conduit nombre d'associations à proposer à leurs aides-ménagères de compenser les heures perdues par des interventions en emploi familial (souvent, les usagers concernés par le transfert souhaitaient le maintien de la même intervenante).

« 1992 ! les emplois familiaux avec exonération fiscale et de charges. Ça a donné un coup de fouet. Quand il manque des heures aux salariés de l'association, je leur donne des heures en emploi familial. Si je veux une qualité en emploi familial, il faut que je connaisse les gens : les salariées de l'association sont employées familiales en complément. J'ai privilégié les mi-temps et les 2/3 temps en emplois « normaux » en jouant sur la facilité donnée par la loi d'un complément d'heures » (responsable d'une association dans une ville moyenne).

Présentée comme provisoire, cette situation s'est souvent prolongée, y compris pour les associations ayant vu leur volume d'interventions en aide-ménagère remonter

récemment. Si quelques associations se sont refusées à employer les mêmes personnes sous les deux statuts, la plupart y ont plutôt vu une possibilité supplémentaire d'amortissement des variations fréquentes du volume d'intervention, liées aux fins brutales de prises en charges (décès, hospitalisation ou départ en maison de retraite d'un bénéficiaire). En conséquence, un nombre croissant d'aides-ménagères se sont trouvées changées fréquemment de « casquette statutaire », salariées de leur association pour une part de leur temps de travail et d'employeurs particuliers pour une autre part, et donc couvertes par des régimes conventionnels différents, pour effectuer souvent le même travail, parfois auprès du même usager.

Cette nouvelle possibilité offerte aux associations de compléter les plannings grâce au mandataire a facilité le développement de politique de recrutement faisant du temps partiel la règle, évitant ainsi la multiplication des postes à temps plein. Pour les associations, la stabilisation du personnel peut désormais s'obtenir en jouant sur la mixité des statuts qui permet d'offrir un volume de travail équivalent à un temps plein, tout en se dispensant de devoir pérenniser ce temps, une fois celui-ci établi.

L'illustration exemplaire de cette tendance est donnée par une association d'aides-ménagères (M3) dont les 2/3 des salariées exerçaient leur emploi à quasi plein-temps en 1986 et 3 % seulement à mi-temps³⁸. En juin 1994, les salariées à quasi plein-temps ne représentent plus qu'un quart des effectifs alors que les salariées à mi-temps représentent désormais un bon tiers de l'ensemble. A ces conditions, on observe bien que la progression du nombre d'aides-ménagères, passé de 58 à 79 (+1/3) sur cette période n'indique pas franchement une évolution du volume d'activité du service d'aide-ménagère.

Évolution des emplois et du temps de travail en aide-ménagère des salariées d'une association locale en région parisienne

	Effectifs AM	h>135 heures	85<h>34 h.	h>84 heures
au 31/12/1986	58	65 %	31 %	3 %
au 31/12/1994	79	25 %	41 %	39 %

Ces indications sur le temps de travail des aides-ménagères ne donnent cependant qu'une vision partielle, tronquée, de l'activité réellement exercée par ces salariées. En effet, les 2/3 de ces 79 aides-ménagères complètent leur emploi du temps par des missions en mandataire.

³⁸ On ne prend en compte ici que leur service en tant qu'aide-ménagère de l'association.

Répartition des salariées selon le temps de travail en juin 1994

	Nombre d'heures d'aide-ménagère		Total des heures (AM + mandataire)	
	h>135 heures	h<84 heures	h>135 heures	h<84 heures
Ensemble des aides-ménagères	25 %	39 %	51 %	13 %
les 29 «exclusives»	55 %	10 %	55 %	10 %
les 50 « mixtes »	8 %	48 %	48 %	14 %

L'examen des salaires versés en juin 1994, au titre des deux statuts montre que, sur la totalité des aides-ménagères, la moitié effectuée en réalité un quasi temps plein, alors qu'elles ne semblent être qu'un quart dans ce cas là si on ne prend que les heures d'aide-ménagère au sens strict du terme.

Ce ratio est vérifié pour les deux sous populations, celles qui travaillent exclusivement sous statut d'aide-ménagère (un peu plus nombreuses à travailler plus de 135 h/mois), mais aussi celles qui complètent leurs interventions par du mandataire et parviennent ainsi, pour 48 % d'entre elles, à travailler presque à temps plein. Soulignons à ce propos, qu'avec ce système, quelques unes (9 sur 50) dépassent largement les 169 heures par mois (on trouve un maximum de 226 heures, soit 52 heures par semaine).

La part de celles qui ont une activité réelle inférieure au mi-temps tombe à moins de 15 %, alors qu'en ne comptant que les heures d'aide-ménagère, elle s'établirait à 40 %.

Une deuxième association (M1) nous a fourni les mêmes données pour le même mois de référence. Moins tranché, notamment parce que la pratique de la mixité des statuts y est moins systématique, cet exemple montre que le mandataire permet à une partie des aides-ménagères de s'assurer un niveau d'activité plus satisfaisant.

Au total cette association gérait en 1994, 350 salariées, dont 283 ont reçu une rémunération au titre de l'aide-ménagère, les autres (24 % du total) intervenant exclusivement en mandataire. Sur les 283 « aides ménagères », 58 seulement (soit 20 %) ont complété leur activité par du mandataire. Parmi celles-ci, près de la moitié effectuait moins d'un mi-temps en aide-ménagère, le mandataire leur permettant de n'être plus qu'un quart dans ce cas.

**Répartition des salariées d'une association de province
selon le temps de travail en juin 1994**

	Nombre d'heures en aide-ménagère		Total des heures (AM + mandataire)	
	h>135 heures	h<84 heures	h>135 heures	h<84 heures
Ensemble des aides-ménagères	32 %	33 %	37 %	28 %
les « exclusives »	38 %	29 %	38 %	29 %
les « mixtes »	9 %	45 %	34 %	24 %

A noter que, dans cette association, une trentaine de salariées au total sur 350 (8 %) ont effectué ce mois là plus de 169 heures d'intervention réelle. Mais le phénomène ici n'est pas réservé à celles qui travaillent sous les deux statuts (9 % sont dans ce cas), il touche aussi les aides-ménagères « exclusives » (11 % sont dans ce cas). En revanche, aucune des 67 salariées exclusivement en mandataire n'a dépassé la durée légale du travail. Au contraire, parmi ces dernières, le temps plein est quasiment inexistant et le temps très partiel est le lot de 8 salariés sur 10.

**Répartition des 67 salariées exclusivement mandataires
selon le temps de travail**

	h >= 135 h	135 > h >= 84	h < 84
67	2	10	55
100 %	3 %	15 %	82 %

4.4.2. Le mélange des statuts du point de vue des salariés de l'aide à domicile

La tendance est donc à la mixité des statuts. Celle-ci génère une certaine confusion car les aides à domicile recrutées puis payées par le biais des associations ne savent pas toujours, au moment ou commence une nouvelle vacation quel va être leur statut : salarié de l'association ou salariée du client ? Il leur faut parfois attendre le premier bulletin de salaire pour le découvrir et s'apercevoir que selon le cas, les conditions de rémunération diffèrent, même dans le cas (rare) où le salaire horaire brut est identique. En effet, trois composantes de la rémunération, au moins différent selon que le salarié relève de la convention collective des salariés d'association d'aide à domicile ou de celle des employés de maison :

- le taux de cotisations salariales,
- l'indemnisation ou non du temps de transport,
- l'intégration ou non des congés payés au salaire mensuel.

« L'association me paye 40 francs brut de l'heure plus les congés payés ; chez P. (l'association mandataire), c'est environ 38 francs ; ailleurs (où elle est entrée directement en contact avec un employeur particulier) je suis payée 65 francs » (Mme A., aide-ménagère).

Il faut de plus mentionner les modes de comptabilisation des heures travaillées qui diffèrent : la convention collective des salariés d'association d'aide à domicile n'opère aucune distinction entre « heures de travail effectif » et « heures de présence responsable », alors que la convention collective des employés de maison permet un abattement de 1/3 du tarif de base sur le second type d'heures (dans la limite de 75 % des heures de présence au domicile de l'utilisateur).

Même dans le cas, rare, où le volume global d'intervention d'une aide à domicile est identique d'un mois à l'autre, son salaire net va varier selon la répartition de ce volume entre les deux modes d'intervention (salariat de particulier et prestation de service). Si la perte des heures de travail chez un bénéficiaire de l'aide-ménagère est compensée par des heures effectuées chez un usager en emploi familial, à horaire égal, le salaire sera différent en fin de mois.

Les salariés confrontés à cette stratégie de mixage des statuts, censée leur permettre de maintenir plus facilement leur volume global d'intervention, ne savent ainsi jamais à l'avance quel sera le montant exact du salaire correspondant à leur activité du mois.

Soulignons par ailleurs les perturbations que la mixité des statuts implique en matière de paiement des congés annuels car même s'ils ont eu une activité assez régulière, ils ne percevront, durant les congés qu'ils prendront que les salaires correspondant aux heures effectuées en aide-ménagère, celles effectuées pour les employeurs particuliers ayant donné lieu à une rémunération immédiate (majoration de 10 % du salaire mensuel), qui n'auront été épargnées en prévision des congés que dans un nombre infime de cas.

Quelques associations ont fait le choix de ne pas mixer les modes d'activité et de gérer de façon aussi étanche que possible les deux types de personnels :

- « leurs » salariés qu'ils placent en prestation de service d'un côté,
- des salariés qu'ils placent en mandataire mais qui ne relèvent en rien de leurs effectifs et sont en conséquence totalement exclus des bénéfices de la convention collective des salariés d'associations d'aide à domicile mais aussi des avantages sociaux que l'appartenance à une entreprise d'une certaine taille peut procurer : œuvres sociales du comité d'entreprise, tickets-restaurant, chèques-vacances et surtout plan de formation continue.

Cette stratégie semble difficilement tenable sur la durée dans la mesure où les gestionnaires des associations sont de plus en plus contraints pour maintenir les prix de revient de la prestation horaire dans les limites fixées par les financeurs (la CNAV en particulier) de faire passer à temps partiel la quasi totalité de leurs effectifs d'aides-ménagères ; ce qui les conduit à « compenser » la perte d'activité ainsi imposée par des heures d'intervention en emploi familial.

CONCLUSIONS

État des lieux de l'offre de service, en 1994, à partir des monographies

Pour terminer ce chapitre, il nous a semblé nécessaire de proposer un schéma permettant de restituer l'extrême diversité des modalités de réponses possibles à la demande des usagers/clients, telle que nous l'avons saisie lors de notre enquête (menée en 1995) auprès des opérateurs. Cet état des lieux est daté, il correspond à la fin d'une période de recomposition du secteur, mais se situe à la veille de la nouvelle phase de restructuration que ne devrait pas manquer d'induire la loi de janvier 1996. Il s'appuie sur une double typologie, la première concernant les « prestataires » que nous avons rencontrés ou dont nous avons entendu parler, et la seconde les différents statuts d'emploi des intervenants³⁹, repérés sur le terrain.

Les opérateurs rencontrés sont issus de secteurs différents et proposent une offre de services plus ou moins complète, forgée au fil du temps, sur la base de négociations avec les différents financeurs potentiels. En mixant deux critères (nombre de services⁴⁰ et origine de l'organisme) nous proposons de définir quatre types d'organismes prestataires, non compris la formule de l'employeur particulier isolé, gérant lui-même de manière totalement autonome, son ou ses contrats de travail. On y a ajouté une cinquième catégorie de structure, d'une nature un peu différente puisqu'occupant des fonctions d'interface entre la demande (la clientèle) et l'offre (les prestataires de services).

1. Typologie des opérateurs

Type 1 : association multiservices, adossée sur une structure traditionnelle de l'aide à domicile (aide-ménagère ou travailleuses familiales) qui a diversifié ses structures à mesure que de nouveaux dispositifs apparaissaient : il se décline en deux versions, selon la position prise par les responsables par rapport à la création d'une association intermédiaire.

type 1.1 : gère 4, 5 ou 6 services d'intervenants à domicile, dont à la fois une association intermédiaire **et** un service mandataire, plus quelques autres prestations (portage repas, téléalarme, etc.).

Il s'agit dans trois cas sur 4 cas d'associations à vocation départementale, gérant des services qui interviennent pour la plupart sur des entités territoriales infradépartementale, qui ne se superposent pas en totalité. La quatrième est une association parisienne cantonnée sur deux arrondissements (M1, M7, M9 et M11).

³⁹ Il va de soi que chacune des structures citées salarie également des personnels de gestion et d'administration qui bénéficient de statuts d'emploi classiques ou aidés.

⁴⁰ Liste exhaustive des types de services participant au maintien à domicile, rencontrés dans nos monographies : service d'aide-ménagère (SAM) ; service de travailleuses familiales (STF) ; service de soins infirmiers à domicile (SIAD) ; service d'auxiliaires de vie (SAV) ; association intermédiaire (AI) ; association d'emplois familiaux (AEF) ou service mandataire (SM) ; plus éventuellement : service d'hospitalisation à domicile (HAD) ; coordination gérontologique (CG) ; service de portage de repas (SPR) ; service de téléalarme (Téléalarme) ; service d'accueil de jour (SAJ) ; service de tuteur (ST).

type 1.2 : gère 2 ou 3 services d'intervenants à domicile, dont un service mandataire mais **pas d'AI**, plus un ou deux services annexes (portage de repas, service de tutelle, etc.).

C'est un modèle courant mais qui ne constitue souvent qu'une étape dans un processus de diversification (M2, M3, M4, M5, M8, M10).

Type 2 : association d'emplois familiaux autonome

Créée après 1991, en dehors de toute structure préexistante d'aide à domicile, elle existe de manière totalement autonome, avec sa propre structure administrative et un conseil d'administration souvent constitué des premiers « clients ». Elle se décline en 3 versions, l'origine et le degré « d'autonomie » de ses créateurs étant différents de l'une à l'autre :

type 2.1 : association d'emplois familiaux créée dans la mouvance des partenaires sociaux des services domestiques, soit côté employeur avec des structures initiées par la FEPEM (souvent gérées administrativement par les responsables du syndicat employeur), soit initiée par la CFDT des employés de maison ; n'a développé en général que la fonction placement et mandat de l'association d'emplois familiaux, en complément des activités de conseil du syndicat (employeur ou salarié) ; quelques expériences en prestation cependant (M13).

type 2.2 : association créée dans la mouvance de l'aide à domicile mais complètement autonome en termes de gestion, souvent pour des raisons de désaccord entre les porteurs de projet et les responsables élus de la structure à laquelle ils appartenaient. M6, par exemple, créée par une ancienne travailleuse familiale évincée de son association d'origine, a développé un volant d'activité en prestation de services.

type 2.3 : association créée par des « entrepreneurs », sans liens ni avec le monde de l'insertion ni avec celui de l'aide à domicile, souhaitant créer leur propre entreprise sur un marché en développement.

Aucune monographie réalisée, mais plusieurs entretiens menés avec des responsables de ce type d'association. Le choix de la forme juridique ne fait que répondre dans ce cas aux contraintes législatives existant avant janvier 1996 (exemple : le réseau FAE - Forum action emploi -). Ces associations pourraient se transformer rapidement en entreprises marchandes, version agences d'intérim d'insertion ou entreprises de services aux personnes.

Type 3 : association intermédiaire autonome

Très nombreuses à intervenir pour une partie de leur activité sur le champ de l'aide à domicile depuis 1987 ; une partie d'entre elles se spécialisent de plus en plus sur ce créneau d'activité et évoluent vers le type 4.

Type 4 : association mixte adossée au secteur de l'insertion, offrant deux services, une AI préexistante et une association mandataire créée par la suite dans le souci d'offrir un cadre d'accueil aux salariés de l'AI en fin de droit.

Il s'agit pour l'essentiel des associations intermédiaires adhérentes au COORACE qui ont créé des associations d'emplois familiaux en complément de leur activité initiale - réseau des Proxim'services - (M12).

Type 5 : organisme situé en interface de la demande et des prestataires de services gestion de plate-forme ou de numéro vert au services « d'abonnés ».

Un organisme de ce type créé par la ville de C., est cité dans M12. Plusieurs exemples très connus (QUALIDOM, DOMICAL...) : selon les montages financiers réalisés et les partenariats noués, l'organisme est situé dans le champ de l'économie sociale ou celui de l'économie marchande.

Les structures des types 1 et 2 sont à la fois vrais employeurs pour une partie de leurs intervenants et quasi employeurs pour d'autres, quand elles ne remplissent pas les deux rôles en parallèle pour la majorité d'entre eux. Situés pour une part du côté de l'aide à domicile et pour une autre part du côté des employés de maison, les salariés sont de plus en plus nombreux à relever alternativement de la convention collective de l'aide à domicile et de celle des employés de maison. Nous reviendrons plus loin sur les statuts et conditions d'emplois des différents types de salariés que nous nous contentons ici d'énumérer, sur la base des observations réalisées sur le terrain, avant la publication de la loi de janvier 1996. Nous verrons également que si les entreprises de services (secteur lucratif), se développaient sur cette base, le champ devrait s'enrichir d'une nouvelle catégorie de salariés, et peut-être de la création d'une autre branche professionnelle ?

2. Typologie des intervenants

Type A : salariés classiques de l'aide à domicile, ayant **un seul employeur** qui peut être une association, un CCAS, une mairie, voire même un financeur (une CAF, la MSA, un Conseil général) et intervenant uniquement chez des bénéficiaires de prestations sociales. Toutes les TF et les aides-soignantes ainsi qu'une partie des aides ménagères des structures de type 1 sont dans ce cas. Dans quelques unes de ces structures (M3, M10 et M11), la totalité des salariés du SAM sont de type A.

type A bis : salariés d'une association de services aux personnes, relevant de la convention collective des employés de maison mais intervenant exclusivement dans le cadre de la prestation de service (on trouve cette situation dans M12 et dans M6).

Type B : salariés des services domestiques, intervenant chez un ou plusieurs particuliers - employeurs.

type B1 (...) par le biais d'une association mandataire qui intervient pour fixer le cadre de la négociation avec chacun des clients-employeurs, (déclarés comme tels à l'URSSAF dont dépend leur domicile), qui délègue à l'association certaines fonctions (calcul de la paye en particulier).

type B2 (...) dans le cadre de relations de gré à gré, nouées sans l'intermédiaire d'un tiers, le particulier-employeur assumant toutes les charges liées à sa fonction.

Type C : Salariés « mixtes », dotés d'un contrat de travail avec une association de services aux personnes, mis à disposition d'usagers pour une partie de leur activité et placés auprès d'employeurs particuliers pour une autre partie.

type C1 : salariés mixtes, couverts par la même convention collective (celle des employés de maison) dans les deux cas (mise à disposition et placement) (voir M6).

type C2 : salariés mixtes, couverts par une des conventions collectives de l'aide à domicile pour des interventions auprès de bénéficiaires de prestations sociales et par celle des employés de maison pour des placements auprès de clients/employeurs. Une partie plus ou moins grande des salariés des SM des structures de type 1 sont dans ce cas (voir M1, M2, M4, M5, M7, M8, M9).

Type D : salariés des associations intermédiaires, mis à disposition de clients et dotés de CDD signés avec l'AI, en fonction des missions qui leur sont confiées. Ne sont couverts par aucune convention collective et ne travaillent pas plus de 750 h par an sous ce statut. Ne peuvent en principe cumuler ce statut avec aucun autre statut d'emploi (voir M1, M7 et M11).

Tableau récapitulatif des types d'emplois gérés par les différents types d'organismes rencontrés

emplois organismes	A	A bis	B1	C1	C2	D
1.1	X		X		X	X
1.2	X		X		X	
2.1			X	X		
2.2		X	X	X		
2.3			X	X		
3						X
4		X	X	X		X
5						

Au-delà de cette représentation de l'offre en fonction de la nature des opérateurs et des intervenants, il nous a semblé intéressant de donner un aperçu des différentes modalités possibles d'inscription de ces opérateurs au sein d'un « territoire », l'offre de services se caractérisant généralement par la coexistence, sur un territoire donné, de plusieurs organismes plus ou moins concurrents entre eux..

3. Trois configurations possibles de l'offre

A partir de l'ensemble des monographies réalisées, nous avons repéré trois types de configuration possibles de l'offre de service sur un territoire donné :

- Une offre constituée d'un organisme départemental dominant (de type 1) et de petits opérateurs qui cherchent à se faire une place sur le marché (M.1)

Sur ce département, deux grandes associations se partagent le territoire de manière assez consensuelle : l'ADMR intervient dans les cantons ruraux et la FNAAP/CSF dans les cantons urbains, chaque organisme ayant développé le même type d'outils.

Sur les villes moyennes du département, l'association de la FNAAP (voir M 1) a acquis une position quasi hégémonique, dans la mesure où elle a développé une palette large de services (type 1.1) :

- un service de travailleuses familiales à vocation départementale,
- une association intermédiaire à vocation départementale,
- plusieurs services d'aide-ménagère à vocation infradépartementale,
- plusieurs SIAD à vocation infradépartementale,
- plusieurs services mandataires, en complémentarité des différents SAM,
- plusieurs services de portage de repas et même un service de blanchisserie.

Interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et des caisses depuis de nombreuses années, l'association a su s'imposer auprès du grand public comme un prestataire de service efficace, capable de répondre à la plupart des besoins formulés par les personnes âgées ou les ménages. Pour y parvenir, elle utilise la souplesse de gestion des personnels que lui donne la coexistence de plusieurs types d'intervenantes à domicile.

L'effectif total de 382 intervenantes mobilisées en juin 1994, se décompose ainsi :

- des salariées de type A : toutes les travailleuses familiales (7) et les aides-soignantes(15), ainsi qu'une partie des aides ménagères salariées des associations locales (225),
- des salariées de type C2 : aides ménagères complétant leur planning par des heures en mandataire (58),
- des salariées de type B1, exclusivement placées par le service mandataire (68),
- des salariées de type D , exclusivement salariées de l'AI (une dizaine),

A ces personnels d'intervention, il faut ajouter 21 salariés d'administration et de gestion, chargés notamment de gérer les emplois du temps de chacune des 382 intervenantes, qui changent pratiquement chaque semaine, en fonction des besoins de la clientèle : c'est le rôle des « chargés de secteurs », qui sont à l'interface entre les clients et les intervenants.

Dotée d'un comité d'entreprise et de délégués du personnel pour les 325 salariés émargeant à l'association, (hors AI), la structure veille à une application rigoureuse des règles conventionnelles, y compris pour les salariés relevant de la convention collective des employés de maison. Elle applique en particulier à la lettre la grille des classifications et la mensualisation du salaire⁴¹, ce qui la conduit à afficher des tarifs,

⁴¹ On entend par là le calcul du salaire sur la base de l'horaire hebdomadaire (même quand c'est 2 h par semaine), multiplié par 4,3 semaines de travail par mois, quel que soit le nombre de jours ouvrés, ce qui permet de réduire les variations de salaire d'un mois sur l'autre liées au calendrier et aux jours fériés. (voir en annexe un tableau de calcul permettant d'établir des « devis » aux clients du mandataire).

en emploi familial, sensiblement au-dessus du SMIC. Elle mène une politique active de formation continue pour ses propres salariés (un tiers des AM de TYPE A ont passé le CAFAD), qui bénéficie aussi à ceux qui sont « mixtes » (TYPE C2) et a utilisé les fonds prévus par la loi de 1991 pour monter un stage de formation pour les salariés du mandataire (TYPE B1). Or depuis 1995 elle commence à devoir faire face, en ce qui concerne les emplois familiaux, à la concurrence de plusieurs opérateurs, (AI et ASP) nouvellement agréés par la préfecture dans le cadre de la politique de l'emploi. Dépourvues de toute culture professionnelle dans le domaine de l'aide à domicile, ces associations n'imposent aux clients aucune règle conventionnelle, la norme de rémunération devenant le SMIC horaire, multiplié par le nombre d'heures faites chaque mois : les tarifs proposés aux clients sont très bas, leurs propres frais de gestion étant réduits du fait de subventions de démarrage et de l'utilisation systématique d'emplois aidés (CES) pour la gestion.

On peut faire entrer dans ce schéma au moins cinq autres monographies réalisées, à condition de se placer non plus au niveau d'un département mais d'une ville moyenne (M2, M3, M4, M8) ou de quelques arrondissements d'une grande ville (M11). Ces associations multiservices n'ont cependant pas toutes atteint le même point de diversification, certaines (de type 1.2), étant encore réticentes à l'idée de créer une association intermédiaire en leur sein (M3 et M4). Parmi celles (de type 1.1) qui ont créé une AI, l'usage qu'elle font de cet outil est différent : dans le cas de M11 par exemple, c'est la réponse AI plutôt que SM qui a été privilégiée, ce qui se traduit par un effectif de 135 salariés (de type D) en AI, contre une vingtaine (de type B1) seulement en mandataire, le SAM gérant lui 117 aides-ménagères (toutes de type A en principe, la mixité des statuts étant une source de confusion selon les responsables).

- Une offre diversifiée, coordonnée par un opérateur financé par la municipalité (M. 12)

Ville moyenne caractérisée par un taux élevé de population âgée, la ville de C. s'est investie fortement dans l'organisation de l'offre d'aide à domicile : impliquée depuis longtemps dans la gestion d'un service d'aide-ménagère, concédé à une société d'économie mixte dans laquelle le CCAS est majoritaire (salariés de type A), elle a favorisé la création d'une association d'emplois familiaux (salariés de type B1), vers laquelle la SEM renvoie les demandes qu'elle ne peut traiter au titre de la prestation d'aide-ménagère. Ayant suscité la création d'une association intermédiaire (salariés de type D) dans le cadre de sa politique d'insertion des chômeurs, elle s'est trouvée impliquée dans la création d'une deuxième association de services aux personnes, émanation de l'AI, et rattachée au réseau des proxim'services (objet de la monographie n° 12). Compte tenu de l'antériorité de l'agrément de la première association d'emplois familiaux, l'association proxim'services n'a pas obtenu de la préfecture qu'un agrément partiel : cantonnée à de la « prestation de service », (le créneau le plus difficile, comme on l'a vu plus haut), elle a été amenée à se spécialiser dans la garde d'enfants, mise à disposition des familles en complément d'un mode de garde collectif (en cas de maladie de l'enfant, d'horaires atypiques, etc.)⁴². Souhaitant une bonne visibilité de l'offre, la ville s'est dotée d'une structure de type « guichet

⁴² Dans le cadre d'une convention passée avec la CAF, la ville et le département permettant aux familles de contribuer à la rémunération de l'intervenante selon la grille de tarif de la crèche.

unique », au moins en terme d'appel téléphonique, dont la gestion à été confiée par la SEM à une société privée déjà expérimentée (DOMICAL). Ce sont les standardistes salariées par cette société qui orientent les usagers vers les différents prestataires, en fonction de la nature de leur demande.

- Une offre très diversifiée, mais non organisée, au sein de laquelle la ville occupe une position forte mais non hégémonique (M 10 + M13)

Dans cette grande ville de province, la direction Maintien à domicile du CCAS gère depuis longtemps un important service d'aide-ménagère (80 salariés de type A, dont 50 temps plein), un SIAD (14 salariés de type A), un service de portage de repas (12 salariés) et un service de télé-assistance (5 salariés directs + sous-traitance technique). La direction Insertion du même CCAS a créé, de son côté, en 1992, une association d'emplois familiaux offrant un service de « garde à domicile » qui propose également des prestations de « ménage ». Les intervenants (72, de type B1) sont souvent d'anciens RMistes devenus CES dans les structures d'accueil des personnes âgées gérées par la ville et ayant suivi une formation préparatoire au CAFAD, délivrée par le CCAS (agrée pour cela par la DRASS).

A côté du CCAS (voir M10), de nombreuses autres associations interviennent en matière d'aide à domicile, qu'il s'agisse de SAM, de SIAD, d'AI ou d'AEF. Parmi ces dernières, les unes sont issues d'associations traditionnelles (type 1.2), les autres d'AI (type 4), ou même sont complètement autonomes (type 2), un exemple étant donné par l'association créée par la FEPEM (type 2.1) ayant fait l'objet de la monographie M13. La répartition entre le CCAS et les autres associations d'aide-ménagère se fait à la fois sur une base territoriale et de type de clientèle, le CCAS s'occupant en priorité des personnes relevant de l'aide sociale. Sur les interventions d'aide-ménagère, le CCAS n'a pas suffisamment d'intervenantes pour répondre à toutes les demandes mais ne dispose d'aucune souplesse pour ajuster ses effectifs aux besoins (problème du statut de fonctionnaire territorial) : il réoriente donc certaines demandes vers d'autres SAM. En matière d'emplois familiaux en revanche, il est directement en concurrence avec d'autres structures mais bénéficie d'un réseau d'accès à la clientèle important à travers les points d'accueil du CCAS et propose des prix très attractifs, le personnel de gestion étant rémunéré par le CCAS.

Du fait de cette extrême diversité d'opérateurs, les usagers sont un peu perdus, en particulier ceux qui ne constituent pas la clientèle habituelle du CCAS. Une réflexion s'est donc engagée récemment, dans le cadre des projets soutenus par la DATAR, pour mettre en place une structure d'information et/ou d'orientation centralisée.

DEUXIÈME PARTIE

La professionnalisation du secteur : un processus dont la poursuite pourrait être compromise par les conditions actuelles du développement des emplois

Tout le monde s'accorde aujourd'hui sur la nécessaire professionnalisation des métiers d'aide à la personne à domicile, sans définir pour autant ce qu'on met derrière ces mots : s'agit-il d'aider à l'émergence de « nouvelles professions », de « professionnaliser un secteur », c'est-à-dire des entreprises, ou de permettre une meilleure reconnaissance professionnelle à l'ensemble des salariés mobilisés dans ce secteur ?

Dans tous les cas ne faut-il pas s'interroger d'abord sur l'existence éventuelle de « métiers » différents, ou pour le moins de modèles de service et d'identités professionnelles différenciés ? C'est à ce type d'explicitation que nous avons consacré cette deuxième partie, en nous attardant particulièrement sur l'inscription et la place de ces fameuses « compétences relationnelles » au sein des activités de travail.

Aller plus avant dans la prise en compte des compétences que nous appellerons « technico-relationnelles », dont la reconnaissance et la valorisation sont centrales si l'on veut engager de réelles démarches de professionnalisation, c'est aussi s'interroger sur les moyens à réunir pour permettre aux salariés concernés de gérer les conséquences de l'engagement affectif qui est au cœur de la relation d'aide.

Enfin un éclairage sera apporté sur les apports et enjeux des structures relais quant à la professionnalisation des salariés de l'aide aux personnes.

5. QUELLE PROFESSIONNALISATION POUR LES EMPLOIS D'AIDE A LA PERSONNE A DOMICILE ?

Un point de vocabulaire préalable

Les mots de professionnalisation et de profession ont des significations différentes selon qu'ils relèvent de l'usage de la vie quotidienne ou de la terminologie sociologique. Il ne s'agit pas ici de faire un exposé sur la sociologie des professions pour analyser la question de la professionnalité des métiers d'aide à la personne. Toutefois on ne peut mettre de côté les travaux qui ont contribué à la construction des types idéaux des professions et ce pour plusieurs raisons :

- La première tient au fait que les catégories de l'usage courant recoupent celles des catégories sociologiques. Dans la vie courante, on parlera des professions médicales ou juridiques et non des professions hôtelières ou du bâtiment ; dans ce dernier cas, c'est l'usage du mot de métier qui sera utilisé. La représentation sociale de la profession est un modèle assez largement partagé qui permet à ceux qui font partie d'une profession déjà établie de s'inscrire dans un corps d'appartenance appelé « le corps professionnel », et pour ceux qui souhaitent y accéder, c'est-à-dire qui sont en

processus de professionnalisation, de s'organiser pour être reconnus comme tels. J.M. Chapoulie (1973) parle à ce propos de « modèle profession », « *parce qu'il structure les aspirations d'un certain nombre de corps de métiers* ».

- La seconde raison qui découle de la première, renvoie aux champs dans lesquels s'inscrivent les activités d'aide à domicile. Que ce soit les aides-ménagères, les aides-soignantes, les auxiliaires de vie... le contenu du travail est à la lisière ou fait pleinement partie des domaines du social ou du sanitaire¹. Au niveau hiérarchique supérieur, on retrouve les métiers définis comme des professions ou des semi-professions avec les assistantes sociales et les infirmières. L'histoire de la division sociale du travail les inscrit donc de fait dans l'univers professionnel même si, appartenant aux catégories les plus basses, elles ne possèdent pas les caractéristiques des professions². Caractéristiques que l'on retrouve de plus en plus nettement affirmées au fur et à mesure que l'on monte dans l'échelle de la hiérarchie sociale ; on pensera ainsi à la profession de médecin.

- La troisième raison tient au fait qu'historiquement les notions de « savoir » et « d'idéal de service », ou pour employer des terminologies plus courantes aujourd'hui, de « professionnalisation » et de « qualité de service » sont intimement liées. Même si ces notions constituent des éléments de légitimation et pas seulement des éléments explicatifs de leur émergence, la notion d'efficacité ne peut être évacuée de ces processus de professionnalisation.

Et ce d'autant plus que les pouvoirs publics et les acteurs intervenant dans le champ de l'aide à domicile, mettent l'accent sur la volonté d'assurer une « bonne » qualité de service (qu'il reste à définir) grâce, entre autres, à une meilleure professionnalisation des structures et de leurs salariés.

5.1. Des métiers souvent dévalorisés, au regard de certains critères socioculturels

Le thème de la reconnaissance professionnelle représente un enjeu fort pour ces activités car elles cumulent un certain nombre de handicaps culturels, économiques et sociaux. Ce sont des activités :

- exercées presque exclusivement par les femmes ;
- dont les tâches renvoient, pour une large part, à celles effectuées dans la sphère domestique ;
- improductives du point de vue de l'économie marchande ;
- à forte dimension relationnelle où il est difficile d'avoir des référents en matière de qualité du service délivré ;
- dont les apprentissages ont lieu, pour une bonne part, dans l'espace domestique, peu reconnus et récemment validés ;

¹ Nous avons vu qu'avec la loi des emplois familiaux, la scission employés de maison / aide à domicile perdait de sa pertinence au niveau de l'activité de travail. Dans nos entretiens, la « traditionnelle employée de maison » ne s'est rencontrée que dans des familles aisées qui embauchent une ou plusieurs personnes pour l'entretien de leur domicile.

² Le type idéal des professions peut être résumé autour de deux dimensions que nous reprenons de l'exposé de J.M. Chapoulie :

- une compétence techniquement et scientifiquement fondée,
- l'acceptation et la mise en pratique d'un code éthique réglant l'exercice de l'activité professionnelle.

- qui ont donné lieu à des formations initiales de type enseignement ménager. Ces dernières ont longtemps été perçues comme partiellement professionnelles seulement, la finalité des enseignements étant aussi de former de « bonnes ménagères ». Quant à la formation professionnelle, elle est largement sous-dimensionnée par rapport à la nature des emplois exercés.

Nous allons reprendre un à un ces différents points.

5.1.1. Des emplois fortement féminisés

De nombreuses études ont déjà montré que les secteurs d'activité où les professions étaient fortement féminisées (comme c'est le cas ici) se caractérisaient par des taux élevés de temps partiel (rarement choisi) et une précarité dans l'emploi forte (Fournier, 1996), sans parler des faibles progressions de carrières et des salaires généralement plus bas que dans des secteurs mixtes. Si les référents culturels font que, dans notre société, ce sont essentiellement les femmes que l'on retrouve à ces fonctions d'aide à la personne³ (ce qui n'est pas forcément le cas pour d'autres cultures, en Afrique ou en Asie par exemple), il n'est pas surprenant que l'on retrouve ces caractéristiques d'emploi dans le champ des emplois de proximité.

5.1.2. La référence à la sphère domestique dans l'activité de travail

Avec l'allongement de la durée de vie, l'éclatement de la cellule familiale réduite souvent à son niveau nucléaire parent(s)/enfant(s), le développement du taux d'activité des femmes, les activités domestiques et de garde sont de plus en plus externalisées. Parallèlement, l'augmentation des emplois de proximité conduit à ce qu'un nombre croissant de femmes assure, dans le cadre d'une activité rémunérée, ces tâches domestiques pour le compte d'autrui. On assiste à un transfert de l'activité domestique réalisée au sein du foyer familial vers le compte d'un tiers et ce en direction de classes sociales diversifiées et pas seulement dans les familles bourgeoises qui traditionnellement font appel à du personnel ménager⁴.

Les tâches effectuées dans ces activités d'aide à domicile renvoient à celles réalisées au sein de la sphère domestique, ce qui s'avère être pénalisant pour la reconnaissance du travail effectué. Cette imbrication pose au moins deux questions :

- L'espace de travail que constitue le domicile de la personne peut-il être le lieu d'exercice d'un travail ?
- Que signifie la mise en contact d'une professionnelle dans un espace de travail qui est un espace privé ?

³ C'est pourquoi nous utiliserons plus systématiquement le mode féminin en parlant des salariées, car même si quelques hommes intègrent ce secteur, cela reste très marginal. D'ailleurs, l'intégralité des intervenants à domicile que nous avons rencontrés, en entretien, étaient des femmes.

⁴ Dans les domaines d'activité que nous étudions, nous avons pu différencier plusieurs origines dans les emplois existants (voir 1.). Nous venons d'évoquer ici la tradition domestique dans les familles aisées, il faut aussi mentionner l'histoire des aides-ménagères qui ont structuré une activité effectuée à l'origine par des religieuses, activité reprise par les mouvements familiaux populaires pour l'aide aux familles des milieux populaires.

La sphère privée est généralement considérée, dans notre culture occidentale, comme un espace caché. Qu'est-ce que cela signifie du point de vue de la question de la reconnaissance, de l'évaluation du travail exercé et donc du sens de ce travail ? L'espace domestique ne confine-t-il pas au travail domestique ? B. Croff (1995) écrit à ce propos : « *la souffrance fait partie du décor, la scène du travail à domicile est d'abord une scène de souffrance qui met en jeu les personnages qui vont se superposer sur deux scènes : celle du travail et celle de la vie privée* ». Comme dans la sphère familiale, dans l'univers du travail à domicile les rapports de pouvoir sont généralement niés et les tâches réalisées se font dans l'isolement, dans la majorité des cas⁵. Or nous verrons, qu'ici plus qu'ailleurs, les situations de travail renvoient au contexte social et psychologique des personnes chez qui interviennent ces salariées. Aussi se retrouvent-elles parfois dans des situations lourdes à gérer, devant lesquelles elles peuvent parfois se sentir démunies et sans moyen d'action autre que celui de quitter leur employeur ou bénéficiaire.

Quant à la question de l'évaluation et du contrôle de ce qui se passe dans cette sphère privée, elle reste posée. Le droit du travail actuel ne permet pas de répondre pleinement à cela. Les inspecteurs et les médecins du travail, par exemple, n'interviennent pas dans le secteur des services domestiques.

Si l'on fait un bref retour historique, nous nous rappellerons que dans la cité grecque, l'opposition était faite entre le domaine du domestique, c'est-à-dire la gestion des biens familiaux, et le domaine de l'économie politique : c'était aux femmes et aux esclaves qu'était dévolue la première catégorie d'activités, considérées déjà comme « serviles » puisqu'elles se rattachaient au monde de la **nécessité** et non à celui de la **liberté**. Nous avons vu que les femmes sont aujourd'hui encore une majorité à réaliser, pour le compte d'autrui, ces types de travaux toujours peu valorisés. Quant à l'opposition « dedans/dehors », elle est toujours vive. Pour certaines femmes, avoir un « vrai emploi » c'est travailler dans un cadre collectif, hors de l'espace domestique, même si pour certaines d'entre elles, travailler dans l'espace domestique d'autrui, c'est déjà quitter son propre espace intérieur. Poser ainsi le débat laisserait entendre que pour un certain nombre d'entre elles, la professionnalisation des emplois de l'aide à domicile n'a pas de sens puisqu'ils les "confinent" à la sphère privée (cf. Kaufmann, 1995).

Dans les années 70, l'effort des féministes et de certains sociologues a contribué à démontrer que d'autres formes de travail que le travail salarié rémunéré existaient, et que le travail domestique, traditionnellement attribué aux femmes, en constituait un à part entière. Même si nous émettons l'hypothèse que la reconnaissance du travail domestique effectué à son domicile est de nature à aider à la reconnaissance de ces métiers⁶, force est de constater que les tâches domestiques lorsqu'elles s'inscrivent dans une activité rémunérée, sont toujours suspectées de ne pas permettre la constitution de vraies professionnalités. Doit-on pour autant se détacher de cette référence à l'univers domestique privé ? Nous essayerons d'éclairer dans la suite de

⁵ Seules quelques rares « maisons bourgeoises » ont encore à leur disposition une domesticité composée de plusieurs employés. Quant aux aides-ménagères, elles n'interviennent jamais à deux, sauf cas exceptionnels comme les situations de formation.

⁶ Ce transfert ne peut être que partiel car les métiers d'aide à domicile ont leurs propres finalités, différentes de celles que peut avoir une mère vis-à-vis de sa propre famille.

notre exposé cette question à laquelle on ne peut répondre simplement. Toujours est-il que le travail d'aide à la personne, effectué au domicile d'autrui renvoie classiquement, soit au monde de la domesticité, soit à celui de la famille.

Pour parler de ces métiers, certaines salariées responsables d'association parlent parfois de « métiers de l'amour » ce qui est lourd de signification. Cela renvoie à une autre expression courante : « quand on aime, on ne compte pas ». On ne compte pas son énergie, son temps et on ne compte pas ce que cela rapporte financièrement, parce que cela rapporte affectivement. Nous verrons que, même si les toutes les salariées ne vont pas jusqu'au bout de ce raisonnement, les revendications salariales n'étant pas totalement absentes de leurs propos, cette conception est très souvent présente dans leurs manières d'envisager leurs métiers et surtout dans le sens qu'elles y trouvent.

Se référer à l'univers domestique c'est aussi, en creux, ne pas se référer à l'univers salarial classique. Ce qui relève aujourd'hui des acquis salariaux classiques est, pour ces domaines d'activités, loin d'être automatiquement intégré notamment en matière de gestion des horaires quotidiens de travail ou des congés annuels par exemple. Quant à la question de la formation professionnelle, elle est le plus souvent peu présente malgré la bonne volonté de certains organismes ou associations.

5.1.3. Des services dit improductifs

Les activités d'aide à la personne renvoient de manière plus générale aux activités de service qui ne produisent pas de valeur au sens monétaire du terme. Le service est, dans ce cas précis, comme le rappelle A. Fouquet (1995b), un rapport social qui ne peut se résumer au résultat du service qui disparaîtrait aussitôt que produit. Ce type de service ne peut jamais exister en tant que marchandise susceptible de s'accumuler et donc de produire de la richesse. Aussi, ces activités sont-elles considérées comme « improductives » dans la sphère de l'économie marchande où prévaut une certaine conception du travail, comme moyen de créer et d'ajouter de la valeur : le travail devient une unité que l'on mesure pour pouvoir la comparer de manière homogène à d'autres unités de travail. Dans le modèle de la famille, on trouve une autre conception du travail qui réfère notamment aux notions d'entraide, de gratuité et d'amour⁷. Ce qui explique que les activités domestiques réalisées pour soi échappent au modèle de l'organisation rationnelle de l'activité salariée.

Il est frappant de voir comment les activités de service à la personne, qui se réfèrent en partie au travail domestique, se retrouvent mises en tension entre ces deux modèles : familial et salarié. Les valeurs de référence des salariés sont majoritairement celles du modèle familial alors que leurs aspirations renvoient plutôt à la sphère salariale classique.

Si nous revenons à la question de la gestion du temps de travail, nous constatons que tout en étant très cadrée dans un planning de travail découpé en tranches horaires d'intervention, l'organisation du temps peut malgré tout être vécu et organisé de

⁷ Ces valeurs peuvent être considérées comme des valeurs qui isolent et aliènent les femmes dans la sphère domestique ; il n'est pas dans notre propos ici de nous engager dans ce débat.

manière assez souple lorsque la notion d'aide et de service à rendre devient une valeur de référence forte. Cela se traduira notamment par des interventions hors temps de travail qui, de ce fait, ne sont pas rémunérées.

Par ailleurs, au niveau des pouvoirs publics, des organismes financeurs... nous voyons que cette question de l'organisation du travail et derrière elle, celle du contrôle du temps du travail, est une préoccupation très présente. L'exemple de certaines caisses régionales d'assurance maladie (CRAM) qui mettent en place de manière expérimentale des badges électroniques auprès des aides-ménagères pour enregistrer les horaires de travail effectués au domicile de l'utilisateur, le confirme.

Nous pensons que cette posture professionnelle à la croisée de deux modèles de références, explique pour partie la difficulté des salariées à faire reconnaître leur travail qui s'inscrit dans une activité économique et pas seulement sociale.

Pour autant, la question de l'évaluation des services, qui rejoint la réflexion plus large de la qualité du service, reste posée. Comment évaluer une relation de service, basée sur la notion de confiance mutuelle, sans la réduire à une relation purement instrumentale, ce qu'elle ne peut être sous peine de ne plus répondre aux finalités de ce pourquoi elle existe et a été conçue, à savoir l'aide et l'accompagnement à domicile ? A vouloir rationaliser à tout prix les services, comme cela a été fait dans les processus de fabrication industrielle, on ne rend pas plus efficaces ces services d'aide aux personnes mais on les désincarne et on les vide de leur sens. Cela ne veut pas dire que des modes de formalisation du service apporté ne puissent pas être envisagés, ils peuvent être au contraire une des bases de référence à l'action s'ils s'alimentent de la diversité des situations rencontrées. Mais ils ne peuvent pas être que cela et ils ne se substituent en aucun cas à l'action devant la singularité de chacune des situations que rencontrent les intervenants salariées. La « typification des cas »⁸ souvent avancée comme une des modalités de substitution au modèle de rationalisation industrielle, nous paraît être une solution bien incertaine. Tout au plus peut-elle constituer une étape de la réflexion sur le service apporté, à condition qu'on ne cherche pas par là à nier la singularité des situations rencontrées et des personnes impliquées.

A propos de la qualification des intervenantes à domicile, cette question de l'évaluation des services renvoie aux caractéristiques de l'activité de travail, qui imbrique des compétences sociales et relationnelles dans des compétences techniques. Vouloir séparer les unes des autres fait perdre son sens au travail à effectuer. C'est au contact concret du travail ménager par exemple, que va pouvoir s'inscrire une action éducative auprès de la personne aidée. La manière d'inscrire le travail dans le quotidien du particulier et de le réaliser est aussi importante que le résultat obtenu une fois la tâche effectuée. On retrouve ici le cœur du débat sur le « faire ou faire faire » (Kaufmann, 1995).

5.2. A la recherche de modes de reconnaissance professionnelle

Un des obstacles auxquels se heurtent ces « professionnelles », pour être reconnues en tant que telles, renvoie à ce que nous avons appelé au début de notre exposé : le type idéal de la profession.

⁸ Voir à ce propos les différents écrits de J. Gadrey sur la rationalisation professionnelle.

L'histoire des professions attribue à chacune d'elles, un certain nombre de valeurs auxquelles l'ensemble du corps professionnel doit adhérer. L'une d'entre elles est ce que Parsons a appelé « la neutralité affective » (cité par Chapoulié, 1973). C'est une question que l'on retrouve au cœur des débats dans les professions médicales ; elle est également au fondement du système du service public français. Faisant émerger le principe d'égalité d'accès aux services publics, l'histoire de la bureaucratie se réfère aussi à cette notion de neutralité. Elle est conçue comme un moyen de combattre et de s'opposer aux idées de favoritisme et de passe-droit. Dans ce schéma de pensée, la dimension affective est toujours source de suspicion et elle n'est pas appréhendée comme pouvant faire partie d'un élément de la professionnalité en termes de degré d'implication et d'aide à l'utilisateur, par exemple. La logique de cette conception est que, pour être efficace et intègre, il ne faut pas s'attacher ou s'identifier à la personne (client ou usager) au risque de perdre du discernement dans les actes à effectuer⁹. On retrouve ici le débat qui oppose objectivité et subjectivité.

La neutralité affective est conçue traditionnellement comme le garant de l'objectivité et de l'efficacité. A l'opposé de cette conception, les emplois de l'aide à la personne mettent en avant l'implication affective comme un préalable dans la relation d'aide qui est fournie. Nous verrons plus en détail comment se construit la dimension relationnelle au sein des activités de travail. Notons seulement ici cette divergence de fond.

Dans l'histoire des professions, on a également montré que la légitimité d'une nouvelle profession se faisait toujours au profit de compétences scientifiques ou techniques par rapport aux compétences sociales. Pour que leurs emplois soient valorisés, les intervenantes à domicile doivent-elles séparer le côté relationnel du côté technique de leur activité et mettre en avant seulement ce dernier ? Outre le fait que cela constitue une fiction du point de vue de l'activité réelle, valoriser les compétences techniques voudrait dire qu'il faut valoriser des compétences domestiques qui, en tant que telles, sont pour partie déjà dévalorisées dans l'univers professionnel, comme l'est le « ménage ». Pour tenter d'échapper à cette alternative, les salariées qui occupent des activités dites ingrates, essaient chaque fois que c'est possible de valoriser la dimension relationnelle. Une aide-ménagère dira que son travail est plus riche car elle reste plus longtemps chez le particulier qu'une aide-soignante à domicile ; une travailleuse familiale dira la même chose pour se différencier des assistantes sociales. Le temps passé est un gage pour les salariées d'une bonne connaissance des bénéficiaires, ce qui permet d'être plus pertinent dans son activité de travail. C'est aussi un moyen de se sentir utile et valorisée aux yeux d'autrui. Pour dépasser ce clivage entre le technique et le relationnel tout en contribuant à une meilleure reconnaissance professionnelle ne serait-il pas important de reconnaître les compétences relationnelles comme des actes techniques à part entière, comme le proposait déjà le Haut comité éducation économie ? (cf. Narnio et Divisia, 1994 ; Chol et Genestier, 1996).

⁹ Des études dans le champ de la santé du travail ont montré combien cette posture de la neutralité affective et de détachement renvoie à des mécanismes de défense qui sont lourds de conséquences sur la santé psychique des individus.

Jusqu'à présent, **les processus de professionnalisation** qui ont abouti, dans le domaine du sanitaire et social notamment, se sont construits sur la base d'une spécialisation fondée sur une nouvelle division du travail. Une partie des activités considérées socialement comme moins valorisées étaient transférées à l'emploi qui vient juste au dessous dans la hiérarchie sociale. C'est ainsi que l'on peut analyser le transfert de certaines tâches du médecin vers les infirmières puis des infirmières vers des aides-soignantes (corps de métier créé en 1956). V. Leroux-Hugon (1987) parlant du métier d'infirmière montre qu'avec les progrès en terme d'actions thérapeutiques, la transformation du rôle du médecin vers une fonction plus tournée vers le diagnostic s'est accompagnée d'une délégation de pouvoir aux infirmières du champ de l'asepsie. Ainsi, les infirmières ont vu leur statut de « servante de la douleur » se transformer et elles ont pu déléguer à d'autres corps d'autres fonctions. Une nouvelle organisation du travail s'est imposée, laissant principalement aux aides-soignantes les tâches d'hygiène et de confort du malade, et aux agents hospitaliers les fonctions de nettoyage et d'entretien des locaux.

Ces affirmations professionnelles se font par distinction selon une échelle de valeur des tâches des plus nobles vers celles réputées moins nobles. Ce n'est pas un hasard si l'on retrouve au bout de la chaîne, les fonctions renvoyant à la sphère domestique avec, en leur sein, des hiérarchisations entre les soins aux personnes et l'entretien de l'espace intérieur. Si l'affirmation des métiers se fait sur la base de la spécialisation, de la segmentation des fonctions, pour les salariées qui sont au bas de la hiérarchie sociale des métiers, c'est plutôt la polyvalence qui caractérise leurs postes de travail. Les tentatives de hiérarchisation ne sont pas absentes dans les emplois à domicile que nous avons étudiés : on pensera notamment aux différences de fonctions entre l'aide-ménagère et l'aide-soignante à domicile, même si dans la réalité les frontières sont souvent plus fluctuantes que sur le papier. Mais pour la majorité des activités d'aide ou de garde à domicile, le large spectre des interventions renvoie plutôt à celui des activités polyvalentes de la mère de famille.

Lorsqu'une profession émerge, elle le fait en constituant une filière de formation distincte pour asseoir sa légitimité. Si des formations existent, comme pour les aides-soignantes, on ne peut pas parler ici de filière de formation construite. Quant au champ de l'aide à domicile, seul le CAFAD existe mais il n'est que partiellement reconnu, la convention collective des employés de maison ne le reconnaissant pas. Ne nous trompons pas sur les enjeux de la constitution d'une véritable filière de formations diplômantes. Si elles peuvent être le garant des savoirs et participer d'une garantie de sérieux et de sécurité, dans le même temps, elles peuvent constituer une porte d'entrée que tous les postulants ne pourront franchir. Elles risquent de jouer de fait une fonction de tri et d'exclusion pour ceux qui ne passent pas par là ou qui échouent. C'est ce qui s'est passé dernièrement dans le domaine de la petite enfance avec l'obligation faite désormais aux candidats à un poste d'ATSEM (agent territorial spécialisé des écoles maternelles) d'être titulaire du CAP « petite enfance ».

Or, dans le contexte économique et social actuel, l'accès à ces emplois d'aide à la personne est souvent le seul moyen dont disposent les personnes faiblement dotées sur le plan scolaire, pour reprendre une activité salariée lorsque tout le reste paraît bouché ou inaccessible.

Il faut savoir à qui, quand et comment on veut ouvrir ou fermer ces secteurs d'activité. On ne peut pas, par exemple, à la fois avoir un discours sur l'ouverture de ces emplois aux personnes dites en difficulté d'insertion et parallèlement bâtir des barrières formatives à l'entrée. Pour autant, la reconnaissance des savoir-faire est une question qui reste entière. Si les lieux d'apprentissage des savoirs sont inscrits d'abord au sein de la sphère domestique, cela ne devrait pas empêcher que des systèmes de validation d'acquis portant sur ces apprentissages soient mis en place. Se pose toutefois le problème des savoir-faire lorsque ceux-ci ne sont pas acquis à l'origine dans la sphère familiale, lorsque la transmission familiale « traditionnelle » de la mère vers les filles ne se fait pas ou lorsque les normes de propreté et de rangement héritées de sa propre culture diffèrent de manière significative de celles qui sont communément reconnues en France.

Se pose plus largement la question de ce que doivent être les apprentissages dans ces fonctions d'aide à la personne. Doit-on considérer par exemple que si l'on « sait faire » chez soi, on « sait faire » chez les autres ? Il est important dans ce cas de voir ce que signifie pour chacun l'expression de savoir-faire dans le cadre d'une relation de service. Lorsqu'on demande aux salariées de ces secteurs de l'aide à la personne où elles ont appris leur métier, beaucoup répondent qu'elles ne l'ont jamais appris. De là à considérer que ça ne s'apprend pas ou que c'est inné chez une femme ou une mère il n'y a qu'un pas, souvent franchi. Le fait de parler de ces emplois en termes de qualités (la ponctualité, la discrétion, la fiabilité, etc.), comme le font souvent les employeurs quand on les interroge sur leurs critères de recrutement, plutôt qu'en termes de compétences est assez illustratif de cela. Le passage de la qualité à la qualification est un enjeu fort pour la reconnaissance professionnelle qui est encore loin d'être acquise.

La formation initiale des travailleuses familiales vient nous rappeler qu'au sein même des tâches ménagères, des apprentissages sont à effectuer en fonction des finalités poursuivies. En effet, la question n'est pas toujours de l'ordre du strict savoir-faire mais aussi du savoir faire faire ou du respect du savoir-faire de l'autre ; c'est l'une des raisons pour lesquelles les formations qui se font en cours d'emploi sont privilégiées dans ces domaines. Le rôle d'une formation revient à donner un autre cadre de référence à partir duquel chacun va pouvoir revisiter ses propres normes et savoir-faire, pour répondre aux exigences de service.

Actuellement, cette réflexion sur les apprentissages est surtout posée au moment du recrutement et peu en cours d'emploi. Or la stabilisation de l'expertise qui se construit de manière empirique au fur et à mesure du travail est très importante. Si cette tendance se prolonge, n'est-il pas à craindre que le développement à venir des labels qualité ne conduisent certaines structures, pour sécuriser leurs usagers ou clients et se démarquer des concurrents, à se réfugier dans la solution du tout certification, exigeant des diplômes à l'entrée de ces emplois. Une telle pratique remettrait en cause, comme nous l'avons dit, l'entrée dans l'emploi jusqu'ici largement ouvert aux femmes qui ne trouvent pas à s'inscrire sur d'autres segments du marché du travail, sans constituer pour autant une garantie suffisante d'opérationnalité.

La question de la formation professionnelle est de plus en plus renvoyée aux structures éducatives initiales et aux pouvoirs publics, dans le cadre d'actions en faveur des demandeurs d'emploi par exemple. Ce qui conduit à faire l'impasse sur une

véritable réflexion de la construction de filières professionnelles en cours d'emploi et renvoie à la question de la formation à l'extérieur des branches professionnelles concernées. Outre le coût qu'elle implique pour les politiques publiques d'insertion, on ne peut nier la déperdition qui existe entre ceux qui participent à un stage et ceux qui intègrent ces emplois de proximité. Le renforcement actuel de la formation initiale pose plusieurs questions. L'une d'entre elles concerne les caractéristiques des entrants dans ce secteur d'activité : l'entrée dans l'emploi ne se fait pas massivement vers 18/20 ans, surtout dans le domaine de l'aide à domicile chez les personnes âgées, qui reste le plus gros secteur dans l'aide à domicile. Dans un champ professionnel où une personne est considérée comme jeune si elle a entre 25 et 30 ans, toute formation initiale risque de ne pouvoir être mise à profit rapidement par les individus de moins de 25 ans à la recherche d'une insertion professionnelle dans ce milieu¹⁰.

La remise en cause de la neutralité affective, l'imbrication de la compétence relationnelle comme partie intégrante de la compétence technique, la polyvalence qu'implique l'activité de travail, l'absence de barrières de type formatives à l'entrée et l'importance de la formation en cours d'emploi comme élément déterminant dans l'apprentissage, toutes ces dimensions nous laissent penser que le modèle de la « profession », au sens où nous le rappelle J.M. Chapoulie (1973), n'est pas un modèle transposable en l'état. Ce n'est donc pas un processus de professionnalisation conduisant à l'édification de « professions dures » qu'il semble opportun d'envisager ici. En revanche, l'existence de cadres de références professionnelles et éthiques relativement unifiés pour les différents segments d'emplois permettraient aux acteurs du champ de mieux maîtriser la qualité du développement de ce type d'activité et participeraient d'une meilleure visibilité et reconnaissance professionnelle des salariés.

5. 3. Les apports des structures-relais dans les constructions professionnelles

Parler de la professionnalisation du secteur de l'aide à la personne, c'est faire l'hypothèse qu'au-delà de la qualification et de la professionnalité des salariées elles-mêmes, ce qui est visé, c'est la qualité des structures et des services qu'elles proposent. Bien que distincts, ces deux niveaux s'emboîtent l'un dans l'autre. Aussi, quand nous observons comment s'organise actuellement le marché (cf. 5.4.) et que nous analysons le rôle que peuvent jouer les structures existantes dans la mise en œuvre de services, nous portons un éclairage sur les conditions de professionnalisation ou de déprofessionnalisation des intervenants des secteurs concernés¹¹.

¹⁰ Nous verrons plus loin la question de la formation des adultes en recherche d'emploi qui souhaitent se former à ce type d'emploi.

¹¹ Nous sommes bien conscients qu'il aurait fallu, pour dresser un panorama général du secteur, de ce point de vue, compléter notre approche en regardant les conditions de professionnalisation des personnels qui gravitent autour des intervenantes à domicile, comme les personnels d'encadrement de direction et de proximité ou les personnels administratifs. Nous pensons que d'autres études en cours, comme le contrat d'étude prospective, permettront de traiter ces différents aspects que nous n'avons pas étudié dans le cadre de cette recherche.

5.3.1. La structure comme filtre

La fonction de mise en relation assurée par l'organisation présente une série d'avantages sur deux versants : celui de la qualité du service et celui des conditions d'exercice de l'emploi du salarié.

La qualité du service : l'association est à même d'assurer la correspondance la plus judicieuse possible entre le service attendu et les dispositions professionnelles de l'intervenante sollicitée pour l'accomplir. D'une part, l'organisation dispose d'une expérience qui lui permet d'apprécier les différentes composantes du service demandé ; d'autre part, le fichier de candidates à l'emploi qu'elle gère lui permet de puiser dans un "pool" de personnes suffisamment large pour opérer un choix répondant aux critères définis.

La salariée : la multiplicité des demandes de services adressées à la structure permet de négocier une relative progressivité dans l'itinéraire professionnel des intervenantes. Ainsi, l'aide à domicile débutante se verra-t-elle confier, dans la mesure du possible, une succession d'interventions facilitant l'apprentissage du métier.

Certaines associations multiservices n'hésitent pas à utiliser leurs différentes structures juridiques de façon à sélectionner les individus : toute débutante est embauchée dans le cadre de l'association intermédiaire, puis confirmée dans celui de l'association mandataire, les plus aptes à exercer les fonctions d'aide à domicile sont par la suite intégrées comme salariées de l'association traditionnelle. Ainsi, en dépit du manque de formation initiale qui caractérise la profession, l'aide à domicile peut trouver dans l'enchaînement de missions de plus en plus complexes le moyen d'acquérir progressivement les compétences nécessaires à l'exercice de sa fonction, le/la responsable de la structure ou le/la responsable de proximité jouant dans une certaine mesure le rôle de tuteur.

Plusieurs types d'interventions gagnent à être gérés par une organisation, tant du point de vue de la qualité du service que des conditions d'exercice de celui qui l'assure :

- Particulièrement dans les cas d'« activité ménagère exclusive », de nombreux intervenants travaillent en l'absence des occupants du logement. L'un des points délicats de ce type d'intervention tient dans le fait de « confier ou non les clefs ». Les aides à domicile mettent explicitement un point d'honneur à se voir confier les clefs du domicile, traduction d'une confiance méritée. D'une manière générale, elles apparaissent extrêmement sensibles à la confiance qui leur est témoignée. A l'inverse, le refus par exemple de « confier les clefs » est ressenti très négativement, témoignant d'une certaine suspicion. Celles qui y sont réduites s'en défendent en se référant aux intervenants peu scrupuleux qui les auraient précédées. L'association peut, en ce cas, jouer un rôle de garant.

- Quant aux « intervenantes auprès d'enfants » la présence des membres de la famille autres que les enfants eux-mêmes, lors des interventions, est rarissime. La responsabilité de l'intervenante, seule avec les enfants, est alors fortement engagée ; elle nécessite une certaine maturité, une assurance et une capacité de réaction face à

l'imprévu qui peuvent écarter de cette fonction les aides à domicile trop inexpérimentées ou manquant de maturité pour ce type d'intervention. Or, on observe que celle-ci est fréquemment confiée à des personnes débutantes. Autant la garde des enfants dans le cadre d'une structure collective de type crèche s'accommode bien de ces personnels, encadrés par des professionnels plus expérimentés et organisés en équipes de travail, autant l'isolement induit par l'intervention à domicile exige des compétences avérées. Soulignons donc l'avantage d'un encadrement de proximité, au moins par le biais d'une association, apte à évaluer les dispositions à l'égard du travail des aides à domicile intervenant auprès de jeunes enfants et susceptible d'apprécier la qualité du travail effectué, notamment de la relation qui se construit entre les enfants et l'aide à domicile.

- Enfin, l'association organise le remplacement des aides à domicile en cas d'absences, pendant les vacances notamment ou en cas de congé de maladie. Ce qui permet une continuité de service pour le bénéficiaire.

Les travaux de B. Enjolras (1995) apportent un éclairage théorique intéressant sur la question de l'existence d'un intermédiaire/structure, envisagée sous l'angle des informations respectives dont disposent les deux parties. Il souligne en effet à quel point « *la question de la qualité de la prestation est cruciale, tant pour des raisons de sécurité, de bien-être physique et moral que d'efficacité* ». Or, « *le bénéficiaire connaît, vis-à-vis du prestataire, une situation d'asymétrie informationnelle, ce dernier disposant a priori d'une information sur la qualité de sa prestation dont ne dispose pas le bénéficiaire* ». Ainsi, « *dans le cas des services de proximité, l'intervention d'un tiers (d'une association le plus souvent) permet de garantir la qualité (probité, qualification, discrétion, etc.) des intervenants, de contrôler leur action, d'arbitrer en cas de conflit, d'assurer que les termes du contrat seront remplis quels que soient les aléas (maladie, empêchement de l'intervenant).* » Autrement dit, le rôle d'intermédiaire assuré par les structures gérant des emplois de proximité permet de réduire l'incertitude attachée à la qualité de la prestation, du point de vue du « consommateur ». La structure garantit la qualité de la prestation servie et ce faisant, engage sa réputation qui est au fondement de son développement, voire de sa survie.

5.3.2. La structure comme agent de contrôle et médiateur en cas de conflit

L'association est à même d'assurer en permanence le suivi des interventions qu'elle initie :

« *Le milieu associatif c'est bien parce que les personnes âgées se sentent plus en sécurité en cas de pépin, elles peuvent téléphoner. Il y a des contrôles qui peuvent être effectués ; on a un emploi du temps, on peut nous suivre. Ça limite les débordements* ».

Plus précisément, la structure peut intervenir :

- Pour rappeler à l'ordre des clients trop exigeants, voire franchement désagréables. Elle peut notamment entendre des incompatibilités sans en tenir rigueur à la salariée.

« Elle m'avait fait mal, j'ai dit qu'elle m'avait fait souffrir une fois mais pas deux. L'après-midi, j'ai téléphoné à la société, j'ai dit que je ne voulais plus y retourner ; c'est la société qui a téléphoné, elle a dit : ça n'est pas à elle de téléphoner c'est à nous. Ça lui a fait du bien parce que quand maintenant je passe je vois que tout ce qu'elle m'interdisait elle le laisse faire à l'autre » (Mme B., aide-ménagère, 41 ans).

- Pour rappeler les limites des interventions, particulièrement :

- Lorsque la présence d'une seule personne au domicile introduit un rapport d'exclusivité (personne âgée, enfant, personne handicapée). Celui-ci peut engendrer de nombreux dépassements : soit qu'une affection lie les deux protagonistes jusqu'à gommer les frontières d'une simple implication professionnelle (relations téléphoniques, voire visites en dehors des heures travaillées, courses au profit des personnes aidées, substitution abusive à la mère...); soit que l'isolement de la personne aidée la conduise à montrer de l'agressivité à l'égard de l'intervenant, dès lors seule personne existante pour supporter ses mouvements d'humeur intempestifs.

- Lorsque plusieurs personnes résident dans le même logement (cohabitation de plusieurs générations notamment). La délimitation du territoire d'intervention est en ce cas cruciale et exige parfois d'être précisée afin que la mission d'aide dont est investie l'aide à domicile ne soit pas détournée au profit de personnes non concernées.

« Le problème, c'est quand j'arrivais, je devais m'occuper de la personne âgée et la fille avait reçu plein de monde avant et elle m'obligeait à faire tout le travail de l'aide-ménagère si ce n'est plus, parce qu'il y en avait plein l'évier : pour que je trouve un plateau pour m'occuper de la grand-mère, alors au début, j'ai dit ça va mais ça s'est renouvelé tous les jours... je suis là pour la personne âgée pas pour la fille qui peut faire son travail elle-même » (Mme C., garde de jour).

Dans ces deux cas de figure, l'organisation à laquelle se rattache la salariée peut intervenir pour rappeler les règles du jeu aux deux parties.

- Enfin, lorsque la personne aidée présente des problèmes de santé. En effet, bon nombre d'aides à domicile ont pour fonction d'intervenir auprès d'une personne présentant des problèmes de santé. En ce cas, leurs interventions s'intègrent fréquemment dans un ensemble thérapeutique qui les associe aux aides-soignantes et aux infirmières.

« Tout ce qui est médical, je n'ai pas droit de le faire, c'est donc forcément les infirmières ; éventuellement je peux aider s'il y a besoin, mais les soins je ne dois pas les faire. Disons aussi que je n'ai pas le droit de donner des médicaments sans ordonnance médicale, enfin s'il n'y a pas ordonnance des médecins. Je peux donner les médicaments à condition d'être sûre que personne ne les donne ou que la personne ne les prend pas elle-même » (Mme C., garde de jour).

La réussite de la coordination repose sur des règles d'information et de partage de territoires « qualificationnels » que les uns et les autres doivent s'engager à respecter. Quand bien même ces deux types d'exigences seraient scrupuleusement remplis,

notons que dans les faits la frontière est parfois floue, qui sépare l'aide « sociale » de l'aide « médicale ».

De nombreuses aides à domicile font part de leur regret de n'avoir pu être infirmière ou aide-soignante pour les unes, puéricultrice ou assistante sociale pour les autres. L'attrait exercé sur beaucoup d'entre elles par les fonctions médicales nous rappelle qu'elles trouvent de la satisfaction dans une fonction soignante.

Trois causes peuvent être à l'origine d'un dépassement des fonctions de la part de l'aide à domicile :

- **l'ignorance** : c'est sans doute la défaillance présentant le plus de risques ;

- **la peur de voir chuter son volume d'activité** au cas où l'intervention d'un autre type de personnel se substituerait partiellement à la sienne, qui l'incite à tenter de faire face à un problème qui ne relève pas de son domaine d'intervention ;

- **le soin porté à la personne aidée** : l'attachement affectif est inévitable, voire une exigence proprement éthique, qui entraîne le souci de la soulager de ses douleurs ou de lui assurer un confort minimal tout au long de la journée.

« On fait au mieux pour le bien de la personne, parce que si on voit qu'elle a besoin d'un pansement on va lui faire. On essaie de faire au mieux en prenant toutes les précautions mais on ne va pas prendre des choses bien stériles avec des pinces comme les infirmières ; on n'a pas ce qu'il faut, on fait en attendant, on change aussi les personnes incontinentes, normalement ça devrait revenir à l'aide-soignante, mais elle passe le matin et le soir, entre deux on peut pas laisser une personne très mouillée, on peut pas la laisser, ça peut faire des escarres » (Mme C., garde de jour).

Le rôle des structures est à cet égard particulièrement crucial. La plupart des personnes aidées sont fragilisées, en raison de leur âge (très jeune, très vieux), de la maladie mentale ou physique, de leur isolement. L'aide à domicile porte donc une responsabilité lourde et doit être à même dans un premier temps, d'apprécier la portée d'un événement ; dans un deuxième temps d'apprécier si le remède envisageable relève de son domaine d'intervention ou d'un autre ; dans le deuxième cas, elle doit informer la personne compétente afin qu'elle intervienne. Cette démarche, qui semble nourrie du seul bon sens est plus problématique qu'elle ne paraît. Elle suppose en effet de pouvoir repérer les signes d'un dysfonctionnement qui exige une intervention particulière, d'apprécier rigoureusement les limites de son propre domaine d'intervention afin de ne pas outrepasser ses fonctions, dérive qui pourrait être fatale.

L'association apparaît comme un relais auquel l'aide à domicile peut s'adresser en cas d'incertitude. Elle est aussi là pour rappeler les règles de non-dépassement des fonctions imparties et les risques associés à un exercice abusif.

L. Cabotte (1995), à la suite d'une investigation conduite dans une organisation d'emploi de proximité est amené aux mêmes types de constats et résume ainsi les deux points que nous venons de développer : « Pour les responsables, le plus gros

travail consiste donc à recruter et former les aides-ménagères ; à bien les connaître, ainsi que les personnes demandant le service, afin de lancer adroitement les relations de service, et enfin à pouvoir intervenir si un problème important se produit au cours de ces relations. Cette configuration peut difficilement s'accorder avec une instabilité de l'emploi. La contrepartie de l'engagement est ainsi la construction d'un marché interne : les aides-ménagères de l'association peuvent faire des calculs de longue échéance en s'appuyant sur les règles de rémunération et sur les possibilités d'accès à des postes supérieurs ».

5.3.3. La structure comme réseau d'accès à l'emploi

Du point de vue du volume d'activité et par conséquent du temps de travail, la structure dans laquelle s'inscrivent les aides à domicile apparaît sous un certain angle comme un réseau d'accès à l'emploi. En cas de défaillance d'un usager, la structure est souvent à même, tôt ou tard, de proposer un nouvel usage ; si l'aide à domicile veut élever son volume d'activité, elle peut également solliciter la structure.

« Avec le chèque emploi-service, j'ai peur que du jour au lendemain on vous signe votre congé et que vous vous retrouviez sans rien alors que je sais qu'avec l'association, même s'il y a des périodes où je peux ne rien avoir ou très peu de personnes, je sais que ça va repartir au bout d'un moment, que je peux éventuellement les recontacter pour avoir du travail » (Mme C., garde de jour).

Certes, cette « facilité » qui avantage les aides à domicile intégrées dans des structures les soumet du même coup à l'autorité, voire l'arbitraire des gestionnaires de la structure : celles qui montrent les meilleures dispositions, au sens de ces derniers, se verront également offrir davantage d'opportunités.

« Mon problème, c'est que ça ne se passe pas très bien avec ma responsable de secteur ; quand il y a du boulot, elle préfère le confier à quelqu'un d'autre et si la personne échoue, on fait appel à moi » (Mme K., garde de jour).

Néanmoins, pour les employées de maison isolées, qui ne bénéficient pas du soutien d'une structure, le réseau d'accès à l'emploi qu'elles peuvent solliciter est plus aléatoire. Organisé autour des petites annonces et du « bouche à oreille », cela peut être, particulièrement pour les débutantes qui n'ont pas eu le temps de développer un réseau d'information opérant, une difficulté majeure pour trouver du travail. Cette difficulté à compenser rapidement la perte d'un emploi, fut-il peu volumineux, les fragilise face à leur(s) employeur(s) et les incite parfois à accepter des conditions particulières d'exercice de leur activité, de peur de ne pas « garder leur place ».

Comme A. Fouquet (1995b) le rappelle, la structure permet « une organisation collective protectrice et qualifiante » pour les salariées comme pour les utilisateurs. La structure est le partenaire tiers qui facilite la régulation et donne un cadre à la prestation de service. En son absence, les rapports sociaux se gèrent directement pour le meilleur comme pour le pire, sans souci de construction d'une qualité de service ni de professionnalités pouvant être reconnues et transférables à l'extérieur. Nous sommes renvoyés, dans ce cas, au modèle traditionnel de la domesticité.

5.4. La structuration actuelle de l'activité de l'aide à la personne comme obstacle à la professionnalité

La série d'entretiens que nous avons menée, exception faite des travailleuses familiales et des aides-soignantes qui ont un emploi mieux identifié, se situe dans la sphère de l'aide à domicile qui regroupe les anciennes branches des services domestiques et de l'aide à domicile. Comme nous l'avons vu dans la première partie, l'évolution législative de la fin des années 80 a permis à tous les acteurs de ces différents champs de s'inscrire dans une nouvelle politique de structuration de l'offre renforcée à partir de 1991 par la politique des emplois familiaux. Les structures mandataires créées à cette occasion ont amené progressivement :

- des aides à domicile à travailler pour le compte d'employeurs privés (souvent dans une logique de complément de service lorsque leur structure de rattachement était un service mandataire adossé à une association d'aide à domicile classique) ;
- des employées de maison à intervenir auprès d'une clientèle plus diversifiée en termes social et d'âge (on pensera notamment au développement des interventions auprès des personnes âgées).

Le développement de structures multiservices auquel on assiste du fait de l'accroissement de l'offre et du nouveau positionnement des opérateurs se traduit pour les salariées par des modifications des conditions d'exercice professionnel.

Apparaît une multiplicité des statuts d'emploi au cours d'une même période travaillée. C'est ce qui a été appelé « les salariées mixtes » (type C) en première partie du rapport. Dans ces cas, les salariées vont relever, soit d'une convention collective de l'aide à domicile, soit de celle des employées de maison et vont avoir à faire, selon les cas, à des bénéficiaires ou des employeurs privés.

On observe un renforcement de la diversité de leurs interventions dans les différents domaines du champ de l'aide à la personne. Les salariées vont être amenées à intervenir dans des fonctions aussi variées que sont l'entretien, l'aide, la garde d'enfant, de personnes âgées ou handicapées... Et même si des dominantes peuvent apparaître en cours d'emploi, il n'est pas rare que dans un cheminement professionnel, une salariée ait couvert plusieurs de ces domaines d'intervention.

Pour autant, doit-on spécialiser et segmenter les emplois relevant de l'aide à domicile ?

Les employeurs privés sont les premiers à ne pas le souhaiter ; ils veulent pouvoir bénéficier d'une continuité de services au sein de leur espace domestique : garder les enfants, faire l'entretien de la maison, garder un parent âgé... ce qui renvoie à la conception classique du rôle de la mère de famille.

Les associations ont aussi tendance à jouer sur une gamme de prestations la plus large possible pour maintenir un volume d'activité suffisant et proposer ainsi à leurs intervenantes un plus grand nombre d'heures de travail par semaine.

Quant aux salariées elles-mêmes, elles souhaitent pouvoir répondre à une gamme étendue de services, ce qui constitue un atout, en particulier dans des petites villes ou en zone rurale où la demande est moins importante.

C'est donc une plus grande souplesse d'adaptation et une relative polyvalence qui sont attendues des salariées pour répondre aux besoins croissants du marché de l'aide à la personne.

Au regard de cet enjeu, on peut penser que l'usage banalisé de l'appellation d'emploi « d'aide à domicile »¹², caractérisée par le flou des fonctions et des niveaux d'intervention, peut avoir un certain intérêt. Mais on doit savoir qu'il rend mal aisée la structuration de groupes professionnels à la recherche de reconnaissances professionnelles plus valorisantes : il est à craindre en effet que la multiplicité des types d'intervention ne soient pas analysée en terme de qualifications spécifiques à mettre en œuvre selon leur nature.

Dans ce contexte, marqué par le brouillage et le flou qui entourent les contenus réels de ces emplois et leurs conditions d'exercice, comment spécifier les différents niveaux d'emploi pour définir de réels espaces de professionnalité ? L'enjeu auquel sont aujourd'hui confrontés les partenaires sociaux n'est-il pas précisément celui de leur capacité à définir des filières professionnelles qui, sur la base d'un tronc commun prenant en compte les caractéristiques communes de l'aide à domicile, permettent de mettre en valeur des espaces de qualification complémentaires qui tiennent compte de la spécificité des bénéficiaires : enfants, personnes âgées... ?

Même s'il n'y a pas de structuration autour d'une ou de plusieurs filières des « emplois à domicile », nous avons vu (cf. 4.5.) que les responsables d'associations établissent, par le biais des procédures de recrutement et des mises en relation, des choix qui tiennent compte de la personnalité et des qualifications des salariées. C'est ainsi que la possession d'un CAFAD joue comme un critère discriminant positif, ce qui conduit certaines salariées à se spécialiser vers tel ou tel type de bénéficiaires plus dépendants par exemple. Mais rien de tout cela n'est formalisé et reconnu à une plus large échelle. Seul le versant rémunération prend un peu en compte l'expertise des salariées au travers du critère ancienneté dans l'emploi, qui donne lieu à l'attribution d'échelons plus élevés (cf. 4.).

Or aujourd'hui, alors que les efforts pour développer ces emplois sont importants, on semble assister paradoxalement à une stagnation dans la structuration professionnelle du secteur, telle qu'avaient pu l'impulser les fédérations professionnelles et d'employeurs au travers de la généralisation des conventions collectives (1983) et de la création du CAFAD (1988).

¹² Ces emplois au domicile vont s'appeler dans la convention des employeurs de maison « employés de maison » et dans la convention des salariées des associations d'aide à domicile « aide à domicile ». En utilisant le terme « emplois à domicile », nous reprenons ici la terminologie qui est largement utilisée dans le langage courant ; il regroupe les différentes appellations juridiquement en vigueur.

Actuellement, il semble que ce soit moins le milieu professionnel qui oriente ses propres modes de références professionnelles, que les opérateurs de type pouvoirs publics et financeurs traditionnels de l'aide sociale. Par leur politique, ils influent sur les modes de structurations professionnelles. La politique de développement des emplois familiaux et celle plus récente des chèques emploi-service en sont des illustrations. Ces nouveaux dispositifs de solvabilisation de la demande et de simplification administrative, ont été des vecteurs de confusion pour le grand public (consommateurs, usagers, mais aussi professionnels de l'insertion, spécialistes de l'emploi). En créant ces aides multiservices, les politiques ont donc contribué à banaliser des prestations qui relèvent de métiers de cultures différentes. Elles influent également sur les modes de garde, plus individuels que collectifs et par la même sur les statuts d'emploi des salariées en rendant plus attractives les formes de gré à gré qui isolent les salariées et les rendent plus vulnérables vis-à-vis des aléas du marché de l'emploi.

Si nous reprenons la typologie proposée à la fin de la première partie et le travail monographique que nous avons mené auprès des structures, force est de constater que les « salariées mixtes » (type C), les « salariées en mandataire » (type B1) ainsi que les « salariées en gré à gré pur » se développent au détriment du type A « salariées classiques de l'aide à domicile » alors que c'est précisément dans les structures qui emploient des personnels de l'aide-ménagère classique (type A) que les processus de qualification ont été historiquement enclenchés.

Jusqu'à présent, les salariées mixtes ont bénéficié de l'appui de la structure de l'aide-ménagère classique pour obtenir, comme ceux du type A, des avantages notamment au niveau de la formation professionnelle. La question est bien celle du point d'équilibre : pendant combien de temps les organismes de type 1 (association multiservices adossée à une structure traditionnelle) vont-ils pouvoir s'appuyer sur les services prestataires pour financer, en partie, la qualification des intervenants en mandataire sachant que le coût de l'heure de l'aide-ménagère classique est de 80 francs en moyenne alors qu'en mandataire il est, pour le même type de service, de 55 francs pour les personnes exonérées et de 65 francs pour les autres ? Cette opportunité n'est-elle pas par définition transitoire ? Elle suppose en effet que le volant d'activité en prestation de service soit suffisant pour permettre de financer la qualification d'une majorité d'intervenants. Or, nous avons vu précédemment (3.) que dans certaines des associations, l'activité en mandataire dépassait déjà l'activité en aide-ménagère.

Des associations mixtes ont par exemple décidé de proposer à des employées familiales, des CDD d'une semaine sur leur service d'aide-ménagère, pour pouvoir les rémunérer pendant leur stage de formation. Elles sont supposées appliquer pendant ce temps, la Convention de l'aide à domicile, ce qui multiplie les cas de mixité des statuts. Les associations d'emplois familiaux, qui peuvent parfaitement salarier des personnels pour les mettre à disposition de la clientèle ont tout loisir de signer ce type de faux CDD le temps de la formation, la convention collective applicable étant la même dans les deux cas. Mais le problème reste posé de qui doit payer les heures de présence des salariées en formation (les employeurs-particuliers ou les pouvoirs publics par le biais de subventions) ? Lorsqu'on sait que cela est déjà un problème pour nombre de petites structures d'aides-ménagères classiques qui n'ont pas assez de fond pour financer, via la formation continue, le CAFAD, comment envisager des

parcours qualifiants pour les autres structures qui ont des coûts horaires de prestation plus faibles, que ce soit des associations intermédiaires ou des structures mandataires ?

Il est vrai que les organisations mandataires perçoivent des frais de gestion ; elles peuvent donc, en théorie au moins, affecter partiellement ces frais à des activités collectives. Mais comme ceux-ci s'élèvent à 10 francs de l'heure en moyenne, ils servent avant tout à couvrir les frais de gestion administrative des innombrables contrats de travail engendrés par l'activité (recrutement, remplacement, relation aux URSSAF, à la sécurité sociale, etc.). Ils servent aussi à assurer un contrôle minimum des intervenants ainsi qu'au suivi des clients. Aller au-delà de ces fonctions, en organisant par exemple des rencontres collectives des intervenants, pour échanger sur les pratiques, écouter leur souffrance ou faire de la formation continue, pose immédiatement deux questions : sur quel budget rémunérer le temps passé en formation et à quel employeur l'imputer ?

Quant aux salariées en gré à gré pur, la question de la professionnalité semble hors de propos : on peut se demander en effet quel employeur particulier est prêt à laisser partir « sa salariée », celle avec laquelle il a établi une relation de confiance, pour une formation professionnelle de moyenne ou longue durée ? Du côté des salariées, c'est généralement en passant par le statut de « chômeuse à temps plein », ce qui est rare chez des personnes liées par de multiples contrats de travail, qu'elles pourront bénéficier de formations qualifiantes ou pré-qualifiantes. Certains aspects atypiques du travail d'aide à domicile, comme le travail de nuit des gardes malades peuvent parfois être utilisés par les salariées comme une opportunité leur permettant de mener, en parallèle, une formation : un exemple de ce type nous a été relaté par une association d'emplois familiaux, (la garde de nuit suivait une formation d'aide-soignante dans le cas précis) mais ce cumul emploi/formation ne peut être qu'exceptionnel et ne peut donc être érigé en modèle !

Jusqu'à maintenant, ce sont les organismes sociaux, financeurs traditionnels de l'aide-ménagère, qui ont supporté pour l'essentiel le coût de cette qualification par l'intermédiaire du tarif horaire conventionnel. Il va de soi qu'un mode de rémunération de la prestation, calculé sur la base du salaire brut de l'intervenant multiplié par le nombre d'heures d'intervention auprès de la personne (comme c'est le cas dans la formule emploi familial, en particulier dans sa version chèque emploi-service), ne peut pas permettre de dégager les ressources nécessaires pour financer les activités collectives garantes d'une véritable professionnalité des intervenants.

Abordant les questions de professionnalisation, il ne faudrait pas toutefois se limiter aux questions de formation professionnelle même si cela est très important. Les enjeux de la formation initiale ou continue ne sont qu'une partie d'une réflexion sur la professionnalisation. Un des enjeux, c'est aussi la possibilité d'acquérir, via l'expérience de terrain, des compétences et de pouvoir se construire un itinéraire professionnel valorisant. Ce n'est donc pas seulement de filières professionnelles mais de filières d'emploi dont il faut parler. Mais nous verrons que, là aussi, le champ de manœuvre est étroit. Si on a pu noter une relative progressivité dans l'emploi pour accéder au travail d'aide à domicile, force est de constater qu'une fois cette fonction occupée, les possibilités d'évolution sont très réduites (voir les trois modèles de

service). Cette situation pourrait être moins gênante si ces emplois étaient des emplois de transition dans un itinéraire professionnel, mais cela ne semble pas être le cas. C'est loin, en tout cas, d'être la situation majoritairement rencontrée dans les itinéraires de la cinquantaine de personnes rencontrées au cours de cette enquête.

Si l'on arrive dans ces emplois sans les avoir choisis (c'est vrai dans la quasi majorité des situations observées), c'est que l'on n'a pas pu se positionner ailleurs sur le marché du travail. Aussi ne pourront-ils servir de tremplins vers d'autres emplois au sein des filières emploi à domicile, d'aide à la personne ou plus largement dans le secteur du sanitaire et social, que si se développent de manière plus conséquente des processus de qualification internes reconnus et légitimés par tous les acteurs : salariés, pouvoirs publics et organismes sociaux, structures et associations. Sans cela, l'image de marque de ces emplois restera entachée de celle de petits boulots ou de boulots ingrats, bas de gamme, et la professionnalité de ces intervenantes à domicile restera un vain mot.

6. LES RELATIONS DE SERVICE

6.1. Les attentes de service¹³

Les attentes de service sont d'autant plus importantes dans le secteur de l'aide à domicile, qu'elles sont spécifiques et que le service ne peut se résumer à une série de techniques ou de tâches matérielles à réaliser. Ceci pour plusieurs types de raisons :

- la première, c'est qu'il se passe au domicile privé du prestataire et qu'il nécessite de ce fait un lien de confiance réciproque pour s'exercer ;
- la seconde, c'est qu'il y a souvent, à côté des tâches matérielles, une attente relationnelle lorsque le service s'effectue en présence du prestataire ;
- enfin, la nature des tâches effectuées : entretien et garde renvoient à des normes intériorisées depuis longtemps concernant le propre, le rangé, l'éducation et qui de ce fait paraissent à chacun comme étant les *bonnes* et allant de soi. Aussi, les manières d'envisager le service et de le réaliser ne vont pas toujours être explicites ni explicitées au départ. Pour autant, chacun (salariée comme utilisateur) aura ses propres attentes et ses propres représentations du « client idéal » ou de la « salariée idéale ».

6.1.1. Le faisceau d'attente autour de l'entretien ménager

Que va demander le bénéficiaire dans ce domaine ? *A priori* que ce se soit propre et rangé. Mais on sait bien que ceci n'est pas une valeur universelle et que chacun a sa propre perception du propre et du rangé selon son histoire, son appartenance sociale. Parler de cela est toujours une question délicate car, au travers du rangement de son espace intérieur, ce qui est en jeu c'est la question de l'identité personnelle qui est posée et que l'on donne à voir lorsqu'on fait venir des personnes extérieures à son domicile. Dans leur ouvrage *Les hommes à la conquête de l'espace... domestique*, D.

¹³ Nous n'avons pas mené d'investigation auprès des utilisateurs de l'aide à domicile ; aussi, ce sont les attentes de services telles qu'elles sont perçues par les salariées qui seront essentiellement abordées ici.

Welzer-Lang et J.P. Filiod évoquent des catégories du désordre, ils différencient un désordre ponctuel, un désordre circonscrit, un désordre total et un désordre ordonné. Selon la conception à laquelle vont se référer les résidents du logement, la vision de l'ordre sera différente, tout comme les attentes qui seront adressées au personnel intervenant et cela même si les formules utilisées, du type « il faut que ce soit rangé », sont les mêmes partout. Qu'est-ce qui fera qu'un service sera satisfaisant dans ce cas ? Ce n'est pas que ce soit propre et rangé, car de manière absolue cela ne veut rien dire, mais que le service apporté par l'employée de maison soit compatible avec les attentes des personnes chez qui elle intervient.

Il y a rencontre de deux conceptions et éventuellement de deux savoir-faire, celui du bénéficiaire et celui de l'aide-ménagère. Faire preuve de professionnalisme voudra dire dans ce cas pour l'employée : bien décoder l'attente de service et s'y adapter pour chacun des cas. Il est intéressant de voir comment les aides-ménagères ou employées de maison perçoivent généralement cette hétérogénéité d'attente. « *Avec l'expérience on apprend à se mettre au diapason de toutes les personnes* » nous dira une employée de maison.

Cette diversité est exprimée par les salariées à travers un certain nombre d'expressions qui correspondent à des formes de mise en catégorisation spontanée de la réalité sociale. C'est à partir de ces repérages d'attente du prestataire que l'adaptation aux autres va pouvoir (ou non) se réaliser. A noter que l'accord qui va pouvoir être dégagé devra être reconstruit pour chacune des personnes rencontrées. A l'intérieur d'un même service, il va pouvoir évoluer dans le temps et de nouveaux ajustements devront s'opérer.

Regardons brièvement les formes de classifications sociales telles qu'elles nous ont été énoncées au cours des entretiens avec les salariées. Il y a celles qui disent avoir à faire à des particuliers maniaques, à des personnes qui demandent que le ménage soit fait à fond en commençant par telle tâche et en finissant par telle autre, et il y a les personnes qui sont plus à la recherche d'une présence et sont moins exigeantes sur l'entretien. Il y a des repérages également sur les exigences des bénéficiaires au niveau des manières de faire : il y a les personnes qui veulent que le ménage soit fait à l'ancienne, que le lit soit fait au carré, que les carreaux soient nettoyés avec tel produit et tel chiffon et celles qui au contraire s'en moquent : « *pourvu que ce soit fait peu importe comment* », etc.

Pour aller plus loin, il faudrait mener une investigation sociologique particulière sur les manières dont les salariées décodent la demande des prestataires en fonction de leur vision du monde social et de leur expérience personnelle et professionnelle. Au-delà de l'intérêt heuristique d'une telle recherche, il y aurait là un véritable enjeu pour les actions de formations professionnelles.

6.1.2. Les modes d'intériorisation de la norme sociale et les enjeux de la formation professionnelle

Si l'on veut qu'un véritable travail critique et réflexif soit mené sur les manières de faire et de s'adapter aux situations, il est nécessaire de revenir sur les modes de réinterprétation des normes domestiques qui se sont construites et forgées très tôt

dans l'enfance, le plus souvent au sein du milieu familial d'origine (cf. notamment Boltanski et Thévenot, 1991). Il ne sert à rien par exemple de dire, ou d'expliquer scientifiquement, pourquoi il ne faut pas mélanger certains produits domestiques entre eux, comme la Javel avec un produit vaisselle à la citronnelle ou avec de l'eau chaude, si l'on ne cherche pas à saisir pourquoi les personnes pensent que c'est la meilleure manière de faire.

Dans une autre étude (L. Causse et V. Merle) menée auprès d'ATSEM et d'agents d'entretien en milieu scolaire, nous nous sommes rendus compte que les personnes qui ont fait un jour ce type de mélange, l'ont fait, pour que ce soit propre, ou plus rapidement propre. Le raisonnement était le suivant : il faut nettoyer avec de l'eau chaude car plus elle est chaude plus les saletés s'en iront facilement et plus on aura de chance que ce soit bien désinfecté. Par ailleurs, une des preuves de bons résultats du travail effectué, c'est quand ça brille et lorsque ça sent bon ; aussi mélanger l'eau de Javel avec un produit qui dégage une bonne odeur permet de masquer l'odeur du chlore. Si cela peut prêter à sourire, il est frappant de constater comment, pour améliorer les résultats du travail, pratiquement toutes les salariées que nous avons rencontrées alors, nous ont dit avoir fait au moins un fois une expérience de mélange de produits, même si parfois elles avaient appris en cours de formation qu'il ne fallait pas le faire.

Trois anciennes aides à domicile qui ont travaillé pour une part auprès de personnes âgées à leur domicile personnel et pour une autre part auprès de personnes en résidence, nous ont dit à ce propos :

« - L'interviewer : Comment avez-vous appris à connaître et utiliser les produits ?

- 1^{ère} personne : *Au début quand je faisais des stages on parlait des produits abrasifs tout ça.*

- 2^{ème} personne : *parce qu'on a tendance à tout mélanger. C'est pas bon il faut mettre certains produits tous seuls.*

- 1^{ère} personne : *Une semaine à l'école.*

- L'interviewer : *Après concrètement comment vous faisiez ? Ça change les choses, vous reprenez vos habitudes ?*

- 2^{ème} personne : *On voit comment ça se passe avec. Selon comme ça se passe on emploie d'autres trucs. Il y a des choses qui marchent correctement, bon on s'en sert comme on doit s'en servir et d'autres choses on s'en sert comme on peut.*

- L'interviewer : *est-ce que le fait d'avoir fait un stage vous a fait changer de pratique?*

- 1^{ère} personne : *non*

- L'interviewer : *c'était le but de la formation ?*

- 2^{ème} personne : *oui parce que c'est dangereux selon le truc qu'on fait. Ça nous est arrivé on s'est intoxiquée, on s'est pas intoxiquée mais c'est vrai que ça nous est arrivé en résidence, en mélangeant la Javel avec je sais plus quoi...*

- 1^{ère} personne : *... un produit à base ammoniacale...*

- 2^{ème} personne : *les émanations on s'en est pris plein la figure.*

- 1^{ère} personne : *C'est vrai que...*

- 2^{ème} personne : *... faut faire propre (rire) et c'est dangereux mais on le fait, quand même, c'est marrant.*

- 3^{ème} personne : *(ce mélange) Ça on l'a fait une fois.*

- 2^{ème} personne : *On avait mis un détartrant dans les bidets. Ça faisait des dépôts de calcaire et pour enlever ces dépôts on avait mis un détartrant et on avait mis de la Javel et ça a fait une émulsion.*

- L'interviewer : *Pourquoi avoir mis quelque chose d'autre que la Javel ?*

- 2^{ème} personne : *Parce que ça partait pas qu'avec le détartrant. Donc on a dit avec la Javel ça va renforcer, ça va blanchir, ça va finir de nettoyer. Mais en mettant les deux ça a moussé et ça a fait une émanation. L'odeur, ça nous a débouché les narines (rire) ».*

6.1.3. *Le faisceau d'attentes autour de la garde d'enfant*

Les conceptions de la fonction de garde sont là aussi très différentes d'une famille à l'autre et ne sont pas toujours bien comprises ou bien acceptées par les salariées. Une gardienne d'enfant nous dira : *« elle n'a pas le droit de regarder des dessins animés à la télé, vous vous rendez compte ! C'est quand même terrible »* ; aussi a-t-elle décidé un jour sans en parler aux parents de porter une cassette vidéo de dessins animés. Une autre gardienne d'enfants nous dira *« les enfants faisaient la sieste, ils dormaient profondément, j'avais à faire une course à Prisunic à côté... à cinquante mètres. Je suis allée la faire... et qu'est-ce que j'avais pas fait et rien que pour ça j'aurai pu être licenciée, vous vous rendez compte ? »*

Conflits de valeur, conception de la garde et de la surveillance différentes, il y aurait des dizaines d'autres exemples pour illustrer ces divergences de vue. S'il n'y a pas d'adhésion ou d'entente spontanée sur un certain nombre de valeurs au départ entre le bénéficiaire et la salariée, il devra y avoir négociation autour du contenu du service et des normes sous-jacentes à l'activité, au risque sinon d'aller à la rupture.

Pour résumer, nous dirons qu'il se produit, au cours de la prestation, des ajustements réciproques qui vont entraîner l'acceptation ou non de l'autre. Ce qui n'est pas évident ici, c'est que ces normes vont généralement de soi pour l'employeur comme pour la salariée. C'est l'une des raisons qui peut expliquer la naissance des tensions, des jalousies, ou au contraire des situations d'entente. Les climats de confiance si importants dans ces emplois qui s'exercent au domicile du particulier sont au prix de cette rencontre. La relation de confiance, qui est la résultante d'une relation de service bien comprise, ne va pouvoir se réaliser que sur la base de cet accord tacite ou énoncé.

Si tout peut se résumer aux questions de bonne entente et de confiance à instaurer, les traductions que cela implique en matière de qualification et d'apprentissage pour parvenir à cela sont loin d'être évidentes et nécessitent d'acquérir une véritable professionnalité.

6.2. Multiplicité des modèles de service et spécificité des identités professionnelles

Si les attentes de services se construisent à partir d'un contenu de service à redéfinir à chaque nouvelle intervention et des manières de faire qui renvoient pour une large part à la qualité des relations humaines engagées au cours de la prestation, on peut pourtant repérer des modèles de service qui dépassent les particularités des interventions. Dit autrement, les modes d'ajustement inter-individuels s'appuient sur

ces modèles de service pour trouver leur légitimité. Dans les mondes qu'ils décrivent, Boltanski et Thévenot (1991) appellent cela des « ordres de grandeurs ».

Si les intervenantes doivent évoluer en décodant chaque fois les systèmes d'attente des personnes chez qui elles interviennent¹⁴, les interactions se régulent aussi grâce à des systèmes de valeurs que peuvent partager à un moment donné les différents intervenants de la relation de service : la salariée, le particulier et lorsqu'elle existe la structure (employeur ou mandataire).

Ces modèles de service tels que nous les présentons ici sont des modèles identitaires à partir desquels les salariées se représentent leur travail et y trouvent du sens, ce qui ne veut pas dire qu'elles s'y sentent forcément bien.

Nous verrons dans ce qui va suivre, qu'une identité héritée du passé comme la relation de domesticité, même si elle a évolué, n'a pas disparu, et que c'est dans les relations de gré à gré qu'elle est la plus présente. Pour autant, à côté de ce modèle de service, un autre émerge très distinctement, il renvoie à la relation d'aide dans le cadre du maintien à domicile. Entre les deux, nous avons celui de la « femme de ménage » dont l'activité se déroule le plus souvent en l'absence du bénéficiaire.

Ces trois modèles ont cependant des référents communs :

- les relations sont d'ordre personnel ;
- la proximité joue un très grand rôle ;
- les relations se construisent dans le temps ;
- la base des rapports humains est dissymétrique selon des modalités qui diffèrent en fonction des modèles de service décrits.

Ces trois modèles ne correspondent pas exactement au monde domestique présenté par les théoriciens de l'économie de la grandeur même si le premier peut s'y rattacher. Notre objectif est ici différent, il s'agit de voir comment se jouent les relations salariales dans le cadre de modèles de services différents. Comme le fait remarquer B. Enjolras (1995), les services peuvent renvoyer à des mondes différents et se dérouler dans un premier temps dans le cadre d'une transaction de type marchand (en se détachant des objets et des personnes), pour revenir ensuite à des liens de confiance domestiques.

Par la diversité des interventions et des types de bénéficiaires qu'elles vont rencontrer, les salariées vont se retrouver au croisement de plusieurs logiques de service. Chacune ayant sa propre conception de la prestation à apporter. Parfois, elles vont se projeter

¹⁴ Les trois modèles de services présentés ne couvrent pas tout le champ de l'aide aux personnes. Ainsi, une réflexion pourrait être menée pour savoir si la garde d'enfant peut être incluse dans le troisième modèle de service ou non. Quant aux travailleuses familiales, si pour partie elles peuvent se retrouver dans l'aide à domicile, elles se rattachent plus à un modèle à définir qui incorporerait d'autres métiers relevant du travail social comme les conseillères en économie sociale et familiale, population qui était hors du champ de notre étude.

dans un modèle donné et le bénéficiaire dans un autre, générant ainsi du conflit, conflit que va tenter d'apaiser la structure lorsqu'elle existe.

D'une manière plus large, nous voudrions montrer ici que derrière l'expression générique des « emplois de l'aide à la personne », des identités de métiers et des qualités de service peuvent être distinguées.

6.2.1. Le modèle de domesticité n'a pas disparu

C'est dans le cadre des emplois de type « femme de chambre, gouvernante » dans des familles de classes sociales élevées que nous avons perçu de manière plus prononcée les relations de domesticité (cf. Flipo et Hourriez, 1995). Pour autant, les relations de domesticité ne se limitent pas à cette forme d'emploi, qui ne recouvre qu'une petite partie des emplois d'aide à domicile, dans un marché bien spécifique qui est historiquement celui de la fédération des employeurs de maison.

Nous avons rencontré ce type de relation essentiellement dans les emplois directs de gré à gré (déclarés ou non) et quelquefois dans des associations intermédiaires, plus rarement dans les services d'aide-ménagère classiques.

Enfin il nous faut distinguer les emplois effectués en présence de l'employeur et ceux qui se font en son absence. C'est dans le premier cas de figure que nous avons trouvé les relations de domesticité les plus marquées.

a - Des itinéraires de vie marqués par l'acculturation

Pour nourrir ce paragraphe, nous avons extrait six entretiens de salariées. Nous avons retenu l'entretien de celles qui se trouvaient ou qui avaient travaillé chez des employeurs aisés où elles ont été amenées à exercer la fonction d'employée de maison dans sa forme traditionnelle pouvant renvoyer, par là, à des modèles hérités de la domesticité. Voici très succinctement quelques points de l'itinéraire de ces six salariées.

Mme A., portugaise, a 36 ans. Elle a perdu sa mère à 10 ans, elle est venue quatre ans plus tard avec sa sœur en France. Elle a commencé à travailler à cette date comme femme de ménage. Elle est célibataire et assure la fonction de gouvernante dans une riche famille bourgeoise. Elle est logée-nourrie.

Mme B., d'origine marocaine a 40 ans. Elle est venue en France à l'âge de 22 ans sans maîtriser la langue française. A la suite de son divorce avec son mari marocain elle a commencé à travailler en faisant de la garde d'enfant. Elle n'a pas pu faire d'études pour des raisons économiques, son père étant mort alors qu'elle était jeune. Elle a une grande fille de son premier mariage, elle vit aujourd'hui maritalement. La France est vécue par elle comme une terre d'adoption et de liberté, elle a pu obtenir la nationalité française. Elle est aide à domicile auprès de personnes âgées seules et travaille dans une association mandataire.

Mme C., espagnole a 66 ans. Elle est venue en France à l'âge de 27 ans. Elle n'a pas fait d'études. Pendant sa jeunesse, elle a eu des problèmes de santé (paralysie des jambes), aussi a-t-elle appris la couture. Après des « problèmes familiaux avec sa mère », elle a rejoint sa sœur aînée en France et a commencé à travailler comme

« bonne à tout faire » (selon son expression) pendant huit ans chez une actrice de cinéma. A la suite de son mariage, elle a fait des ménages. Aujourd'hui, elle est concierge dans une résidence privée. Elle n'a pas enfant.

Mme D. a 35 ans. Elle est issue d'une famille très nombreuse, elle n'a pas pu faire d'études compte tenu des ressources familiales. Elle a commencé à travailler à la chaîne dans une usine à l'âge de 16 ans, d'où elle a été licenciée pour raison de santé. A 18 ans, elle se marie et a un enfant. Après s'être occupée de lui pendant plusieurs années, elle a été employée de maison dans des familles aisées.

Mme E. a 33 ans. Elle a perdu sa mère à 14 ans et n'a pu continuer ses études de puériculture pour des raisons familiales. Elle s'est mariée à 19 ans et a travaillé comme vendeuse dans une pâtisserie. Après un déménagement pour une nouvelle région, elle a eu un enfant qu'elle a gardé jusqu'à sa scolarisation, à l'issue de quoi elle a retravaillé, comme employée de maison dans des familles aisées en activité ou à la retraite.

Mme F. a 50 ans. Elle a suivi un apprentissage au métier de relieuse qu'elle a exercé pendant 10 ans. Elle s'est mariée à l'âge de 20 ans, a arrêté de travailler pour élever ses 4 enfants. Lorsqu'elle a repris le travail, elle a exercé comme employée de maison auprès de personnes aisées. Elle travaille actuellement dans une association mandataire, chez des bénéficiaires en difficultés sociales importantes.

Force est de constater que l'on retrouve un certain nombre de traits communs chez ces six salariées :

- Toutes sont délogées de l'éducation de leurs enfants, soit qu'ils soient grands soit qu'elles n'en aient pas eu.
- Un événement familial ou de santé a fortement perturbé leur jeunesse et a conditionné pour une large partie leur itinéraire de vie personnel et professionnel. Pour celles qui sont mariées (5 d'entre elles), elles l'ont été jeunes, à moins de 20 ans, et elles ont commencé leur activité professionnelle (au moins pour 4 d'entre elles) à moins de 20 ans également.
- Trois d'entre elles ont quitté leur pays d'origine pour venir habiter en France, où elles ont trouvé un emploi d'employée de maison¹⁵.

¹⁵ Si nous ajoutons dans notre échantillon les employées des DOM-TOM ou de nationalité étrangère rencontrées en région parisienne, notre propos est à nuancer. En effet, beaucoup de ces salariées arrivant en métropole, venant de la Guadeloupe, du Sénégal, de l'île Maurice, du Bénin... exercent un emploi d'aide à la personne lorsqu'elles arrivent. Ces emplois restent donc une opportunité d'insertion professionnelle, mais elles effectuent ces services rarement auprès d'employeurs privés appartenant à des milieux sociaux et culturels aisés dans le cadre d'un gré à gré pur. Pour accéder à ce type d'emploi, il faut être muni de références qu'il est difficile d'avoir lorsqu'on arrive en métropole. Joue aussi dans le système des représentations des employeurs, des préférences pour certaines nationalités comme les espagnoles ou les portugaises. Compte tenu de ce marché assez fermé, un certain nombre de ces personnes passent par des structures-relais comme les associations mandataires ou les associations intermédiaires (...).

Ces traits communs tendent à montrer que l'on n'arrive pas par hasard dans ce type d'emploi, ce que des études d'historiens et des ouvrages de littérature ont déjà montré pour les domestiques des siècles passés. Par rapport au modèle de la servante des XVIII^{ème} et XIX^{ème} siècles, on retrouve un certain nombre de points communs avec les personnes rencontrées comme celui de l'acculturation sociale (du fait de la distance sociale qui sépare la salariée de son employeur) qui doit se doubler parfois d'une adaptation culturelle (distance liée aux migrations).

b - Une relation qui oscille entre complicité et distance, soumission et protection

Nous avons agrégé ici les différents propos des six salariées qui permettaient de relever des formes de domesticité toujours présentes. Il faudra bien se garder de caractériser à partir de là une « employée de maison type », cela serait faire un contresens à nos propos et masquerait les différences profondes de points de vue qui existent entre les salariées.

Dénomination de l'employée et de l'employeur

Le vouvoiement est de rigueur de part et d'autre. Côté employeur, on appelle son employée par son prénom ou un surnom, et côté employée c'est l'usage du titre de « Monsieur » ou « Madame » suivi du nom, qui est pratiqué. L'utilisation dans l'entretien du terme « patron » ou « patronne » pour parler de l'employeur est fréquente.

« Eux ils peuvent se permettre de nous appeler par notre prénom, c'est gentil, mais moi je ne me permets pas... ils apprécieraient pas. Il y a des normes à ne pas dépasser ». Mme F.

On peut remarquer que la relation hiérarchique entre les personnes est marquée et que la respecter, c'est faire preuve d'égard et de déférence.

Nature de l'activité

Les activités d'entretien et de cuisine s'accompagnent de celles du service. Le terme de service est pris au sens de « faire le service », c'est-à-dire savoir servir, recevoir, organiser des réceptions. C'est un aspect que nous retrouvons pratiquement plus dans les autres modèles de services que nous évoquerons par la suite. Parfois la tâche de garde d'enfants est également demandée.

Les attentes en termes de service

Les attentes professionnelles (vues par les employeurs telles que nous les ont livrées les salariées rencontrées) se déclinent en terme de qualités humaines : fiabilité/probité, discrétion, politesse, ponctualité, tenue correcte de travail. Elles s'apparentent à ce que Boltanski et Thévenot (1991) appellent les qualités de la permanence.

La souplesse d'adaptation au rythme des habitants de la maison est ici demandée. Les salariées s'occupent de toute la maison, l'entretien et le rangement doivent être « impeccables » et il ne doit pas y avoir de poussière ni de désordre¹⁶.

La nature des relations

- L'apprentissage d'un autre mode de vie, d'une autre culture

Nous faisons référence ici au décalage social et culturel des employées entre leur environnement de départ et celui qu'elles découvrent dans leur travail. C'est un fait qui est vécu par les salariées qui l'évoquent non comme une frustration mais comme un enrichissement.

« Elle m'apportait (son employeur) parce qu'elle était cultivée... j'étais bien chez elle », Mme F.

« Vous vivez auprès de gens qui ont une certaine culture, un certain rang social, donc vous êtes du matin au soir, vous êtes obligés de profiter de ces gens-là. Donc en fait, je trouve que c'est très enrichissant, évidemment il y a des patronnes qui ne vous laissent pas votre intimité, mais je pense que c'était dans le temps où vraiment l'employée était considérée comme une employée ... », Mme A.

Pour Mme A., célibataire logée-nourrie par son employeur, l'univers de vie dans lequel elle est propulsée se confond avec celui de son emploi. Nous sommes proche ici de la condition dans laquelle se trouvait le domestique traditionnel (voir Mirbeau, 1992) ; ce qui rassemble toutes ces personnes c'est l'unité de lieu que constitue le logement, vivre dans le même espace (cf. les chambres de bonnes) : c'est ce qui fait lien.

- L'apprentissage du métier proprement dit

Les salariées rencontrées qui sont intervenues ou interviennent dans des habitations bourgeoises avec ce type de fonction, ont dû apprendre, lorsqu'elles ne le savaient pas, à faire la cuisine, la décoration, le service pour les grandes réceptions, l'entretien des objets de valeur... Souvent, c'est l'employeur lui-même qui a initié le personnel de maison et qui conduit le travail d'apprentissage dans l'emploi.

Ces courts extraits de témoignages, doivent être mis en relation avec le fait que ces salariées sont issues d'un milieu social modeste et qu'elles n'ont généralement pas pu continuer leurs études. C'est ce que nous avons appelé plus haut l'acculturation sociale au contact de l'employeur. Si elles ne se sentent pas rabaissées ou humiliées au cours de ces différents apprentissages, elles montrent un certain appétit à apprendre : « *J'aime recevoir, donner, apprendre* » (Mme B.) ou « *Je veux apprendre, mais apprendre sur le tas, j'ai toujours appris comme ça parce que j'ai été déçue des écoles* » (Mme D.).

¹⁶ Nous ne nous sommes pas rendus, dans le cadre de cette enquête, chez les employeurs ; aussi, ne pouvons-nous pas caractériser plus avant le niveau de service demandé ni le comparer à d'autres.

- Le contrôle de l'activité et le degré d'autonomie laissé

Sur ce point, les attitudes divergent. L'attitude traditionnelle est celle de l'encadrement du service par l'employeur lui-même. Une employée de maison résume très bien cet aspect des choses dans ses propos :

« Elle me dirigeait. Dès que j'avais fini quelque chose, je devais en faire une autre. C'était pas pareil, on sentait que c'était vraiment la dame qui gouvernait. C'est elle qui prend les devants, c'est pas nous » (Mme E.).

Mais avec le temps et lorsque la confiance est établie, les rapports de travail changent :

« Avant lorsqu'elle partait en vacances, elle laissait des mots : faites les placards, l'inventaire de ci, faites ça... elle surveillait l'argenterie de tous les jours ou l'argenterie pour les invités... aujourd'hui elle fait plus ça (...) elle a vu que j'étais compétente... tout ça c'est à moi de m'organiser mais comme je vous l'ai dit, il faut être très organisée... j'ai 350 m²... » (Mme A.).

- Les registres de communication : entre complicité et distance, soumission et protection

La première forme de relation est celle d'identification (dont nous reparlerons plus loin au sujet de l'engagement affectif des salariées envers les bénéficiaires). Pour caractériser la relation d'identification, nous dirons que c'est une relation « d'attachement », éventuellement d'emprise (nous retrouverons cet aspect dans la relation d'aide même si les motivations qui participent de cet attachement sont différentes) qui n'est pas exempte « d'admiration ». La relation se caractérise par une projection et un désir d'assimilation de la salariée avec les membres de la famille et avec l'univers domestique et social dans lequel elle se trouve.

« Quand il y a un bon contact, on est vraiment intégré dans le monde de ces gens-là... elle me présente, elle a marié ses enfants avec 500 personnes et j'étais parmi tout ce monde, il y avait tous les métiers du monde, politique... et j'étais intégrée à tous ces gens-là. Je ne crois pas que dans un autre métier j'aurais eu accès à cette éventualité, je n'aurais peut-être jamais vu Monsieur T. face à face, comme dans cette maison, il y a quand même des avantages que j'aime beaucoup ».

« Vous voyez il y a un échange, les gens s'intéressent à moi, mais pas comme à une employée, en tant que personne, ils m'appellent par mon prénom. C'est pas "Bonjour madame est-ce que je peux parler à madame untel ? " non, c'est " Bonjour L. " ! (...) les employées de maison ont une réputation assez... même le métier en lui-même, c'est dommage ! C'est dommage parce que, effectivement, dans le temps, les employées de maison étaient comme une espèce d'esclaves, c'est pour ça que l'on disait " la bonne à tout faire ", bon, mais on n'est pas plus bonne à tout faire que dans un bureau où vous écoutez votre patron qui vous fait taper dix lettres dans la journée, ou un garçon de course.(...) En plus, vous traînez dans des superbes maisons, super belles. La poussière, ce n'est pas la poussière d'une maison où on passe un mois sans faire le ménage, la poussière est, elle, faite tous les jours sur des meubles sublimes, sur des tableaux sublimes, sur le mur qui est propre peint, vous touchez des tissus en soie, ce n'est pas un ménage comme dans un bureau, dans des endroits sales »... (Mme A.).

L'admiration va, dans certains cas, jusqu'à la fascination :

« C'est vrai que ça se perd (la bienséance), c'est dommage, mais c'est vrai qu'elle savait vraiment vivre, c'était une dame... » (Mme D.)

Une autre forme de relation peut s'établir, elle renvoie au domaine de l'intimité et de la confiance. Nous l'avons trouvée explicitée chez Mme A. Dans le cadre du service, des relations personnelles se créent mais elles ne sont pas symétriques¹⁷. Si Mme A. parle de sa vie privée à sa « patronne » qui lui donne des conseils et contrôle d'une certaine façon ses relations, son employeur ne se livre jamais à sa salariée. Pour autant une certaine intimité existe, Mme A. parle de « complicité » avec « sa patronne » :

« On est vraiment dans le cœur de leur vie privée !... Avec la patronne c'est ça, elle se coiffe devant moi, elle s'habille devant moi, souvent je suis encore là quand elle va dîner, alors je la vois avec ses belles toilettes, je lui fais des compliments, elle fait le mannequin devant la glace, elle me demande si cette couleur va mieux que celle-là, je donne mon opinion, elle m'écoute ». Mme A.

Nous n'avons pas retrouvé cette dernière caractéristique dans les autres entretiens, elle nous semble liée au degré de proximité que l'employée (logée-nourrie) a avec son employeur.

La nature des rétributions : de la rémunération aux étrennes

Ce qui est d'abord frappant, c'est l'absence de négociation autour des modes de rétributions. Les salariées rencontrées ne se plaignent pas du montant de leur rémunération. Lorsque nous avons pu connaître leur salaire, il s'inscrivait dans celui du marché local. Pour l'application de la législation et les augmentations en cours d'emploi, beaucoup de salariées disent faire confiance à leur employeur (nous retrouvons cette attitude dans les autres modèles de services).

« C'est pas à moi de leur dire j'ai besoin d'être augmentée, c'est à eux de voir s'ils doivent le faire ou pas » (Mme E.)

Les salariées rencontrées disent bénéficier d'avantages salariaux comme un 13^{ème} mois pour l'une (Mme A.), le paiement des premières journées non travaillées du fait de maladie pour une autre (Mme E.). Ils peuvent être compris comme des formes de dédommagement (de contrepartie ?) en retour de la souplesse des horaires de travail souvent exigée. A cela s'ajoutent d'autres formes de rétributions de type « étrennes » ou « cadeaux », que l'on retrouve présentes dans l'ensemble des entretiens quel que soit le modèle de service développé, mais il est ici plus marqué. Cela participe du lien qui attache les salariées à leur employeur.

« Moi j'ai une copine, sa patronne lui a fait un cadeau de 6 000 francs pour le mariage, vous voyez le truc » (Mme A.)

¹⁷ Dans le troisième modèle de l'aide au maintien à domicile, cette dissymétrie existe mais elle est le plus souvent inversée, c'est plutôt le prestataire de service qui se confie que la salariée.

« Ils me donnent mon chèque, des fois ils me le donnent même avant la fin du mois, ils sont très corrects, tous, aucun problème, ils me donnent mon chèque, mon bulletin de salaire et puis s'il y a des trucs pour les enfants, ils me le donnent à part, ça n'a rien à voir avec le reste. Vous voyez, on en vient toujours à la même chose, ils sont quand même gentils avec mes enfants, là ça va être l'anniversaire de mon fils dimanche, comme ils ne savent pas quoi lui donner puisqu'il a douze ans, ils m'ont donné 100 F pour lui acheter quelque chose, un autre m'a donné 200 F. Alors, je ne peux pas leur demander d'être augmentée, c'est pas possible, je me sens gênée dans le fond, pour Noël c'est pareil, ils me donnent à moi, à mes enfants, Pâques ça a été la même chose, je ne leur demande rien. » (Mme E.)

Si ces formes de compléments de salaire sont appréciées des salariées, elles les lient par ailleurs à leur employeur, rendant délicates de réelles discussions de type salarial avec lui.

Dans un certain nombre de cas, les liens de travail se doublent de liens personnels réels comme le montre l'exemple de cette employée de maison qui a travaillé quatre années chez la veuve d'un préfet. Lorsqu'elle n'a plus pu vivre seule à son domicile et qu'elle est partie en maison de retraite, elle a demandé à son fils de donner à la salariée 10 000 francs *« ce qu'il a fait car elle me considérait comme sa fille »*. Aujourd'hui, elle lui rend régulièrement visite en maison de retraite.

Entrée et sortie dans l'emploi

Il faut être introduite pour accéder à ce type d'emploi. Les lettres de recommandations jouent toujours un rôle important. Comme nous le fait remarquer la responsable d'une fédération locale de la FEPEM : la difficulté majeure pour effectuer les mises en relation employeurs-salariées reste *« le manque de références »*.

Parmi les personnes que nous avons rencontrées qui travaillent ou ont travaillé comme employées de maison auprès de familles aisées, la durée dans le poste est généralement importante et va jusqu'à plusieurs années. On pourrait résumer les choses ainsi : lorsque la relation est établie, elle dure. Il y a une fidélité dans l'emploi. Ce qui amène les salariées à quitter leur emploi, c'est généralement un changement dans leur situation familiale ou comme nous l'avons rencontré aussi un problème important de santé car c'est un travail fatigant qui demande un fort investissement physique. La grande disponibilité demandée, même lorsqu'on n'est pas dans le cas de la prestation de travail *« logé-nourri »*, s'accommode mal avec une vie familiale. Si le fait de se marier peut entraîner parfois l'arrêt de l'activité (Mme C.), le fait d'avoir des enfants jeunes est presque incompatible avec cette fonction.

Mme E. qui intervient dans plusieurs familles bourgeoises est amenée parfois à travailler le dimanche lorsque l'un de ses employeurs organise une réception. Elle nous dira avoir commencé ce type de travail lorsque son enfant a été en âge d'être scolarisé, son mari prenant le relais auprès de l'enfant le week-end.

Par ailleurs, on constate une assez grande stabilité dans ce type d'emploi. Du côté de l'employeur, la prestation demandée n'étant généralement pas directement liée à une situation particulière et provisoire (comme l'est la garde d'un enfant ou d'une

personne malade par exemple) il y a une recherche de fidélisation à long terme de la salariée. Contrairement aux emplois d'aide à domicile, le nombre d'heures effectuées chez un employeur est assez important, aussi une activité à temps complet peut-elle s'obtenir avec moins d'employeurs que dans le marché des emplois d'aide à domicile.

Quant au fait de changer d'activité professionnelle, elle paraît assez improbable aux salariées elles-mêmes. Si Mme F. (33 ans) n'envisage pas de changer d'emploi c'est que :

« Je ne peux pas m'embaucher ailleurs, ils exigent des diplômes alors si vous n'en avez pas, c'est pas possible. Là on demande pas de diplôme pour femme de ménage. Non, je ne peux pas dire j'arrête demain ou après-demain parce que moi-même je ne sais pas, c'est comme ça, c'est l'évolution, il faut voir. C'est sûr s'il m'arrive, je me suis souvent posée la question, s'il m'arrive quelque chose de bien dans un bureau ou m'occuper d'enfants et qu'on ne me demande pas de diplôme qu'on me prenne en expérience pour voir ce que ça donne et qu'on m'embauche, là j'y vais de suite, c'est sûr et certain, j'arrête tout et j'y vais. Mais si maintenant on vient me donner un travail qui serait toutes les matinées, non j'irais pas, même si c'est moins fatigant, j'irais pas parce que je suis trop attachée à eux (ses employeurs) pour partir comme ça. »

Point de synthèse

Au travers de la relation de domesticité que nous avons décrite, nous retrouvons des formes classiques d'apprentissage dans l'emploi, d'attachement, voire de fascination à l'employeur et à son univers de vie, des modes de rétributions particuliers qui rappellent le modèle de la domesticité des XVIII^{ème} et XIX^{ème} siècles. Concernant la qualité de service développée dans ce modèle de relation, il semble que nous pouvons faire ici le même type d'hypothèses que le faisait J. Le Goff en parlant des liens de vassalité : l'efficacité du modèle de relation dépend dans une large mesure de la proximité réelle entre l'employeur et l'employé (on a souvent entendu le terme de « complicité » dans les entretiens menés) et de la distance sociale et culturelle qui les sépare. Cette hypothèse resterait à confirmer par une étude plus poussée et des entretiens plus systématiques auprès d'employées de maison officiant dans ce type d'univers.

A noter que dans les six entretiens examinés ici, les salariées disent toutes vivre leur emploi de manière positive même si elles ne peuvent projeter une évolution professionnelle dans ce travail. Nous n'avons pas entendu parler de frustrations, de sentiment d'humiliation ou de soumission sauf chez Mme A., lorsqu'elle évoque son employeur précédent. Pour signaler la différence entre ces deux employeurs, elle dira que chez le premier on ne la valorisait jamais, « *on me rabaisait beaucoup* », par ailleurs ajoute-t-elle, « *je ne mangeais jamais la même chose que les employeurs ou leurs enfants* » (autre trait caractéristique de la domesticité) alors qu'actuellement on la félicite, on lui fait confiance et « *s'ils mangent du caviar, je mange du caviar* ».

Toutes les salariées, pourtant, souhaitent se différencier du modèle de domesticité et du système de subordination qui lui est historiquement associé. Mme E. qui est à la lisière entre le modèle domestique et celui de femme de ménage (voir ci-après),

montre par ses propos qu'elle a bien intériorisé ces différents modèles de service et que lorsqu'elle se prête au premier modèle ce n'est pas par désir d'identification à la fonction. Elle est dans ce cas bien consciente qu'elle joue un rôle :

« Je suis leur femme de ménage, c'est sûr, mais ils ne me considèrent pas vraiment comme une femme de ménage parce qu'ils ne me disent même pas vous, ils me tutoient et ils permettent que je les tutoie aussi, ils ne veulent pas que je dise vous. Si des gens très riches viennent rendre visite à mes patrons, pour dire la vérité, c'est vrai que vous êtes une bonniche à tout faire, il faut quand même être à leur disposition, pas vis-à-vis de mes patrons mais pour ces gens-là. Bon, mes patrons, ils me présentent, ils disent : " voilà J. (son prénom) c'est notre femme de ménage ", bon si je leur sers le café, ils vont me dire : " j'ai besoin de ça " ou " vous me donnez ci ", chose que mes propres patrons ne font pas. Mes patrons ne peuvent rien dire parce que ce sont des invités, c'est vrai qu'une fois qu'ils partent ils me disent : " J. on est désolé mais vous comprenez ce sont nos amis, on ne va pas faire d'histoires ". Je dis " non, non, je comprends tout à fait " parce qu'ils le ressentent aussi puisqu'eux ne le font pas vis-à-vis de moi mais comme ils voient leur comportement (de leurs amis) ils sont un peu gênés par rapport à moi alors que je sais très bien que c'est pas de leur faute, c'est comme ça. »

6.2.2. Le modèle de la « femme de ménage » : un modèle de transition ?

a - Une activité basée sur le modèle de la propreté et du rangement

Nous présentons ce modèle de service au travers des différents témoignages que nous avons recueillis. Nous reviendrons souvent sur deux d'entre eux qui nous ont paru assez illustratifs ; c'est la raison pour laquelle nous allons donner un bref aperçu de la situation personnelle et professionnelle des deux personnes en question.

Mme G. : 39 ans, a fait ses études primaires au Portugal puis a travaillé à l'usine. En France, elle a toujours été employée de maison. Elle ne voudrait pas faire un travail de garde car elle pense qu'elle « n'aurait pas la patience ». Mariée, elle a deux jeunes enfants à charge.

Mme H. : 22 ans, a un BEP Comptabilité et le niveau Bac. Elle a fait des stages et une série de petits boulots notamment du *baby-sitting*. Elle travaille actuellement à mi-temps comme vendeuse dans un magasin de vêtements pour un remplacement et, en complément, elle fait des heures de ménages. Elle préfère faire cette deuxième activité au noir. Elle est mariée depuis un an, n'a pas d'enfant.

Très souvent, les salariées qui travaillent sur ce modèle le font en dehors de toute structure, dans le cadre du gré à gré. Elles interviennent chez des familles qui travaillent, souvent en leur absence, parfois chez des retraités. Leur activité principale est l'entretien domestique.

L'objectif de service

C'est comme le dit cette salariée : « que ce soit nickel ». Les normes de propreté et de rangement sont essentielles pour ces salariées, même si elles ne sont pas toujours

conscientes des normes qu'elles engagent au cours de leur activité de travail. Contrairement aux aides à domicile qui sont censées ne faire que le petit ménage, les employées de maison peuvent être amenées à intervenir pour faire du gros nettoyage.

Par le rangement et le nettoyage, elles redonnent vie à l'espace intérieur en luttant contre le temps, destructeur de leur travail, pour qu'une fois sur l'autre le logement reste relativement propre et ordonné. Cela conduit Mme H. à ne pas intervenir n'importe où : *« je suis maniaque, j'aime bien ne pas aller chez des gens qui sont trop sales aussi, il y a un minimum quand même »* (nous retrouvons cette caractéristique dans le troisième modèle de service chez les aides-ménagères ou aides à domicile). D'autres salariées nous parleront de leur découragement et parfois de leur dégoût lorsque le logement est trop sale ; cela conditionne parfois des refus ou des interruptions de service. A l'opposé, faire le ménage dans un espace considéré par elles comme déjà propre est un non-sens et peut être également source de découragement.

Des affirmations comme : *« je fais le ménage comme je le fais chez moi, avec les mêmes produits ménagers que chez moi »* ou encore *« je fais le ménage dans la même tenue que chez moi »* sont des propos que l'on retrouve fréquemment. Héritées de la sphère familiale, renforcées parfois par des cours d'arts ménagers à l'école, les manières de faire le ménage chez soi sont transposées au domicile d'autrui (nous retrouvons cela aussi mais de manière moins marquée dans les deux autres modèles de service).

La conscience professionnelle qui va découler de cet objectif de service

Elle est centrée sur la qualité du travail ménager effectué. La satisfaction que l'on va retirer du travail c'est : *« qu'à la fin (du ménage) je sois contente. Quand j'arrive et quand je pars, je vois la différence. Parce que des fois le matin, elle (son employeur) se réveille à la bourre, elle n'a pas le temps de faire le lit, je me dis, je me mets à sa place, je serais contente de rentrer chez moi et de voir tout nickel. »*

A la suite de petits incidents, cette salariée tient à mettre les choses au clair auprès de son employeur : *« Je lui ai dit " voilà, je veux que vous me montriez comment vous voulez que je fasse le repassage ". En une demie heure, même pas, un quart d'heure, il m'a montré. Et j'ai dit : " bon, vous me direz après, et si vraiment je ne fais pas l'affaire, vous me le dites ". Il s'est passé une semaine, je n'entendais plus rien de la personne. Alors je vais le voir de moi-même et je lui fais " Alors ? qu'est-ce que vous en pensez ? ". Il m'a dit : " C'est tellement bien que je n'arrive plus moi-même à repasser le linge " ».*

Les conditions d'efficacité dans le travail

L'efficacité sera, de l'avis des salariées, d'autant plus forte :

- Que l'on intervient souvent chez la personne. Cela permet de ne pas recommencer à zéro chaque fois. Si, comme nous l'avons dit, la nature de l'activité amène à une répétition des tâches d'une intervention à l'autre, l'objectif, à toujours recommencer,

sera pour ces salariées d'assurer une continuité de qualité de service d'une fois sur l'autre.

- Qu'il n'y a personne dans la maison pour vous gêner pendant le travail. C'est là, la différence fondamentale avec la relation d'aide à domicile.

Mme H. parlant de son travail chez une personne âgée qui est présente lorsqu'elle intervient :

« Je discute avec elle, pas beaucoup parce que j'aime pas trop discuter pendant le boulot. Quand j'arrive, on parle un peu de la pluie et du beau temps, comme ça vite fait et après quand je m'en vais, je lui dis au revoir, bon week-end mais si je discute, c'est 10 mn, un quart d'heure, je suis pas là pour... au contraire, je vous ai dit, ça me déplaît un peu de discuter, bon elle est très gentille, mais ça me fait perdre du temps. Je suis là pour bosser, pas pour papoter (...) J'aime pas quand il y a quelqu'un, j'aime être seule, faire mon boulot tranquille. J'aime pas trop quand on me parle, parce que ça me retarde, et puis c'est à moi de speeder à la fin pour finir vite. J'aimerais pas partir et ne pas avoir fait une pièce. Je préférerais à la rigueur rester plus longtemps et finir ».

Une employée de maison de 39 ans :

« Quand les personnes ne sont pas là, je vérifie toujours et je travaille mieux que s'il y avait eu quelqu'un avec moi. Parce que quand je suis avec les personnes âgées, on discute, elles me demandent que je vienne voir ça ou ça... Quand on est seule, on peut se dire je commence par là et je vais tout faire de A à Z. Alors je commence avec la poussière, l'aspirateur, le repassage, mais je fais toujours un tour pour voir si je n'ai pas oublié quelque chose ».

b - L'autonomie et l'indépendance, deux valeurs très fortement revendiquées au sein du travail

Une relative autonomie vis-à-vis du travail et de l'emploi

Même si au départ elle demande à l'employeur ce qu'il attend d'elle, ensuite c'est la salariée elle-même qui gère son temps et s'organise. L'objectif ce n'est pas tant de faire ses heures que d'effectuer ce qui doit être fait à temps.

Contrairement au premier modèle de service, il y a plus de souplesse pour organiser son planning de travail dans la semaine et pour dimensionner son activité en fonction de ses besoins. Pour faire certains choix aussi : Mme H. nous dira par exemple avoir refusé des gardes d'enfant car elle voulait conserver son indépendance, ce qui ne l'empêche pas de travailler beaucoup, six jours sur sept. Quant à Mme G., elle travaille tous les jours jusqu'à 16h30 sauf le mercredi pour s'occuper de ses deux enfants.

Au niveau de la rémunération, les employées suivent souvent « le prix du marché » au noir ; cela leur donne une base de référence pour négocier le salaire au départ. Il y a un tarif pour l'entretien, un pour le repassage... Les salariées se donnent une marge de

manœuvre pour accepter ou refuser certains emplois, cela est bien entendu lié à l'état du marché local et aussi aux conditions matérielles de la salariée.

« Franchement c'est un boulot, bon ça va, ça me plaît, j'adore pas ça mais c'est pour gagner de l'argent. C'est un métier comme un autre, je suis vendeuse, je gagne 36 F de l'heure. Alors que là je gagne 50 F de l'heure, c'est moi qui ai fixé le salaire parce qu'une heure de ménage c'est quand même une heure de bon boulot » (Mme H.).

Même si des relations personnelles s'établissent et qu'un lien se crée, cela est plus rare que dans les deux autres modèles de services : l'employeur étant le plus souvent absent lorsque la salariée intervient. Aussi, l'attachement aux différents emplois occupés est-il moins fort et l'idée de quitter un emploi s'il ne convient pas, plus envisageable.

La place prépondérante des réseaux dans l'accès au marché du travail

L'accès au marché du travail se fait généralement par le bouche à oreille, en utilisant souvent des relais locaux comme les commerçants de quartier ; il se fait aussi, mais c'est plus rare, par petites annonces, les deux parties (le client comme la salariée) utilisant notamment les journaux gratuits à diffusion très locale. Les relations familiales ou de voisinage restent souvent un point de départ dans l'emploi. Les plus démunies, les plus isolées parmi les demandeurs d'emploi s'adressent parfois aux associations d'emplois familiaux qui commencent à promouvoir ce type de service dans leurs offres multiservices. Ces structures se substituent alors aux réseaux défaillants et permettent à certaines de commencer une expérience professionnelle, qu'elles chercheront ensuite à promouvoir elles-mêmes. Pour celles qui travaillent « en indépendante », le mixage entre interventions déclarées (souvent payées en chèques emploi-services) et interventions « au noir » continue à être fréquent, notamment pour éviter que le revenu du ménage ne dépasse certains seuils sociaux (d'accès à certains types de prestation).

Une relation de service basée sur la confiance

Comme dans les autres modèles de services, ici aussi la confiance est la condition de base pour que l'emploi se déroule dans de bonnes conditions. Les salariées travaillant très souvent en l'absence de leur employeur, elles ont les clefs de chacune des maisons où elles interviennent. Si la confiance n'est pas là, les salariées nous disent préférer ne pas travailler plutôt que de travailler dans un climat de suspicion. Les présomptions de vol sont un des indicateurs de ce manque de confiance. Quant au contrôle des heures effectuées, dans ce modèle de service, il est souvent mal perçu par les intervenantes à domicile.

c - « Faire des ménages » : une activité de transition qui dure parfois toute une vie

La dénomination de l'emploi

C'est sans doute le terme de « femme de ménage » qui revient le plus souvent dans la bouche des salariées quand on leur demande comment elles se nomment. C'est une identité assumée, qu'elles défendent et ce d'autant plus que c'est un emploi dévalorisé : « *c'est un métier comme un autre, quand même il faut le respecter* », ou « *il n'y a pas de honte (à le faire)* ». Mais c'est souvent par l'activité elle-même que les salariées désignent leur emploi : « *je fais des ménages* », indiquent-elles pour désigner cette succession d'interventions, sans lien les unes avec les autres, donnant lieu chaque fois à des négociations différentes, aussi bien sur les conditions tarifaires que sur le contenu ou les horaires d'intervention.

La formation en cours d'emploi

Les formations professionnelles centrées sur l'activité de travail ne sont généralement pas recherchées par les salariées.

Mme G. : « *Un diplôme pour quoi faire ? Pour faire le ménage !* »

Mme H. : « *Je suis habituée au ménage, ma mère nous a élevé depuis toutes petites, toujours à la maison ma sœur et moi... j'ai toujours fait ça* ».

Pour les employées de maison rencontrées qui viennent d'une autre culture, cette opportunité d'apprentissage n'a pas toujours été possible, comme le souligne cette employée camerounaise :

« *Au village, maman faisait un peu la nourriture, elle travaillait un peu mais c'est pas pareil. Il n'y a pas un produit spécial pour laver le sol et tout ça, sauf si on met un peu d'eau de Javel. Arrivée (chez son premier employeur), il me dit voilà cela, voilà ceci, la poussière, les habits, moi je n'ai jamais repassé les habits d'un homme. C'était drôle de repasser une chemise, on sait pas comment plier, on sait pas comment faire...* » (c'est la mère de cet employeur qui lui apprendra à faire le ménage et le repassage).

Les perspectives de carrière

Elles sont quasiment inexistantes. En affirmant cela, nous ne voulons pas dire évidemment que les salariées n'apprennent rien au cours de leur emploi, mais plutôt qu'elles ne peuvent guère valoriser les apprentissages pour faire autre chose ou progresser dans une filière professionnelle. On est proche de ce point de vue de la situation rencontrée dans le modèle de la domesticité.

Mme G. dit, lorsqu'on le lui demande, qu'elle aurait aimé faire autre chose dans la vie, sans qu'elle puisse nous dire quoi. C'est comme si elle ne se permettait pas de se projeter car « *bon c'est la vie* », on a pas toujours le choix.

Pour Mme H. plus jeune, les perspectives semblent plus ouvertes et elle espère pouvoir rebondir sur d'autres emplois en préparant peut-être une formation dans le

tourisme et l'accueil. Les ménages ne sont qu'un moyen pour elle d'arrondir les fins de mois.

6.2.3. Le modèle « d'aide au maintien à domicile »

a - Une relation de service caractérisée par une pluralité de fonctions

Remarque préalable : cette relation de service ayant déjà été décrite dans des termes qui correspondent aux récits recueillis dans les entretiens de salariées, nous ne ferons ici que rappeler les principaux traits de ce type de relation d'aide au maintien à domicile renvoyant directement aux emplois exercées par les aides à domicile¹⁸. Puis, nous approfondirons ce modèle par une analyse plus systématique du vécu du travail pour nourrir et rendre plus concrètes les fonctions génériques qui vont être présentées ici.

Rappelons que :

- l'aide à domicile (quel que soit son mode de rattachement avec la structure de référence : en aide-ménagère, en mandataire ou en association intermédiaire) se caractérise par le fait d'apporter un service dans l'espace personnel de l'usager qui ne peut faire face seul à ses besoins ;

- si l'aide à domicile était tournée à l'origine essentiellement vers les personnes âgées, elle s'adresse également, aujourd'hui, aux personnes handicapées, aux familles, à la garde d'enfant. Pour autant, les personnes âgées restent un « public » largement majoritaire dans ces emplois d'aide à la personne.

L'activité de travail dans ce modèle de service peut être appréhendé au travers d'une série de fonctions¹⁹ :

- 1/ fonction de **diagnostic** de situation,
- 2/ fonction de **communication** et de liaison,
- 3/ fonction d'**accompagnement** de la personne **dans les actes de sa vie quotidienne**,
- 4/ fonction de **maintien et de restauration de l'autonomie**,
- 5/ fonction d'**entretien** et d'aménagement du cadre de vie,
- 6/ fonction d'**organisation et de gestion**,
- 7/ fonction de **gestion et de qualité**.

On voit ainsi l'étendue des fonctions qui entourent la notion d'aide à domicile. Elle implique une grande polyvalence et renvoie à des compétences multiples qui seront mises en œuvre de manière spécifique pour chaque situation rencontrée. C'est donc d'abord à un travail de décryptage de la demande auquel devra se livrer la salariée pour adapter et dimensionner sa prestation aux différents bénéficiaires dans leur milieu de vie. Quant aux aspects relationnels et matériels, ils ne sont pas dissociables si on les inscrit dans le cadre de l'intervention d'aide et d'autonomisation des personnes.

¹⁸ Dans cette partie, lorsque nous employons le terme « aide à domicile », c'est en incluant les deux branches professionnelles qui sont positionnées sur ce champ.

¹⁹ Source : mention complémentaire d'aide à domicile du BEP « carrière sanitaire et sociale ».

Pour rendre plus concrètes les différentes fonctions évoquées, citons quelques exemples issus des témoignages des salariées rencontrées :

Fonctions 2, 4 et 5 :

« Lorsque je rentre (chez un bénéficiaire) d'abord elle veut que je raconte comment s'est passée la semaine, le week-end (sous-entendu « ma » semaine, « mon » week-end) parce que j'ai toujours été comme ça, quand je rentre chez les personnes, je souris et vous voyez dès que je souris il y a beaucoup de gens qui aiment, " allez venez vous asseoir on va parler un petit peu " après elle me dit : " alors vous allez me faire l'aspirateur ", je dis : " oui et après ?", " après on verra ". Elle va chercher l'aspirateur et c'est moi qui le passe et puis elle me dit " bon on va faire un peu de poussière ", elle m'enlève tout ce qu'il y a et c'est moi qui essuie c'est bien : ça fait bouger la personne et puis moralement ça montre qu'elle peut faire encore quelque chose ».

De plus en plus de salariées sont amenées à travailler auprès de bénéficiaires qui ont des difficultés pathologiques importantes : maladie d'Alzheimer, SIDA et des bénéficiaires qui ont des difficultés économiques et sociales fortes. Cela les conduit à faire des accompagnements plus « poussés ».

Fonctions 1 et 4 :

« Je commence à avoir la maladie d'Alzheimer (sous-entendu une de mes bénéficiaires). La semaine dernière, elle m'a dit : "Danièle, peut-être qu'un jour ça sera vous qui vous occuperez de moi toute la journée, il y a l'appartement du bas qui vous attend ". Mais c'est une personne qui répétera toujours deux fois la même phrase, si elle n'écrit pas tout, tout de suite, c'est parti. Donc je vois que si c'est parti, je ne lui donne pas la réponse, je la mets sur le rail pour qu'elle se casse un peu les méninges et qu'elle se dise : "ah oui, elle m'a mise sur le fil ". Mais sans lui montrer qu'elle a besoin d'aide extérieure et c'est tout ce côté-là qui fera aussi que vous êtes peut-être appréciée ».

Fonctions 3 et 6 :

« Il faut savoir se plier un peu à toutes les situations. Aussi bien faire leurs papiers, les déclarations d'impôts, on fait tout ! on va à la banque... tout ! Je vois le monsieur où je vais depuis plusieurs années qui est hémiparétique, qui est tout seul, je m'occupe de ses papiers de banque... ».

Fonctions 2 et 4 : la relation d'écoute

« Le monsieur de ce matin, c'était la première fois mais j'ai su que sa femme l'avait quitté après avoir été paralysé ; ses enfants viennent le voir de temps en temps, il est tout seul et vu qu'il est devenu comme ça, il a été délaissé par tout le monde. Il me l'a raconté, ben je leur dis que c'est triste, que la vie nous joue des tours, alors il voit que je me mets un peu à sa portée quoi. Ils sont contents, ils se rendent compte surtout que les autres ne sont pas insensibles à leur sort. C'est important pour eux, parce que déjà qu'ils sont comme ça, s'ils voient qu'on est indifférent, ça les rend encore plus malheureux ».

b - Une relation qui se construit en s'émancipant de la relation domestique

Remarque : nous allons voir que si une série de manifestations peuvent être communes aux trois modèles de service, ce qui les différencie fondamentalement, c'est le sens de la mission que chacun se donne. Bien sûr, pour la facilité de l'exposé, nous distinguons chaque fois un modèle de service par rapport à des extraits d'entretiens que nous avons menés, ce qui peut donner l'impression d'une grande étanchéité d'un modèle à l'autre. Or, dans leur parcours professionnel et parfois même au cours d'une même période de travail, les salariées sont mobiles et elles peuvent se retrouver dans des emplois se rapprochant plus de tel ou tel autres modèle. Cependant, les motivations et la manière d'envisager le travail sont dans ce modèle de service assez distinctes des deux autres.

Les motivations des salariées dans la relation de service d'aide

Le sentiment d'utilité, contrepartie de l'aide engagée, va être mis en avant par les salariées. Voici quelques extraits de témoignages illustrant ce type de motivation.

Pour cette aide-ménagère de 30 ans, la dimension relationnelle et le temps passé chez la personne sont importants, c'est une source de valorisation et de reconnaissance, même si cela est peu reconnu à l'extérieur. « *Redonner le sourire, c'est une fierté* » ; « *Se sentir utile* » donne du sens de à action.

Une aide-ménagère de 53 ans, veuve dégagée des charges familiales estime que ce qu'elle fait est « *utile, surtout dans les personnes handicapées. Dans le reste, l'aide aux familles des fois un peu moins. Pas partout, hé ! Il y a quelques familles où on se dit : " dans cette famille je perds mon temps !... j'ai l'impression que je ne sers à rien "*. Les personnes handicapées ont besoin de nous. Elles nous disent toutes : " si vous étiez pas là, je serais à l'hôpital !" Ils seraient pas chez eux, hein ! Ah, non ! Moi je préfère 100 fois le métier d'auxiliaire de vie. Je changerai pour rien au monde. Même si je pouvais avoir que des personnes handicapées je préférerais. Même que l'aide aux familles ! C'est plus payé l'aide aux familles, mais je préférerais un travail d'auxiliaire de vie... de loin ! »

- Ce n'est pas qu'une question de salaire ?

- « *Ah, non ! C'est le contact. Pas de question de salaire...* »

Nous voyons au travers de ce dernier exemple qu'il y a chez certaines salariées, des motivations fortes à se spécialiser auprès des personnes qui ont un plus fort besoin d'aide. Cela conduit par exemple une auxiliaire de vie de 30 ans à souhaiter faire une formation d'aide médico-psychologique « *pour rester dans le domaine du handicap* » et une aide-ménagère de 41 ans à souhaiter n'exercer que des fonctions d'auxiliaire de vie.

Les manières de vivre son travail

- L'opposition au modèle de domesticité par les salariées : le fragile équilibre entre consignes et autonomie

Chez les salariées revendiquant la mission d'aide, le modèle de domesticité est le plus souvent perçu de manière négative. Il est vu comme un système d'exploitation. Nous

avons vu précédemment que les employées de maison « traditionnelles » s'opposent elles aussi à ce référant de la « bonne » qu'elles mentionnent parfois sous le terme de « bonniche » pour montrer leur réprobation. Dans les deux cas, c'est le désir légitime d'être respectée et de ne pas se sentir humiliée qui est exprimé, même si la manière d'envisager son travail diffère.

Si nous prenons l'exemple de l'autonomie dans le travail, la plus grande majorité des salariées rencontrées la réclame. Elles ne souhaitent pas recevoir des consignes à longueur de journée.

Dans le modèle de domesticité comme dans celui de la « femme de ménage », cette demande se fait au nom d'une meilleure efficacité dans son travail, d'une meilleure gestion de son temps et d'un bien-être personnel. Enfin, c'est la preuve qu'une totale confiance est accordée à la salariée.

Dans le modèle d'aide au maintien d'aide à domicile, on retrouve aussi le rejet de recevoir des consignes, mais la présence du ou des bénéficiaires n'est pas à éviter. Même si les relations interpersonnelles sont parfois difficiles, elles ne seront pas vécues comme génératrices d'une réduction de la marge d'autonomie dans le travail. Les salariées ne souhaitent pas travailler sans voir personne pour ne pas se sentir seules, et comme nous l'avons déjà vu, cela s'intègre dans la conception du maintien de l'autonomie (fonctions 2, 3 et 4).

« Ça m'arrive de prendre la table à repasser et au lieu de repasser dans la cuisine, d'aller m'installer dans la chambre, il y a toujours une prise de courant, et de faire le repassage avec la personne... tout en repassant on parle... » (une aide-ménagère).

L'application de ce troisième modèle va être de nature à modifier les relations entre les personnes intervenantes et les bénéficiaires. Une aide-ménagère qui travaille chez une personne âgée difficile à vivre, souffrant de pertes de mémoire prononcées, nous relatera une situation de conflits. La personne âgée en question devait faire changer ses lunettes. Lorsqu'elle se retrouve chez l'opticien accompagnée de son aide à domicile elle ne se souvient plus de rien et accuse l'aide-ménagère de lui avoir forcée la main en lui faisant changer ses verres :

« elle m'a incendié chez l'opticien, elle me traitait de " vendeuse de lunettes ", je me suis retournée il n'y avait personne dans le magasin, je lui ai dit " vous commencez à me gonfler, si vous ne voulez pas vos lunettes vous les laissez, vous faites le chèque parce que le travail est fait il faut le payer, je vous ramène à la maison, tant pis si vous n'y voyez rien ". Elle est redescendue sur terre tout de suite elle m'a dit : " vous vous rendez compte sur quel ton vous me parlez ". Je lui ai dit " on règle les comptes dans la voiture ", nous avons discuté au moins un ¼ d'heure. Je lui ai expliqué que ça faisait 2 heures que je supportais ses exactions et que j'avais explosé. En fait, c'est le neurologue qui m'a dit d'agir comme ça, de la secouer de ne pas la laisser s'enfoncer dans le vague. Il faut agir comme ça, ne pas la luper, il faut la faire redescendre sur terre rapidement. Alors, maintenant quand je vois qu'elle divague je la fais réagir tout de suite, aussi elle reprend pied rapidement ».

Si cet exemple peut paraître par trop singulier, il reflète cependant de manière assez caractéristique, comment, dans une situation de dépendance de « l'usager », les rapports de pouvoir peuvent se déplacer et être renversés par rapport au modèle de service de domesticité. Aussi n'est-il pas étonnant de voir que cette relation d'aide soit

l'objet d'un certain nombre de peurs de la part des bénéficiaires qui craignent une prise de pouvoir par la salariée dans l'intervention. Cette aide-ménagère exprime cette crainte qu'ont certains employeurs :

Dans la famille où elle est « je fais un peu de tout, je fais un petit peu de secrétariat, j'aide les enfants, énormément, ça en priorité, et puis.. le ménage, et tout ça de ma propre initiative. Je décide de faire ceci, cela, bon... quelquefois c'est bien, mais il faut reconnaître aussi que dans certaines familles les gens n'aiment pas que l'aide-ménagère prenne position, prenne des initiatives. Il y a certaines familles, on le ressent bien, les gens n'aiment pas trop ! Voyez, ils aiment bien quand même avoir le pouvoir, si vous voulez, sur l'aide-ménagère. Donc vous arrivez dans les familles, euh... au départ vous prenez pas trop d'initiatives, parce que bon, faut déjà voir comment ça se passe un petit peu. Et puis, finalement, petit à petit, vous prenez des initiatives, et... bon si la personne au début n'est pas très d'accord pour ça, après elle s'aperçoit que vraiment vous lui apportez beaucoup d'aide, et là alors, elle est satisfaite. Elle dit : " bon d'accord, c'est bien ". Ce qui fait qu'à la fin elle vous dit plus rien. Elle vous dit plus " faites ci, faites ça ", elle vous dit plus rien ! »

Mais contrairement aux familles, chez les personnes âgées ou handicapées, l'aide est souvent liée à la dépendance, ce qui peut se traduire par une forme de subordination vis-à-vis de l'intervenante à domicile. Une aide à domicile nous dira à ce propos que les personnes âgées n'osent pas avertir l'association mandataire lorsqu'il y a un problème, parce qu'elles ont peur qu'on ne leur donne pas de remplaçante. Si cette situation de dépendance peut conférer du pouvoir à l'intervenante, elle lui donne de ce fait des responsabilités.

Des dépassements peuvent exister des deux côtés : une aide à domicile peut abuser de son pouvoir, de la confiance accordée, et un bénéficiaire peut abuser de l'intervention d'une salariée, manifestant par exemple son agressivité ou sa possessivité. Si nous n'avons pas eu de témoignage sur le premier volet (n'ayant pas interrogé les bénéficiaires), sur le deuxième versant plusieurs témoignages nous ont été livrés. Certains peuvent prêter à sourire comme cette personne âgée qui reculait l'heure de son horloge à la fin du service de son intervenante, d'autres sont plus dramatiques comme cette aide-ménagère qui a reçu de son bénéficiaire en colère une chaise sur le dos ce qui l'a conduit à faire plusieurs mois d'hôpital, ou encore, cette autre salariée qui reçoit de temps en temps des coups de son bénéficiaire.

Dans les cas extrêmes ou même pour régler de petites tensions, la présence d'un tiers permet de sortir du huis clos et peut éviter que certaines situations ne dégénèrent. Il a été évoqué le rôle d'arbitre que peut jouer une structure intermédiaire (cf. 4.5.). Celle-ci aura bien entendu plus ou moins de pouvoir selon qu'elle est employeur du personnel d'intervention ou seulement structure-relais dans le cadre du service mandataire.

- Une volonté de démarcation de la fonction de ménage dans la dénomination de l'emploi

Les salariées qui sont dans cette relation d'aide revendiquent la dénomination de leur emploi d'aide-ménagère ou d'aide à domicile qu'elles opposent à celui de « femme de ménage ». C'est pour elles et pour leur entourage un moyen de se distinguer des

emplois de domesticité. Pour autant, elles trouvent que l'aide à domicile reste insuffisamment valorisée car nombre de dimensions de leur activité, notamment l'aspect relationnel, n'est pas ou peu appréhendé par le large public.

Pour cette aide à domicile de 38 ans qui travaille dans une association intermédiaire auprès de personnes âgées : *« Ma joie c'est... de servir à quelque chose, quelqu'un... c'est pas de faire le ménage, c'est le plus de ce métier par rapport à une femme de ménage... On est utile tout en étant mal payée ».*

- Toujours la référence sous-jacente à la relation domestique traditionnelle

La fonction générale d'aide et d'accompagnement conduit au passage du « faire pour le compte de » (cf. modèle de la domesticité ou celui de la femme de ménage) au « faire faire » ou au « faire avec » amenant ainsi le bénéficiaire à construire, préserver ou restaurer son autonomie selon que la prestation s'adresse à un enfant, une personne âgée ou un handicapé. Les différentes fonctions de l'aide à la personne conduisent les salariées à jouer un rôle privilégié auprès des usagers, ce qui peut, nous venons de le voir, s'accompagner de tensions lorsque le sens de l'intervention n'est pas bien compris ou s'il y a abus de pouvoir. Mais le plus souvent, les relations qui naissent de ce type de service sont empreintes d'une forte charge affective positive.

Toutefois, il nous semble que le modèle maître/serviteur est une référence toujours présente chez les intervenants comme les bénéficiaires ; même si on la rejette, elle sert de repère. Il arrive que les bénéficiaires de l'aide, qu'ils soient ou non employeurs directs, aient comme seul modèle de service le modèle de domesticité. Lorsque la salariée refuse toute référence à ce type de rapport, elle va, selon les cas, trouver ou non un terrain d'entente avec le prestataire de service.

Une aide à domicile intervenante auprès d'un enfant nous relatera l'histoire suivante : *« Une fois Margot (la petite fille gardée) me dit : " Tu me fais ça ! " Je lui ai répondu que je n'étais pas sa bonne et sur un ton qui ne demandait pas de réplique. Le soir sa mère lui fait quelque chose et la même lui a répondu : " Maman, je ne suis pas ta bonniche ! ". Le lendemain, la mère m'en a parlé. Et je lui dis que j'étais désolée, mais c'était vrai que je le lui avait dit et je lui ai précisé que je lui dirai autant qu'il le faudrait, parce que je ne veux pas que Margot me prenne pour sa bonne. Je lui ai dit : " ici, je ne suis le torchon de personne ! " ».*

Si les relations de soumission/subordination ne sont pas à l'œuvre au quotidien, c'est souvent à l'occasion d'un événement ponctuel que ceux-ci vont pouvoir resurgir. Le début d'une intervention ou l'occasion d'un différent sont des moments privilégiés où l'on peut voir émerger ce type de conflit. Nous allons illustrer cela par une série d'exemples qui décrivent différentes situations de tensions et la manière dont elles évoluent.

- Une relation tendue qui va s'apaisant

Une aide-ménagère intervient chez une mère de famille qui a le bras cassé : *« Alors très gentille... elle me dit "Mais qui est-ce qui va venir faire les interventions ?" Je lui dis " C'est moi ! ". " Ah bon ? Et quand est-ce que vous commencez ? " Ben je lui dis " Aujourd'hui ! ". J'ai pas eu aussitôt dit ça qu'elle dit à son mari : " vite, sors l'aspirateur montre-lui où sont les choses...". Il se lève, il me montre. Alors, je lui dis*

" En priorité, qu'est-ce que vous voulez que je vous fasse ?" Parce que parfois il y a une chose prioritaire que la personne... c'est normal de lui demander quand on connaît pas. Alors, elle me dit " Voilà, vous me tirez tous les meubles ", la maison était grande, " vous me tirez tous les meubles, vous passez l'aspirateur de partout derrière, bien sur les divans, vous les frottez, vous passez tout... euh, la poussière, l'aspirateur dans toutes les pièces, les sols " et elle avait deux grandes baies vitrées comme ça, " et les vitres ! ". Je dis, " ou là ! vous savez que je ne reste que deux heures ! Que je ne reste pas tout le jour ? ". Je lui dis " Vous savez, il y a des entreprises de nettoyage, moi, vos meubles... je lui dis le fauteuil, et les divans, je veux bien le tirer, mais je lui dis, vos buffets, vos gros meubles, ne comptez pas sur moi pour le faire ! " Et terminé. Et ce jour-là, je l'ai pris bien à l'aise mon travail. J'ai fait mon travail, mais... calme ! Sans me précipiter. J'ai fait pas mal de choses. Le coup d'après que je suis retournée, ça a été beaucoup mieux, elle a commencé à... dire un mot... Quand je suis arrivée, elle a commencé à me dire " Ah bé, venez boire le café avec moi ". Déjà, je me dis " tiens, il y a un mieux ".. Et ma troisième intervention, à peine elle m'a dit " Vous savez D. (son prénom), je voudrais m'excuser pour la première fois quand vous êtes venue ". Parce qu'elle m'a dit " une fois j'ai eu une aide d'une personne et, euh... ça s'est très mal passé entre nous. Et j'ai pensé que, bon, comme c'était aussi l'association " X " qui vous envoyait, ça serait la même chose avec vous, alors j'ai été agressive au départ ". Et après, ça s'est passé sur des roulettes. Mais au départ ça a été : " tirez-moi tous les meubles "... enfin... Vraiment agressive. Et puis là, j'ai terminé l'intervention, ça fait un mois : on l'a déplâtrée, ça va ».

• Lorsque la relation va au conflit

« Il y a des familles où... vous arrivez, c'est vraiment, la maman qui est contente, elle se dit, elle est fatiguée, quelqu'un vient l'aider, on vous considère vraiment comme quelqu'un qui vient apporter une aide pour la soulager, et dans d'autres, vous êtes... on me dit des fois " la bonne "... c'est la bonne qui arrive ! Où on paie 7 ou 8 francs de l'heure mais il faut qu'elle en fasse le maximum pendant les 2 heures qu'elle est là ! Alors... c'est arrivé quelquefois où vous trouvez toute une liste (des choses à faire), 10 minutes pour faire ci, 10 minutes pour faire ça... c'est chronométré...C'est arrivé à une camarade et.. quand elle a montré ça à son responsable de travail, il a dit « terminé, on ira plus dans la famille » ! Une aide-ménagère aux familles.

Nous avons recueilli chez une directrice d'association mandataire une lettre d'injures qui lui a été adressée par un employeur mécontent du courrier qu'elle avait dû lui envoyer pour lui demander un rendez-vous, suite aux successives démissions d'employées venues à son domicile. Voici quelques extraits des propos de l'employeur, au sujet du départ de la dernière employée de maison qui refuse d'y retourner : *« si le personnel ne tient pas ses engagements, il met en difficulté une famille, des enfants et l'entretien de la maison. Il n'y a aucun code de l'honneur, de respect et aucune éducation à ces actes... Je suis toujours disposée à prendre en charge la part de formation humaine et d'insertion dans le travail de vos employées²⁰ mais je ne peux pas prendre en charge la non motivation, la mauvaise éducation, les abus d'interprétation, le mensonge, la lâcheté, l'immaturité, la tendance au vol (je*

²⁰ En fait, c'est cette personne qui est employeur puisque nous avons à faire à une entreprise d'emplois familiaux.

tiens à votre disposition la comptabilité de mon argenterie ou ce qu'il en reste) ». La lettre continue par des propos accusateurs auprès de l'association qui, dans le cadre de son « recrutement » (mot abusif ici puisque l'employeur c'est elle), retient des candidatures qui ne sont pas adaptées à ces emplois, la preuve : « certaines employées de maison ou dites comme telles, qui se présentent avec des ongles vernissés si longs qu'ils empêcheraient quiconque, vous comme moi, de faire quelque travail ménager que ce soit et qui pourraient blesser un enfant confié à leur garde... ».

- Lorsque la relation se cherche mais ne se trouve pas

L'aide-ménagère parlera d'une famille de « *pieds-noirs* » qui « *ont eu à leur solde des gens d'intérieur, des boys, pour rien au Maroc* » et pour qui elle a travaillé quelques temps.

« Elle avait du mal à faire la relation avec moi, moi qui suis quelqu'un d'intègre, de fier de ce que je fais. Un jour au dernier moment, elle m'a sorti une fontaine en cuivre à nettoyer alors que je l'avais faite la semaine d'avant. C'était tout simplement pour racler du temps. Elle s'est dit : " tiens "... J'ai dit : " mon Dieu, tu as encore travaillé trop vite, mais c'est pas dans mon caractère de traîner dans une chambre à ne rien faire ". Et comme elle ne voulait pas établir ce contact... Et pourtant, je lui ai rendu service par deux, trois fois, je lui ai fait des choses que je n'avais pas à faire, il y a des entreprises de nettoyage pour ça. Elle n'a pas eu la reconnaissance au bon moment. Un jour elle me dit : "Danièle, on va prendre le café". J'ai dit : "non, je n'aurai pas le temps, je regrette". Elle voulait tout le temps prendre le café quand c'était l'heure pour moi de partir... elle était en dents de scie : moi le matin à 8 heures, j'arrivais déjà j'étais stressée. Parce que je me disais : "sur quel pied tu vas devoir danser". Je ne savais pas comment la cerner. C'était un problème pour moi. Donc elle a commencé à me sortir un tas de trucs qui étaient faux, j'ai été touchée dans mon amour-propre et ça on me le fait pas. A partir du moment où je suis sortie de chez elle, j'en ai pleuré, tellement elle m'avait fait du mal et j'ai dit : "ma pauvre, tu ne sais pas ce que tu as fait là. Tu m'as fait souffrir une fois mais pas deux : je change". L'après-midi même, je me suis dit " je vais téléphoner à la société à Madame X (responsable de secteur) qui me connaît bien, pour demander un remplacement". J'ai dit : " je ne veux plus". Tellement ça m'a marqué, j'ai dit : " je ne veux pas y retourner ", je faisais un blocage ».

- Lorsque la relation d'aide prend le pas sur la relation de domesticité

« J'ai commencé une place, huit jours après, j'avais besoin de leur dire que je les aimais. Je suis allée chez elles, je les ai embrassées toutes les deux. Bon ça a été la petite fonte parce qu'elles ne sont pas habituées à ça et pourtant ce sont des personnes qui ont eu des femmes de ménage toute leur vie : des lingères, tout ce qu'on veut. Elles sont d'un milieu social très aisé, elles n'ont jamais eu de problèmes d'argent... elles ont des amies, une personne âgée qui est venue... elles sont venues s'excuser parce que cette amie arrivait à l'improviste, allait me gêner moi dans mon travail. Je ne sais pas si vous vous rendez compte de l'importance que je peux avoir par cette phrase. La dame qui vient me voir : "D. (son prénom) je suis désolée, rentrez chez vous ". J'ai dit : " non, je vais travailler ailleurs, c'est pas un problème ". Mais elle était gênée parce que cette visite est arrivée et que je ne pouvais pas travailler dans de bonnes conditions. Parce qu'aussi, on a des places, on met tout en pratique, l'aspirateur et tout, on ne veut pas nous fatiguer inutilement ».

A noter toutefois que cette aide-ménagère pour parler de son travail emploie le terme de « place » et non celui d'emploi, une référence explicite au modèle domestique.

Entrée et sortie dans l'emploi

Comme nous le laissons entendre en introduction de cette partie, dans ce modèle de service, il y a peu de perspectives de carrière. Parmi les aides à domicile ou aides-ménagères rencontrées, deux seulement nous ont fait mention d'une mobilité ascendante : un agent d'entretien passant aide-soignante et une aide à domicile devenant travailleuse familiale.

Dans le premier cas, il s'agissait d'une personne de 35 ans ayant arrêté ses études en 1^{ère} C. Elle a travaillé pendant trois ans comme agent d'entretien dans un CCAS au sein duquel elle a pu préparer et passer l'examen d'aide-soignante. Dans le second cas, il s'agit d'une personne de 35 ans qui a le niveau BAC, qui est entrée comme aide-ménagère dans une association, ce qui lui a permis de passer le concours de travailleuse familiale. A l'issue de sa formation en école, elle a été intégrée à cette fonction par son association d'origine qui avait besoin de TF à ce moment là.

Si la mobilité pour être aide-soignante est parfois souhaitée par les salariées rencontrées occupant une fonction d'aide à domicile ou d'aide-ménagère, l'accès à la formation ainsi que la formation elle-même, sont souvent perçus comme hors de portée et peuvent faire peur, surtout pour celles qui ont quitté les bancs de l'école depuis longtemps. La quasi totalité des intervenantes rencontrées ont un niveau de formation V, V bis ou VI et ont gardé un plus ou moins bon souvenir de leur scolarité. Si le concours d'entrée à la formation d'aide-soignante fait peur, le fait de préparer cette formation comporte le risque de ne pas retrouver d'emploi ensuite notamment si l'association dans laquelle travaille la salariée n'a pas de SIAD ou si elle n'a pas de besoin de recrutement à ce poste. Quant aux personnes en gré à gré pur, le risque est encore plus grand compte tenu du coût de la formation et du manque de disponibilité. Parfois, le fait de se retrouver en recherche d'emploi permet d'envisager une telle formation. Quant au passage aide-ménagère / travailleuse familiale, il est de plus en plus improbable compte tenu des diminutions d'effectifs dans cet emploi.

Le seul moyen de reconnaissance certifiant en cours d'emploi reste le CAFAD, qui, même s'il n'est pas toujours pris en compte dans le calcul de la rémunération, constitue un élément d'expertise dans l'emploi, et permet par exemple à certaines salariées de s'ouvrir vers des catégories de bénéficiaires plus diversifiées comme les familles ou les handicapés. Mais comme nous l'avons déjà dit, le CAFAD n'est pas reconnu dans la convention collective des employées de maison et les conditions matérielles et financières des associations permettent de moins en moins de supporter le coût induit par une telle formation, notamment parce qu'il faut remplacer le personnel pendant les périodes de formation en centre - ce qui fait deux salariées à rémunérer. Quand la formation est prise en compte par une OPCA, dans le cadre de la formation continue, c'est à celle-ci de prendre en charge le salaire de la stagiaire. Jusqu'à présent dans le cas du mandataire, il n'y a aucune possibilité de cette nature. L'application de la loi de janvier 1996 devrait faire évoluer les choses sur ce point mais tout reste à construire.

6.2.4. D'un modèle à l'autre

Si les salariées peuvent rencontrer au cours de leur activité de travail hebdomadaire ou au cours de leur carrière ces différents modèles de services, un certain nombre d'entre elles se projettent et s'identifient plus particulièrement à l'un d'entre eux comme nous l'avons vu. Quant à la mobilité professionnelle dans ces emplois, elle est globalement faible, mais elle peut aussi s'appréhender pour un même niveau d'emploi en terme de déplacement dans les différents modèles de services. Pour illustrer ce propos, nous choisirons deux témoignages. Le premier relate le risque pour une salariée de devoir se déplacer du modèle 1 vers le modèle 2, le second relate le souhait d'une intervenante de passer à terme du modèle 3 vers le modèle 1.

Mme A. est employée de maison logée-nourrie, elle a 36 ans et envisage de fonder une famille :

« L'avenir me fait un peu peur, parce que quand vous faites un métier comme ça, vous êtes quand même très prise. Vous vous rendez compte, si je dois quitter à 1h du matin, si j'ai une vie de famille, comment est-ce que je vais assumer ça ? Ça, ça me fait peur parce que la personne chez qui je travaille a besoin de ça, elle a besoin de quelqu'un qui assume à 100 %, et moi de mon côté, j'ai besoin de me consacrer un peu à ma famille, si j'en construis une. Donc ça, ça me fait peur. Évidemment, je peux chercher quelque chose dans le même genre, mais c'est toujours prenant, parce que si je me mets à faire des services, le soir c'est prenant, si je me mets à faire la cuisine c'est encore plus prenant, la seule solution serait de faire des heures de ménages effectivement dans les maisons comme celle-ci, des gens que je choisirais moi-même bien sûr. C'est la seule solution, mais c'est vrai que l'avenir dans cette branche m'inquiète un peu, je me demande si un jour je ne vais être pas obligée de changer ».

Murielle est aide familiale à Marseille dans le 8^{ème} arrondissement (quartier bourgeois). Son témoignage que nous donnons dans son intégralité, n'a pas été recueilli par nous, il a fait l'objet d'une publication dans le journal interne d'une association mandataire²¹.

« J'ai 28 ans et je travaille dans deux familles. Chez l'une, je garde un bébé de huit mois et chez l'autre, deux enfants que je récupère à l'école à 16 heures 30 jusqu'à 20 heures. J'aime ce métier et sa polyvalence même si parfois les rapports avec les parents sont difficiles, surtout quand j'effectue des tâches d'entretien : ce n'est jamais comme ils veulent, heureusement j'ai un contrat de travail à durée indéterminée et les enfants m'adorent ! J'aimerais qu'on me considère comme une vraie professionnelle, car je sais que les familles dépendent de mes services. Il est peut-être trop tard pour que j'ai un diplôme d'aide à domicile, mais mon avenir est clair pour un an encore, car après les familles n'auront, peut-être plus besoin de moi. Côté salaire, je gagne 3 900 francs net pour 120 heures, ça me permet actuellement de m'en sortir mais je suis sûre que je peux m'insérer dans une famille et devenir dame de compagnie dans une belle villa au bord de mer ».

²¹ Association Les enfants à bord (1996), EAB famille infos, avril.

7. AU CŒUR DE LA RELATION D'AIDE, L'ENGAGEMENT AFFECTIF ET LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

Remarque : nous ne parlerons pratiquement plus que du modèle de service « aide à domicile », parce qu'il correspond au développement de ce qu'on appelle les emplois d'aide à la personne et que la majorité des salariées rencontrées ont leur activité qui s'inscrit (pour totalité ou partie) dans ce modèle de service.

Cette réflexion ne concernera pas seulement les gardes-malades ou les aides-soignantes qui ont pour vocation d'être au contact de personnes en fin de vie, mais l'ensemble des emplois de proximité d'aide à la personne. En effet, nous verrons que les aides-ménagères, les auxiliaires de vie, les travailleuses familiales et les employées de maison, peuvent être des témoins privilégiés de personnes malades, de personnes âgées ou de familles affectées par la disparition d'un des leurs.

Faire le choix de traiter de la question de l'accompagnement des personnes en fin de vie, c'est un moyen d'aborder les dimensions de l'aide ou de l'assistance qui caractérisent ces emplois, et d'appréhender les dimensions de la proximité déjà évoquées. Nous avons bâti cette partie à partir du récit du vécu des intervenantes que nous avons recueilli dans nos entretiens, seul moyen selon nous d'approcher de manière concrète et pragmatique une des facettes de la réalité de ces emplois. Nous espérons ainsi montrer la spécificité du modèle identitaire de « l'aide à domicile ».

S'intéresser aux personnes en fin de vie, c'est prendre en compte la majorité des bénéficiaires de ces services qui sont des personnes de plus de 70 ans. Les données, issues de l'IRCEM en 1994, montraient qu'au premier trimestre 1994, 58 % des employeurs étaient à la retraite et que 53 % des nouveaux employeurs particuliers depuis 1991 avaient plus de 70 ans, l'âge moyen des employeurs étant passé depuis 1991, de 71 ans à 75 ans. Quant aux services d'aides-ménagères, les personnes à la retraite représentent la grande majorité des bénéficiaires.

Ceci étant, nombre de réflexions qui vont être posées ici, peuvent être facilement transférées à d'autres domaines de l'aide comme celui de la garde d'enfant ; chaque fois que ce passage nous paraîtra possible, nous le mentionnerons.

Traiter du rapport de la société contemporaine à la mort, c'est faire l'approche à la fois de son instrumentalisation au travers du milieu médical et de son occultation dans le quotidien des rapports sociaux.

La société moderne est une société qui masque ses angoisses en séparant les fonctions. Il n'en a pas toujours été ainsi. Certes, la société du Moyen-Âge avait ses lazarets, mais P. Ariès (1977) a bien décrit les rites festifs autour de la mort et dans les lieux de celle-ci, c'est-à-dire les cimetières. Notons que la question du diagnostic médical n'intéressait pas les sociétés des siècles passés qui avaient une « *indifférence à la particularité de la mort* ». Ce qui était important c'était plutôt l'art et la manière de mourir, c'est-à-dire un « *comment je vais mourir ?* » et non pas un « *de quoi je vais mourir ?* » .

Aujourd'hui, le mourant se trouve souvent désapproprié de sa mort : il ne va pas connaître le diagnostic qui est fait de son « cas » et ne pourra pas ainsi se préparer à sa fin de vie. « *Si la médecine prolonge le plus longtemps possible les malades, elle ne les aide pas à mourir* » nous dit P. Ariès. L'entourage va parfois prolonger ce déni en masquant la vérité et ses émotions devant lui. Quant au deuil, il participe aussi du processus d'occultation, en étant renvoyé au domaine du privé et de l'intime. Il est de bon ton de ne pas trop montrer sa tristesse devant les autres, il faut rester sobre au risque d'être pris pour une personne malade qu'il faut soigner. L'expression « *le silence de la mort* » prend ici toute sa force.

Il n'y a plus aujourd'hui de mourant dans un cadre social, il n'y a que des malades en fin de vie que l'on accompagne dans un milieu médical. Une des conséquences de cela est l'explosion des dépenses de santé. Le contrôle de plus en plus strict de celles-ci a induit récemment une pratique du retour au domicile. Ce phénomène comporte de fortes connotations économiques, c'est ainsi qu'apparaît progressivement la notion du coût de la vie et de son maintien. Une autre des conséquences des progrès médicaux, c'est le prolongement de la vie. La mort prend un visage nouveau : c'est celui des personnes très âgées avec l'apparition de la notion de quatrième âge. C'est cette nouvelle « population » que vont rencontrer de plus en plus les intervenantes à domicile. Avec en contrepoint, le développement d'une nouvelle catégorie de mourants, plus jeunes ceux-là, puisqu'il s'agit des patients atteints du SIDA.

Dans le cadre des emplois de proximité, les aides ou assistantes vont suivre le malade ou la personne âgée jusqu'à ce qu'une structure médicale en milieu collectif prenne le relais. Mais parfois la personne n'étant pas malade, elle va rester jusqu'à la fin de sa vie à son domicile. Autre cas de figure possible, c'est celui du malade qui va revenir chez lui après avoir fait un séjour en milieu hospitalier ; l'hôpital ou la clinique n'ayant pas jugé nécessaire de faire de l'acharnement thérapeutique et le malade exprimant de son côté le souhait de finir ses jours à son domicile (le choix du maintien à domicile est aussi un choix économique qui est souvent moins onéreux que le maintien en hôpital). Dans tous les cas, les intervenantes vont être dans une position particulière puisqu'elles ne pourront pas mettre en avant des fonctions de soins, derrière lesquelles il est toujours plus facile de se cacher (nous incluons dans notre propos aussi les aides-soignantes car leurs interventions, bien que plus courtes dans le temps par rapport à celles des autres intervenantes à domicile déjà citées, se caractérisent par des actes de soins peu médicalisés où la notion de confort de vie de la personne est aussi important que celle de l'hygiène ou du curatif). Là où le corps médical s'est en partie retiré, où la présence du prêtre est plus rare, ces intervenantes vont se retrouver de fait dans une fonction morale d'assistance au mourant et ce d'autant plus fortement que la personne vit seule et qu'elle est sans famille.

Le fait d'être présent sur la durée, régulièrement au domicile des personnes pendant plusieurs mois ou plusieurs années, fait qu'inévitablement des liens se créent et se développent entre les salariées et les prestataires. A un certain moment, il devient impossible voire illusoire de démêler dans ces emplois, l'activité de travail au sens instrumental du terme, c'est-à-dire les tâches de travail, de l'investissement affectif. On peut même affirmer que, pour une très large part, c'est la qualité de la relation humaine qui va constituer la qualité du service apporté.

Nous verrons qu'en même temps ces relations contribuent à donner du sens au travail, constituant ainsi une source de satisfaction et de valorisation pour les salariées. L'activité peut aussi être vécue comme pesante et usante, voire dramatique, lorsque la vision de la mort envahit la scène de travail et qu'elle est vécue comme le terme inéluctable de la relation. Compte tenu des liens affectifs qui s'instaurent au sein de la relation de travail, le décès d'un bénéficiaire va se traduire pour les intervenantes par une double perte : celle de la personne aimée et celle de son emploi.

La question de la mort et du deuil étant présente dans l'activité de travail, on est en droit de se poser la question suivante : **que signifie être professionnel lorsqu'on est confronté à des situations de souffrance et d'accompagnement à la mort ?** Que cela soit explicitement inscrit dans l'intitulé de sa fonction (comme pour les gardes-malades) ou non (on pensera ici aux aides-ménagères qui de fait, jouent souvent un rôle important d'accompagnement au-delà des tâches matérielles qui leur sont demandées). Il n'est pas facile de répondre à cette question et ce pour plusieurs raisons qui tiennent au caractère intime du sujet et à la difficulté du témoignage.

Les témoignages sur ces questions sont rares. Nous n'avons pas trouvé, dans les études sur les emplois d'aide à la personne que nous avons consultées, de réflexions détaillées sur ces questions du deuil et de la souffrance devant la mort, en dehors de quelques allusions ici et là. Le silence qui est de mise dans notre société se retrouverait-il ici ? Nous pouvons en faire l'hypothèse et noter que cette occultation se retrouve pour partie au niveau professionnel, bien que commencent à se mettre en place dans certaines associations des formations du type de celles des aides-soignantes. De manière encore majoritaire aujourd'hui, on peut affirmer que les compétences en matière d'aide et d'assistance que mobilisent ces personnes dans le cadre de l'accompagnement à la mort sont largement éludées. Nous avons pu voir à ce propos, dans la partie consacrée à la professionnalité, le primat du technique sur les dimensions relationnelles qui s'accompagne de la croyance en la « neutralité affective ».

La parole en ce domaine n'émerge généralement pas facilement. Même si elle peut être libératrice, dans un premier temps elle s'avère douloureuse car elle peut faire revivre des moments difficiles. Aussi, ce n'est que sous certaines conditions, en présence de certains interlocuteurs, que les salariées vont s'autoriser à livrer une parole personnelle. Nous avons bien conscience que dans le cadre des entretiens que nous avons menés, les conditions n'étaient pas toujours optimales pour recueillir de tels témoignages, et cela d'autant plus que notre questionnement était très large. Nous devons reconnaître aussi que nous n'avons pas conscience, au moment où nous commençons ce travail exploratoire, de la place que revêtait ce sujet dans la construction de la professionnalité des intervenantes à domicile, aussi n'avons-nous pas toujours relancé les salariées sur ces questions. Pour autant, le fait que dans le cadre d'un entretien unique d'environ deux heures, les témoignages, parfois jamais livrés auparavant, aient surgi, montre l'importance qu'il y aurait à continuer à travailler avec les salariées sur ces dimensions.

7.1. La notion de proximité est polysémique

Parler de l'accompagnement à la mort, c'est revenir à la notion de proximité qui caractérise ces emplois. Comme l'indique une étude menée par l'AFPA (Chol et Genestier, 1996), le terme de proximité est polysémique et il faut l'entendre dans ses différentes dimensions : géographique, psychologique, et social. Nous avons abordé la dimension sociale lorsqu'il s'est agi de parler des rapports sociaux entre les intervenantes et les prestataires de service dans les différents modèles de service présentés. Nous évoquerons ici la proximité sociale essentiellement dans le sens « d'une offre qui participe au (re)tissage des liens sociaux » et nous insisterons particulièrement sur la dimension psychologique renvoyant à la subjectivité relationnelle et à la dimension de confiance, de l'aide et de l'amour qui peuvent se nouer au cours des rencontres. Il ne s'agit pas pour autant de « psychologiser le social » et dire que toutes les questions se résument à des problèmes individuels, de personnes. Comme nous l'avons vu en introduction, le cadre de l'intervention des salariées est à situer dans un contexte de déni de notre société vis-à-vis de la mort ; quant au peu de reconnaissance de ces emplois à domicile, cela renvoie aussi à un problème social, d'une société qui ne donne pas les moyens à ces intervenantes de réellement se professionnaliser.

La proximité géographique et le rôle de surveillance semblent d'autant plus forts que la distance qui sépare le domicile des deux personnes est faible et que l'intervention se situe plutôt en milieu rural. De fait, l'aide-ménagère assure, lorsqu'elle est au domicile de l'usager, un rôle de surveillance et de prévention. Cette veille peut dépasser le cadre strict de la prestation et de l'horaire de travail.

Écoutons ces deux aides-ménagères exerçant leur activité dans des petits villages au sud de la France :

« Un matin à 11h, pas de volets ouverts. Tout le monde (les voisins) savait que s'il n'y avait pas les volets ouverts le matin il fallait m'appeler. Alors un dimanche matin je suis allée ouvrir (puisqu'elle a les clefs) elle était dans son lit, j'ai appelé le docteur et la famille ».

« Parfois on accompagne une personne à l'hôpital lorsqu'elle est seule ou qu'il n'y a pas de proche à proximité : il faut préparer la valise, penser à la carte de sécurité sociale pour lorsqu'on arrive aux urgences ».

L'intervenante va parfois être amenée à jouer un rôle de médiation auprès de la famille (surtout si celle-ci n'est pas sur place) ou de relais auprès d'autres intervenants professionnels :

« J'ai des personnes âgées chez qui j'ai travaillé et petit à petit on prenait rendez-vous pour que le docteur vienne et discute des malaises qu'elles avaient eu, des médicaments qu'elles prenaient. S'il n'y avait pas quelqu'un d'habitué à la personne et qui savait ce qui s'était passé c'était plus embêtant. A ce moment là, on envisage de changer les remèdes, de faire une prise de sang ou de faire rentrer à l'hôpital. Si elle a des enfants on les fait venir », (une aide à domicile).

Cette proximité géographique conduit à une proximité psychologique et amène la salariée, du fait de ses interventions répétées, d'une certaine durée (de plusieurs heures généralement), à jouer un rôle important pour la personne aidée.

« On entre vraiment dans la famille (...) on arrive à vivre en osmose avec la personne âgée, elles ne peuvent plus se passer de nous » témoignent à leur tour une auxiliaire de vie et une aide-ménagère.

Lorsqu'une affection ou une maladie grave survient, la proximité psychologique va se renforcer et la salariée va pouvoir jouer le rôle de témoin privilégié, de la fin de vie d'un bénéficiaire et de la manière dont celui-ci va vivre ces derniers moments.

« Si cette personne a parlé de son cancer à quelqu'un, c'est avec moi. Ailleurs (devant ses enfants nous dit-elle plus loin), elle jouait à " comme si ", " je n'ai rien ". Avec moi, elle se vidait et c'était des moments de grand silence, des moments de grande tension, de souffrance et je souffrais avec elle de la voir. Et quand elle est partie, j'ai dit merci au bon Dieu parce que ça devenait intolérable pour elle » (une aide-ménagère).

Le vécu de l'accompagnement renvoie donc au type de lien qui s'établit entre l'intervenante et le bénéficiaire. Ainsi l'aide-ménagère va parfois prendre une place qui peut faire penser à celle que pourrait occuper un psychanalyste ou un psychologue en pareil cas. Du fait de sa non-appartenance à la famille, de son éloignement relatif à l'histoire de vie de la personne aidée, celle-ci ne vivra pas la séparation de l'intervenante de la même manière qu'un membre de sa famille proche. Pour autant, le rapport avec l'intervenante va être suffisamment intense pour qu'elle s'autorise à lui parler, alors qu'elle ne le fera peut-être pas auprès de ses enfants pour ne pas leur causer de peine, par exemple.

Ce rôle de témoin privilégié va pouvoir conduire les salariées à être présentes lors des dernières volontés de la personne en fin de vie. Les exemples que nous avons recueillis montrent que l'accompagnement va se traduire par des prises d'initiatives qui peuvent dépasser largement le cadre des tâches prescrites de ces différents métiers d'aide à la personne.

« Je m'occupais d'un monsieur depuis très longtemps, il était célibataire, il devait avoir à l'époque 75 ans, on lui avait coupé les deux jambes suite au diabète. J'y allais tous les jours. Et puis entre nous, on faisait de ces parties de rire, mais c'était... vraiment... on s'entendait très très bien. Et puis il a eu un cancer aux poumons et quelques jours avant, avant qu'il meure, il me dit qu'il avait envie d'aller en Camargue, que depuis qu'il était jeune, la dernière fois qu'il y était allé c'était en bicyclette, alors ça remontait à... Alors je lui ai dit " ben un jour je vous mène, je prends ma journée, je vous mène ! " C'est ce que j'ai fait quelques jours avant, j'ai pris ma journée, je l'ai mené, alors je lui ai dit " moi je mène la voiture et vous, vous payez le restaurant ! ". Il m'a dit " d'accord ". On est allé manger au Grau-du-Roi, je lui ai fait faire tout le tour du lac... » (une auxiliaire de vie).

Par cet engagement, la salariée introduit de la vie dans les derniers moments de la personne âgée et l'aide à accomplir des projets qu'elle n'aurait pu effectuer toute seule.

Ces prises d'initiatives vont parfois amener la salariée à s'engager dans l'histoire personnelle et familiale du bénéficiaire.

« J'ai eu plusieurs départs déjà, j'en ai perdu quelques-uns et quelques-unes, mais ça a été chaque fois un peu l'arrachement. Moi le premier pépé, j'étais très jeune.... ça faisait trente ans avec sa femme qu'il ne s'entendait plus, mais avant, ça ne se faisait pas de divorcer. Ça faisait trente ans qu'il n'avait pas parlé à sa femme et je suis arrivée à lui faire appeler sa femme une semaine avant qu'il s'en aille, qu'il décède. La femme, elle pleurait toutes les larmes de son corps et elle m'a dit : " ma petite fille c'est pas croyable ce que tu arrives à en faire ". Et il n'écoutait que moi, j'étais autoritaire, il était grand, balèze, je m'étais fait un lumbago, je lui donnais à manger et tout. C'est vrai que là ça dépassait (sous-entendu : le cadre de mon travail), mais c'était plus important son bien-être à lui » (une aide à domicile).

La proximité pose la question de la délimitation du champ professionnel. De manière indirecte, on trouve posée au travers de ces deux derniers témoignages, la question des limites du travail ou plutôt de ce qui est reconnu par elles comme faisant partie ou non de l'activité de travail. Cela conduit la première intervenante à prendre une journée de congé pour accompagner la personne âgée dans ses dernières volontés et la seconde intervenante à se poser la question de la place de l'action accomplie. Si cette dernière pense que c'est hors champ professionnel, pour autant elle considère que son attitude et l'action qu'elle a engagée va de soi, il ne lui vient pas à l'esprit de ne rien faire en pareil cas.

La question des limites du travail semble buter sur la question de la responsabilité morale engagée du fait de la proximité. *« Il faut être là au bon moment »* nous dira une autre aide-ménagère qui par ailleurs se plaint du manque de reconnaissance financière et symbolique qui est fait de son travail. L'activité de travail et la question de la dimension relationnelle sont deux espaces séparés qui, nous l'avons vu, peuvent renvoyer à deux temps disjoints, se jouant parfois dans la sphère du temps du travail et parfois dans la sphère du temps hors travail. Très concrètement, il s'agit de concilier les activités d'entretien ou de soins, dans le cadre d'un travail d'aide qui, lorsque la personne se porte bien, peuvent renvoyer à des activités de type « dame de compagnie » et lorsqu'elle n'est pas bien, peuvent renvoyer à des fonctions de type « garde-malade ».

Sur cette question des « limites » du champ professionnel, on peut noter une certaine spécificité du positionnement des travailleuses familiales qui semblent mieux intégrer cette dimension sociale d'accompagnement et d'aide dans leur activité²². La meilleure intégration de cette dimension tient, nous semble-t-il, à la définition de leurs activités de travail qui se rattachent explicitement au pôle du travail social et à la reconnaissance statutaire qui va avec.

²² A l'opposé des aides à domiciles rencontrées, la tension que nous avons pu relever chez ces salariées tourne plus autour de la dimension technique des tâches qu'elles jugent souvent dévalorisantes...

7.2. Les processus d'identification et de deuil

7.2.1. L'attachement affectif

Les liens qui se tissent entre intervenantes et bénéficiaires sont généralement forts, même s'ils ne sont pas toujours « tout rose » comme nous l'avons vu dans la présentation des différents modèles de service. Témoignant de son attachement envers un couple de personnes âgées chez qui elle intervient, une aide-ménagère nous dira au cours d'un entretien avoir refusé de quitter son emploi actuel, pour aller travailler dans une pâtisserie qui était son premier métier, « *parce qu'on a besoin de moi ici* ». Elle a fait ce choix, bien qu'elle n'arrive pas à gagner pleinement sa vie dans cet emploi actuel où elle n'a trouvé qu'un mi-temps, ce qui l'a conduit à vivre chez ses parents.

Ces forts engagements se traduisent par des processus d'identification. Très souvent nous ont été relatés des phénomènes de transfert et cela dans les deux modèles de services, domesticité et aide au maintien à domicile.

« Il me considère comme de la famille, pour elle je suis plutôt sa fille parce qu'elle n'a pas d'enfant, pour lui je suis sa petite fille ; moi, je les appelle « papi, mami » (une aide à domicile).

« J'aimais bien mes grands-parents, vraiment je les adorais, ça (les personnes âgées chez qui elle travaille) les remplace un peu » (une aide à domicile).

Lorsqu'on pose à cette employée de maison logée-nourrie (Mme A.), la question suivante : « Vous pensez qu'elle (son employeur) a eu une influence sur votre personnalité ? » Elle répond : « *Beaucoup, étant donné que je n'ai pas eu de mère, que j'ai perdu ma mère à l'âge de dix ans. Et effectivement, comme il n'y avait pas de complicité avec les anciennes patronnes, je me suis beaucoup référée à cette famille en fait. Ce sont des gens qui s'entendent bien entre couple, qui sont très "famille", qui s'entraident entre famille, et pour moi, c'est des exemples qui restent* ».

Les processus d'identification qui s'opèrent vont renvoyer à l'histoire antérieure de la personne. Dans ce dernier exemple, ils vont jouer un rôle de rattrapage par rapport à une perte (celle de sa mère décédée en l'occurrence). La personne va ainsi pouvoir réinvestir, au travers d'un autre (son employeur et sa famille), le manque subi. Dans cette famille où elle travaille, elle va trouver une sorte de modèle de vie, l'identification va jouer ici un rôle d'idéalisation du moi. La suite de l'entretien nous apprendra qu'elle a envie de bâtir une famille et qu'elle envisage de se marier puis d'avoir des enfants. Ce qui lui pose problème, c'est le risque de ne pouvoir garder cet emploi dans la future situation familiale qu'elle envisage. Si ce choix de vie la conduit à quitter effectivement ce travail, cela impliquera de sa part qu'elle fasse un travail de deuil avec cette « famille d'adoption ».

Nous voyons que les processus d'identification ne sont pas le seul fait des salariées travaillant auprès de personnes en fin de vie. Nous pourrions relater d'autres exemples qui se produisent notamment dans le cas de la garde d'enfant où l'intervenante va parfois pouvoir être vécue et se vivre comme une « mère de substitution » auprès de l'enfant. Cette situation ne sera pas trop perturbatrice si par ailleurs le couple donne

un équilibre à l'enfant et que la mère assume son rôle de mère lorsqu'elle est avec lui ; mais ce n'est pas toujours le cas.

Deux des gardiennes d'enfant que nous avons rencontrées avaient des problèmes relationnels de ce type et ont dû faire appel à un moment donné à un psychologue. La première a profité des réunions collectives, organisées une fois par mois dans son association mandataire, pour relater les faits et des modes de dépassement de la situation ont pu être trouvés avec l'appui d'un psychologue. La deuxième a dû (en faisant preuve de beaucoup de doigté) amener la mère à engager un travail psychothérapeutique avec son enfant pour sortir de l'impasse dans laquelle elle s'était retrouvée.

Si nous insistons sur ces phénomènes d'identification et de transfert dans cette partie, c'est qu'ils renvoient à la question du manque, manque qui est au cœur du processus de deuil :

- que le deuil soit symbolique : « le risque de perdre son travail » comme c'est le cas dans l'exemple précédent ;

- et/ou qu'il concerne une personne physique : une aide-ménagère nous dira avoir été très affectée par le décès d'une des bénéficiaires : « *Ça m'a beaucoup touché...et bon pour moi c'était ma grand-mère et je me suis beaucoup attachée* ».

Il n'est même plus dit ici : « c'était comme ma grand-mère » mais « *c'était ma grand-mère* ».

La question du moi est ici posée centralement : l'identification doit-elle renvoyer à l'assimilation de l'autre en moi ou d'un moi à côté de l'autre ? Une grande partie de la professionnalité se trouve inscrite ici. On peut porter ce même type de questionnement en partant de la signification que l'on peut donner aux mots « aide » ou « assistance » qui caractérisent le métier de ces personnes et qui sont présents dans l'intitulé de leur emploi ; sachant que les termes « d'aide » ou « d'assistance » ne peuvent pas être entendus dans le sens « d'être l'assistant de », c'est-à-dire sous la responsabilité de, mais comme un accompagnement. Il n'y a pas de notion de subordination qui entre en jeu ici (sauf peut-être pour les aides-soignantes qui sont sous la responsabilité d'une infirmière) et les intervenantes ont toutes, de fait, une grande autonomie d'action et de décision dans le travail.

Le point de départ pour exercer ces emplois c'est, selon les propos des salariées rencontrées, « *d'aimer* » les bénéficiaires, que ce soit des enfants ou des personnes âgées, pour pouvoir les aider et faire dans la durée ce type de travail d'accompagnement... « *si on ne les aime pas, on ne tient pas* ».

B. Croff (1994) nous alerte sur ce type de propos. Elle nous dit que derrière « *les activités philanthropiques des ressorts agressifs* » existent. B. Bettelheim (1975) nous décrit les comportements du personnel de l'école orthogénique, où entrent en jeu des relations de pouvoir et de domination dans les relations enfants/adultes. Les niveaux d'engagement et de dévouement peuvent être ambivalents et renvoyer à des relations de type masochiste ou sadique.

Nous sommes d'accord avec ces auteurs pour reconnaître qu'au travers de ces relations asymétriques qui se nouent du fait des situations de dépendance du bénéficiaire, nous retrouvons des situations de réparations ou de répétitions. Pour autant ces remarques ne répondent pas à notre première interrogation sur le *comment être ?* avec une personne en souffrance. Si nous reconnaissons que les processus à l'œuvre décrits jusqu'ici sont de types projectifs et identificatoires, quel sens revêt la participation à la souffrance d'autrui ? Peut-elle être autre chose que de la pitié, de la commisération ou de la charité ? Pour se démarquer de ces notions, un certain nombre de philosophes comme E. Kant ou A. Arrendt utilisent le terme de « compassion » (voir notamment Decomte-Sponville, 1995). L'un des enjeux ici, est que la personne soit suffisamment réconciliée avec sa propre histoire et son propre passé afin qu'elle ressente la souffrance des autres sans la vivre comme une répétition de sa propre histoire. « *La projection consiste à se retrouver dans l'autre tandis que l'empathie consiste à sentir l'autre en soi* ». Cette phrase de B. Bettelheim peut-elle indiquer un sens vers lequel aller ? Le débat reste ouvert.

7.2.2. *La perte, le deuil*

Dans ces emplois, la perte pour la salariée est double. Lors d'un décès ou d'un départ, l'intervenante perd simultanément le bénéficiaire et son emploi (c'est-à-dire les heures qu'elle effectuait chez la personne). Lorsque le lien qui unissait les deux personnes était fort et que la cause de l'arrêt de l'intervention est dramatique, la souffrance va être importante. Nous pourrions dire sans vouloir poser d'équation arithmétique que la double perte peut occasionner une double souffrance. Nous n'évoquerons pas ici l'aspect économique qu'entraîne la perte d'un bénéficiaire, mais nous pouvons deviner qu'une personne travaillant dans le cadre du gré à gré est généralement plus exposée qu'une salariée qui fait partie d'une structure, pour trouver une nouvelle personne. Parler de la double perte c'est donc parler à la fois de la dimension salariale et de la dimension psychologique.

a - La dimension salariale

La perte peut être encore plus douloureuse lorsque le départ se passe mal ou qu'il est brutal. Ainsi cette employée de maison qui, après plusieurs années d'intervention chez une riche personne âgée, nous dira qu'au moment de son décès, les enfants de la défunte lui ont payé un mois de « gage » et lui ont fait ainsi comprendre qu'elle avait terminé son service. Cette employée avait pour la personne décédée beaucoup d'affection, elle la vivait comme sa grand-mère. Elle s'est retrouvée mise dans la situation d'une salariée remerciée qui perçoit des indemnités de départ. L'argent reçu, au lieu de constituer pour elle une sorte de dédommagement (elle travaillait chez cette personne au noir et ne pouvait faire valoir aucun droit) semble avoir été vécu comme une humiliation. A cela s'ajoute le fait qu'elle ait ressenti de l'indifférence de la part des enfants envers la disparue et qu'elle a pu être témoin des tensions autour de l'héritage à se partager. Des années après, cette employée de maison a toujours du mal à raconter cette histoire qui l'a profondément blessée.

Parfois la séparation se fait plus en douceur. Pourtant, quels que soient les liens d'amitiés qui peuvent se construire entre l'employée et le bénéficiaire, lorsqu'il y a tension ou rupture du lien, l'intervenante est renvoyée à son statut de salariée (y

compris de salariée licenciée) et ceci même si elle a pu occuper une place importante à un moment donné dans la maison. Si elles peuvent se vivre comme faisant partie de la famille, force est de reconnaître qu'elles n'en font pas partie²³.

b - Le deuil

Compte tenu des relations inter-individuelles qui s'établissent entre l'intervenante et la salariée et du lieu d'exercice de l'activité dans les emplois de proximité d'aide à la personne, la mort n'est jamais anonyme. De ces relations, un investissement affectif va pouvoir se développer et engendrer un attachement qu'il faudra gérer une fois la personne disparue : c'est tout le sens de l'expression « faire son deuil ».

« J'en ai perdu une il y a trois mois, ça fait trois mois mais elle est toujours présente devant mes yeux et je n'ai pas honte de le dire qu'elle me manque. Les bêtises qu'elle me racontait me manquent, son langage cru me manque » (une aide à domicile).

Parler du deuil, c'est donc évoquer la perte de la personne qui nous a quitté au sens physique du terme mais c'est aussi parler de la relation qui a existé. Dans ce domaine, les situations vécues dans le cadre professionnel renvoient à celles vécues dans le cadre personnel. Selon l'histoire singulière de chacun, les mécanismes de deuil seront plus ou moins possibles et faciles à réaliser. Aussi ne peut-on évoquer cette question de l'accompagnement à la mort et du décès en occultant ces dimensions du vécu individuel. Les personnes rencontrées l'évoquent d'elles-mêmes :

« Plus on vieillit, plus on peut mieux voir, parce qu'on a soi-même des décès, des choses qui vous endurent. Quand il arrive des trucs comme ça, on est plus résistant » (une aide à domicile qui a perdu son mari).

Si le fait d'avoir gardé une personne âgée de sa famille aguerrit et permet de faire preuve de plus de maturité, cela ne signifie pas pour autant de manière systématique que les intervenantes soient mieux préparées à affronter la mort. Parfois, malgré ou à cause de leurs expériences personnelles, la nouvelle perte reste tout aussi insurmontable que les précédentes et le choc est d'autant plus grand qu'elles peuvent se retrouver (du fait de leur travail auprès de plusieurs bénéficiaires en même temps) témoins de plusieurs décès rapprochés dans le temps. Ce qui peut se produire alors c'est une répétition des blessures traumatiques. Ces morts à répétition sont de nature à fragiliser les intervenantes qui subitement pourront se sentir submergées, n'arrivant plus à faire face - si ce n'est physiquement du moins moralement - à la situation présente. Dans cette accumulation des décès, la souffrance va être décuplée, chacun des nouveaux deuils alimentant les précédents. La mort ne sera jamais tuée et l'on risque de rentrer dans ce que Freud appelle : le deuil mélancolique.

Cette réalité pourra être d'autant plus explosive qu'elle va associer le décès d'un ou de plusieurs bénéficiaires avec celui d'un proche ami ou parent des intervenantes.

²³ Pour nuancer notre propos, il arrive que des liens plus ou moins forts continuent d'exister avec la famille du disparu, mais cela est rare et se rencontre plus souvent en milieu rural qu'urbain, lorsque la famille réside sur place.

Une travailleuse familiale s'effondrera en larmes au cours de l'entretien que nous avons eu avec elle lorsque les questions de la souffrance au travail et de la mort seront évoquées. Les décès qu'elle a connus dans l'exercice de son travail, lui rappellent à chaque fois celui de son mari décédé dix ans plus tôt, seul à son domicile, alors qu'elle était à son travail. Dans ce cas, la situation d'accompagnant à la fin de vie, vécue dans l'espace professionnel, est d'autant plus forte qu'elle renvoie à une situation antérieure qu'on a voulu oublier et que l'on a pas réussi à dépasser : « *Après le décès (de son mari) je me suis engagée à fond dans le boulot pour ne plus penser mais après il y a des choses qui restent* » nous livrera cette travailleuse familiale.

La volonté d'oubli emporte l'objet perdu à l'intérieur de soi et la douleur va s'auto-alimenter, renforçant ainsi un sentiment de culpabilité que la personne va s'attribuer dans le cadre de cette perte (en l'occurrence ici, le fait qu'elle n'était pas auprès de son mari aux derniers moments de sa vie). Ces rétractations du moi vont avoir un coût pour l'individu. La psychiatrie (A. Freud, 1982) est assez éclairante sur cette question, montrant que ce type de mécanisme de défense renvoie aux phénomènes du refoulement et que les échappatoires trouvées sont souvent ponctuelles et de nature fragile. Elles peuvent se rompre brusquement, comme ce fut en partie le cas au cours de cet entretien. Ce qui est frappant dans cet exemple, c'est que la salariée n'a jamais osé reparler à son association de sa souffrance (peut-être ne veut-elle pas prendre le risque d'un tel aveu, la considérerait-on toujours comme apte pour ce travail ?) et qu'elle regrette par ailleurs qu'il n'y ait pas de lieu collectif où pourrait être énoncé un certain nombre de situations vécues en présence de professionnels de l'écoute, ceci « *pour pouvoir rester professionnelle (...) et ne pas succomber aux sentiments de solitude et d'impuissance que l'on rencontre dans son travail* ». Cela l'obligerait, dit-elle, à entreprendre un travail personnel sur le deuil de son mari qu'elle a peur d'engager toute seule.

Les intervenantes à domicile sont témoins de la manière dont les personnes qu'elles suivent vivent leur souffrance physique et psychique (que ce soit du fait de maladies, d'handicap, ou de sentiment de solitude) et de la manière dont elles affrontent ou non la mort. Une auxiliaire de vie nous dira au sujet d'une personne en fin de vie chez qui elle intervient : « *on se fait une armure* » pour continuer à soigner même si « *le voir souffrir ça fait mal* ».

Une fois le décès survenu, pour canaliser leur angoisse, ces salariées vont réinvestir le manque subi du fait du décès dans un cadre interprétatif, afin de se rendre maîtresse de la perte. Voici quelques exemples qui nous ont été cités :

« *Une personne âgée qui meurt, c'est le cours normal de la vie* » ;

« *Une personne qui décède d'une longue et dure maladie, c'est la mort qui l'a délivrée...* »

Mais parfois ce cadre interprétatif est inopérant et « *l'armure* » que l'on a voulu se bâtir tombe. C'est ainsi qu'une aide-ménagère nous dira qu'avec le temps, elle est arrivée à se faire une raison du décès des personnes âgées, mais que le décès d'une personne de son âge, qu'elle a accompagnée récemment dans sa maladie, l'a « *ébranlée* ».

L'angoisse de la mort de l'autre se transforme en peur et interroge sur l'événement incontournable de sa propre mort. Dans cette projection, la salariée se retrouve face à elle-même. En l'absence de relais professionnel ou personnel pour dépasser ce qu'elle a mal vécu, elle risque d'avoir du mal à dépasser sa peur et faire un travail de deuil. Car comme le montre la psychanalyse, le deuil est un véritable travail sur soi. C'est un processus de transformations successives qui se traduit par des formes de désengagements progressifs (cf. Laplanche, 1980). Il ne s'agit pas pour nous d'affirmer que l'on peut se consoler de la mort (qui est un fait indépassable), mais de travailler à partir des expériences dont les intervenantes à domicile ont été témoins pour que la mort de l'autre ne conduise pas à la dépression, au désir de mort.

Nous ne voudrions pas donner l'impression que le fait même d'être confronté de près à la question de la mort soit seulement un facteur de souffrance. La mort n'est pas seulement la fin de la vie mais *« c'est aussi la possibilité qui rend possible toute possibilité »* (Lévinas, 1994) et c'est en ce sens que certaines aides à domicile disent avoir un métier enrichissant. L'une d'entre elles qui a seulement 21 ans, laissera entendre que depuis qu'elle fait ce travail au contact de personnes âgées, elle a trouvé un sens à sa vie, elle a *« mûri »* : *« Je suis plus ouverte, toujours joyeuse, je ne fais jamais de dépression et pourtant, ça devrait être peut-être l'inverse »*

C'est aussi de cette richesse qu'il faut pouvoir parler et échanger à partir des expériences vécues. Elles structurent et donnent du sens à son travail et à sa vie.

7.3. Affronter la souffrance et l'angoisse de l'autre

Un véritable savoir-faire est à l'œuvre chez ces aides ou assistantes à domicile dans la manière d'affronter la souffrance et l'angoisse des personnes chez qui elles travaillent. Elles essaient de créer des formes de dynamisation pour redonner de la combativité et du désir de vivre à ces personnes qui parfois n'en n'ont plus beaucoup.

Lorsque la personne âgée chez qui intervient l'aide-ménagère se plaint, elle lui dit : *« "Il faut vivre au jour le jour, il ne faut pas que vous pensiez tous les jours à ce qui peut vous arriver, arriver à votre famille ". Il faut l'apaiser. Je gère comme cela et c'est vrai qu'elle s'en porte très bien. Les journées passent mieux, elle sait que si elle a la cafard je vais arriver, donc ça se passe bien »*. (Cette salariée intervient chez cette personne sur la base d'un mi-temps, 5 jours sur 7).

Face à des plaintes ou des propos parfois répétitifs des personnes âgées, il nous sera dit, qu'il faut toujours les écouter et savoir quand il est opportun d'intervenir ou non. Ainsi est posé un premier acte de reconnaissance envers le sujet. On peut penser ici à la phrase de Lacan : *« c'est le regard de l'autre qui me constitue »*.

Lorsqu'une personne se dit lasse de la vie, des auxiliaires de vie et des aides-ménagères emploient souvent la forme humoristique pour désamorcer les tensions :

A une personne qui lui dit *« je vais bientôt m'en aller »* une auxiliaire de vie répond : *« "Mais qu'est ce que vous me racontez là... il n'y a pas de place. J'ai téléphoné il n'y a pas encore de place". Alors bon il souriait... »* ou encore cette aide-ménagère qui nous dit : *« "Mais comment voulez-vous, si vous êtes plus là ? Comment je vais travailler après ?". Après ils rigolent, ils disent " bon, ben ça va aller, je tiens encore*

un peu". Je dis "et ma retraite comment je vais la payer ?" Je le dis, je rigole, je joue ».

L'évocation de la mort peut renvoyer à la solitude et au manque de perspective d'avenir surtout lorsque la personne se sent abandonnée ou dépassée par les événements. Le désir de mort cache souvent une mort du désir. Les salariées rencontrées sont bien conscientes de cela. En fonction de la lecture qu'elles font de chaque nouvelle situation, elles adaptent de manière intuitive leurs comportements, à partir de leurs expériences personnelle et professionnelle. La capacité d'adaptation est une compétence qui est sans cesse à l'œuvre dans ces emplois.

7.4. Dimensions éthiques dans le travail

7.4.1. Le principe de responsabilité morale

L'accompagnement à la mort ou le simple fait d'être témoin de la fin de vie d'une personne peut-être lourd à assumer. Comme l'écrit E. Lévinas (1994) : « *Autrui me concerne comme prochain. Dans toute la mort s'accuse le prochain, la responsabilité du survivant, responsabilité que l'approche de la proximité meut ou émeut* ». A l'objectif de « *bien faire mon travail* », se superpose la question de la responsabilité morale : « *ai-je fait tout ce qui, était en mon pouvoir pour aider la personne aujourd'hui décédée ?* ».

Si l'aide que reçoit le bénéficiaire n'est pas bien dimensionnée par rapport à ses besoins, s'il n'y a pas ou pas assez de relais au travail de l'intervenante, qu'ils soient d'ordre professionnels ou familiaux, la salariée se sentira dans l'obligation morale de faire un certain nombre de choses : « *On ne peut pas s'en aller si la personne n'est pas bien* », « *si on sent qu'il y a un danger* », ou « *si la personne qui doit prendre le relais n'est pas arrivée* » ; « *et une fois chez soi on se demande qu'est-ce qui va se passer comment on va trouver la personne le lendemain ?* ».

Cela conduit certaines salariées à donner leur numéro de téléphone, tandis que d'autres ne le donnent pas, évoquant la nécessité de souffler et de « *mettre une barrière* » pour rester efficaces et « *professionnelles* » dans leur travail. Mais les limites en ce domaine ne sont pas faciles à définir et la salariée doit trouver chaque fois la juste distance pour ne pas tomber dans l'indifférence, pour rester humaine tout en ne se laissant pas complètement absorber par le bénéficiaire.

La peur de ne pas être à la hauteur ou de ne pas faire tout ce qui est en son pouvoir est fréquente devant ces situations extrêmes. Les aides à domicile interviewées, qu'elles aient été ou non confrontées à une situation de fin de vie, disent que c'est une source d'angoisse.

« Il m'a été épargné l'hémorragie mais je me pose encore la question, à savoir, bon la famille m'a tout de suite dit : "D. (son prénom), il n'y a aucune responsabilité de votre part, ne craignez rien, si jamais il arrivait une hémorragie pendant que vous y êtes, en deux minutes elle sera morte, vous ne pourrez rien faire ". Parce que moi je me disais comment tu vas faire, est-ce que tu vas faire le point de compression mais

tu vas pas tenir longtemps, même avec le poing dans la plaie, il faut téléphoner au SAMU. Qu'est-ce que je vais faire ? C'est plus mon rôle d'aide-ménagère ».

On retrouve dans ce témoignage ces deux dimensions, celle du devoir professionnel et celle du devoir moral. Elles se vivent ici de manière disjointe et non intégrée l'un à l'autre. Ne doit-on pas au contraire partir d'un postulat inverse et dire que, dans ces emplois, la question de la responsabilité morale est au cœur de la professionnalité. Cela éviterait que les salariées se retrouvent dans des situations ambiguës où une partie des actes effectués sont non dits, parfois cachés, parce qu'ils sont considérés comme n'appartenant pas à la sphère professionnelle.

Ce débat sur la responsabilité morale nous paraît d'autant plus important à soulever que les salariées sont seules pendant l'exercice de leur travail et qu'elles peuvent être confrontée à des situations ou à des questions très délicates comme l'euthanasie :

« Souvent elle me dit : oh si c'était possible de me donner un médicament et d'en finir avec moi » (une bénéficiaire de 91 ans à une aide-ménagère).

7.4.2. Le principe de vérité

Doit-on dire ou non la vérité lorsqu'on sait que le diagnostic est sans appel ? C'est une question à laquelle peuvent être confrontées toutes les intervenantes à domicile au contact de malades. Souvent la dénégation est d'usage devant ce type de situation. Pour se rassurer et se préserver, on décide de ne pas dire la vérité au malade. Comme le note P. Ariès (1977) depuis le XIX^{ème} siècle, la vérité fait question pour deux raisons : *« la première motivation du mensonge tient à la volonté d'épargner le malade, la seconde a été recouverte par un sentiment différent, caractéristique de la modernité ; éviter, non plus au mourant, mais à la société, à l'entourage le trouble de l'émotion trop forte, insoutenable, causé par la laideur de l'agonie et la simple mort en pleine vie heureuse ».*

Mais comme le fait remarquer cette aide-soignante qui intervient auprès des malades que l'hôpital a laissé partir, pour ne pas faire d'acharnement thérapeutique et pour leur permettre de retourner chez eux finir leurs jours : *« mentir à la personne alors que l'on sait que ses jours sont comptés, c'est dur ».* Les professionnelles de l'aide n'ont pas toujours leur mot à dire sur ce sujet. Dépositaires des silences, elles sont souvent obligées de les perpétuer, coincées entre le corps médical qui se tait et la famille qui veut occulter la mort. Et la situation sera d'autant plus difficile à vivre qu'elles seront l'interlocuteur privilégié du malade et qu'elles se retrouveront seules devant lui de manière quotidienne, face à ses interrogations. Ne risque-t-on pas à un moment donné de renforcer la solitude du malade en ne lui révélant pas la vérité s'il veut la connaître ? Une assistante de vie peut-elle faire de l'accompagnement dans un cadre d'une relation biaisée ? Comment vivra-t-elle ses mensonges : comme une nécessité ou une lâcheté ?

Dans un article traitant des aides-soignantes dans l'institution hospitalière, A.M. Arborio (1996) évoque aussi le silence imposé à ces personnels du fait de la règle du secret professionnel. Au travers des propos d'Edith, une aide-soignante de 37 ans qui travaille au service cancérologie d'un hôpital, nous retrouvons largement ceux des intervenantes à domicile que nous avons rencontrées. Elle parle des médecins comme

« de grands hypocrites » et de la difficulté à se taire devant les questions des malades :

« Moi ça me met mal à l'aise. Moi, j'ai envie de dire euh... Bon, on est là, ils ont le droit de savoir, les gens. Je veux dire, c'est pas des... Et ça c'est dur parce qu'avec les familles, avec les patients, le médecin, il prend pas ses responsabilités. Lui, il passe, il fait sa visite et après, il s'en va. C'est nous qui avons tout ce rôle et ça vraiment... c'est pas vivable, hein ? »

Il ne s'agit pas pour nous de trancher ici sur cette question de la vérité, (elle doit être abordée pour chacun des cas individuels), mais de souligner combien les situations auxquelles les salariées peuvent être confrontées sont délicates et combien le déni est parfois une situation plus dure à supporter encore que la vérité.

Au sujet d'un malade atteint d'un cancer irréversible, une auxiliaire de vie témoigne : *« Moi un jour il m'a frappé, il m'a frappé la main et il m'a dit « on va gagner » je lui dis « oui, oui, on va gagner », (alors que) je savais qu'à la moindre échéance c'était fini, qu'est-ce que vous voulez, faut s'accrocher... Bon ben... on va gagner... ça fait quelque chose. En fait, c'est peut-être aussi, je sais pas (...) c'est bref, c'est très intense, c'est très lourd ! »*

Que faut-il faire pour ne pas subir la situation mais la vivre en sujet de manière responsable et respectueuse pour autrui ? Nous revenons ici, au travers de ce « principe de vérité », à l'interrogation que nous formulions dans le chapitre précédent. C'est une question essentielle qui aurait à être débattue avec les intéressées dans chacune des associations pour chacune des situations.

M. de Hennezel (1995) nous livre son témoignage et laisse entendre que le déni de la vérité confine à l'impuissance : *« cette impuissance (face à la mort) une fois de plus assumée est notre force, nous le savons. Continuer à faire ce que l'on peut, dans un contexte d'impuissance générale, est paradoxalement d'un effet puissant ».*

L'accompagnement à la mort c'est aussi parfois, pour l'intervenante, assurer une aide auprès de la famille qui vit le départ d'un des siens :

« L'accompagnement du malade, avec un cancer, qui a duré 4 ans, il y avait 3 enfants derrière, ce qui n'est pas évident » (une travailleuse familiale).

Il s'agit pour certaines salariées d'intervenir à la suite d'un décès :

« L'accompagnement d'une maman, avec ses enfants dans le suicide du père. Le père s'est pendu dans la maison... alors on m'a demandé d'aller en travailleuse familiale. Mais qu'est-ce qu'il faut dire, qu'est-ce qu'il faut faire ? Comment prendre les choses en compte » ? (la même travailleuse familiale).

On retrouve ici cette même interrogation : comment parler de la mort ? Doit-on rester dans le secret du silence ? Qu'est-ce que faire preuve de professionnalité dans ces cas ?

7.5. La peur de la déchéance physique

On n'a jamais autant parlé du corps qu'aujourd'hui, dans notre société. Il fait l'objet de soins attentifs pas seulement par le corps médical mais par les instituts en tout genre de remise en forme, de beauté... Le corps qui est mis en avant est un corps beau et jeune, il est objet de désir.

Les aides à domicile vont intervenir chez des personnes âgées ou handicapées qui ne correspondent généralement pas à ces critères de beauté, surtout lorsque la personne est malade. Elles vont être confrontées aux phénomènes de déchéance physique ou encore être au contact de corps morts, plusieurs nous ayant dit avoir déjà fait des toilettes mortuaires. Si le premier sentiment auquel peuvent renvoyer ces images corporelles sont le dégoût surtout les premières fois, dans un second temps l'attachement affectif et le souci de prendre soin du corps de la personne va amener les intervenantes à dépasser l'image du corps abîmé. Ainsi, certaines salariées vont développer un véritable savoir-faire en la matière, généralement occulté et systématiquement non reconnu par l'environnement extérieur.

« Ma hantise, savoir quoi faire, est-ce que j'aurais le courage, une hémorragie, elle avait un cratère ici, la première fois que je l'ai vu, j'ai pris sur moi pour ne pas en vomir, et une puanteur que vous ne pouvez pas vous imaginer ... Alors que moi je croyais qu'elle s'était oubliée quelque part, je cherchais de partout dans tout l'appartement, non c'était sa nécrose qui puait comme ça... Je regardais l'infirmier parce que j'y allais pendant les soins, pour elle c'était important parce qu'elle souffrait, je lui tenais la main et l'infirmier qui me disait : "vous êtes une aide-ménagère épatante " ».

Mais toutes ne peuvent pas supporter cela. Des aides à domicile nous ont dit leur peur de cette confrontation avec le corps abîmé ou pris dans un appareillage médical impressionnant. L'une d'entre elles nous dira au sujet des malades atteints du SIDA (auprès de qui elle n'est d'ailleurs jamais intervenue) : *« je n'ai pas peur de la maladie, mais j'ai peur de voir les gens dépérir ».*

Il nous faudrait parler aussi des maladies contagieuses que nous ne ferons qu'évoquer ici et pour lesquelles les intervenantes ne se sentent pas toujours bien informées ou préparées. Une travailleuse familiale de 50 ans, évoquant cette question, n'hésitera pas à utiliser le mot de *« tragique »* pour caractériser la situation :

« Je pense notamment à la non formation qu'on peut avoir sur toutes ces maladies actuelles, près desquelles on est confronté, que ce soit la sclérose en plaque, le SIDA, le cancer... et pour lesquelles on est peu ou mal préparées à cette fin... je dirais que quand même, quelque part on demande une facette très étendue à la travailleuse ».

Un certain nombre d'associations rencontrées ont engagé des efforts de formation pour leurs personnels sur ces différents aspects. En principe, les intervenantes auprès des personnes atteintes du SIDA doivent avoir reçu une formation. La difficulté réside souvent dans la temporalité où se passent les formations. Des salariées rencontrées se sont plaintes d'avoir été confrontées à certaines maladies comme la maladie d'Alzheimer, sans aucune formation préalable. Cela nous renvoie à la question de la

formation à ces différents métiers en début de carrière qui, sauf pour les aides-soignantes et les travailleuses familiales, est très aléatoire, dépendant de la bonne volonté et des moyens financiers dont disposent les associations. Toutefois, les aides-ménagères semblent être plus favorisées que les aides à domicile en mandataires sur ce plan. Il va de soi que dans les relations de gré à gré pur, le champ des possibles en la matière est pratiquement inexistant. Pour ces métiers où les dimensions de l'aide et de la prévention sont importantes, ces lacunes paraissent graves. En leur absence, il sera difficile pour l'intervenante de repérer ou d'adopter l'attitude la plus juste. Au sujet des maladies contagieuses, entre les fantasmes et les précautions nécessaires à prendre il est parfois difficile de se repérer. Une aide-ménagère intervenant chez une personne atteinte par l'hépatite B, nous dira avoir jugé préférable de se faire vacciner car elle était amenée parfois à faire du *nursing* ; l'aide-soignante n'intervenant que deux fois par jour.

Pour certaines, l'appréhension du corps renvoie seulement à la question de la pudeur notamment lorsque sont évoquées les toilettes à faire. Mais le premier mouvement qui consiste à demander à ne pas intervenir auprès de personnes masculines, tombe généralement vite lorsqu'elles se retrouvent dans l'obligation de faire. Elles dépassent souvent cette première appréhension et cela leur devient à la longue indifférent, surtout lorsque l'écart d'âge qui les sépare de l'intervenant est important²⁴.

7.6. La famille, le malade et l'intervenante

La famille du malade, même si elle n'est pas toujours présente au sens de la proximité géographique, peut être néanmoins prégnante surtout à la fin de vie du bénéficiaire ; la place occupée par les intervenantes à domicile ne va pas être neutre. Rappelons-nous des propos d'une aide-ménagère qui dit que dans ce métier « *on rentre dans la famille* ». Rentrer dans l'univers intime de la personne, c'est aussi rentrer dans son histoire et dans sa vie. Lorsque le bénéficiaire n'est pas seul, qu'il habite ou reçoit de la famille, l'intervenante de proximité va être témoin de ces rencontres. Aussi devra-t-elle s'intégrer dans un cadre plus large que celui du bénéficiaire, qui est celui de l'espace familial, pour avoir toutes les chances d'être bien acceptée. Des rapports trop exclusifs entre le bénéficiaire et l'intervenante peuvent se retourner contre cette dernière et elle peut, comme nous l'avons vu, se retrouver au cœur de conflits familiaux suscitant jalousie et agressivité.

C'est ainsi qu'une aide-ménagère a dû arrêter son intervention auprès d'une personne âgée qui vivait chez ses enfants. La belle-fille en conflit avec sa belle-mère ne supportait pas qu'une personne s'occupe de sa belle-mère, aussi la salariée devait-elle subir les vexations et humiliations de la belle-fille.

²⁴ Ce dernier point demanderait à être approfondi pour ne pas passer sous silence les relations de séduction qui peuvent s'établir entre bénéficiaires et salariées, ou les problèmes de harcèlement sexuel dont peuvent être victimes les aides à domicile. Nous ne pourrions pas le faire ici car nous n'avons pas eu à proprement parler de témoignage direct sur ce sujet, seulement des évocations ou des récits d'aides-ménagères parlant de certaines de leurs collègues qui se sont retrouvées dans ce type de situation et qui ont dû quitter le bénéficiaire. Des responsables d'association nous ont pourtant confirmé que ce problème existait. Sur cette question, encore plus que sur la question de la mort et du deuil, les témoignages sont difficiles à obtenir, cela nécessiterait une démarche d'entretien spécifique.

Revenons à l'exemple, déjà évoqué, de cette aide-ménagère qui était la seule confidente de la maladie d'une personne âgée atteinte d'un cancer.

Une fois hospitalisée elle va la voir, *« mais elle était tombée dans le coma ; à la fin elle a commencé à se mélanger un peu les pédales et sa fille me disait : quand même c'est abominable, parce que nous, ses enfants, elle a du mal à nous reconnaître, mais vous, il suffit de parler de D. (son prénom), elle dit : " c'est mon aide à moi ". Et un tas de truc comme ça, donc je l'ai accompagnée jusqu'à la fin »*.

La satisfaction bien légitime de cette aide-ménagère qui s'est fortement investie dans cette relation, pourrait lui faire oublier qu'elle agit au cœur d'un contexte familial et qu'un des enfants lui adresse une forme de reproche. D'une manière générale, comprendre ce qui est en train de se jouer c'est œuvrer pour éviter, autant que possible, que les relations ne se détériorent et que les situations ne deviennent plus dramatiques encore. Parfois l'intervention d'une tierce personne via la structure de rattachement est importante dans le règlement d'éventuels conflits.

7.7. Quelques dimensions de santé mentale dans le travail

7.7.1. Le silence qui entoure le vécu du travail

Nous avons vu que le deuil est plus ou moins bien vécu selon l'histoire personnelle des salariées mais aussi en fonction du soutien de proximité qu'elles peuvent rencontrer auprès de parents ou amis. Encore faut-il qu'elles y trouvent une qualité d'écoute et de compréhension de la part de leurs interlocuteurs proches, ce qui n'est pas toujours le cas. D'une manière générale et pas seulement sur la question de la mort ou du deuil, les personnes affirment peu parler à la maison de ce qu'elles vivent au cours de leur activité professionnelle, même si elles y pensent une fois chez elle. *« Ça nous travaille »* nous dira une aide à domicile qui nous dit avoir des insomnies lorsqu'elle vit des tensions dans son travail.

Différentes raisons sont évoquées pour garder le silence : *« je veux pas embêter ma famille, mon mari ne veut pas entendre parler de mes " petits vieux ", je veux préserver ma famille, j'essaye de ne pas en parler parce que j'ai des enfants encore jeunes... si j'ai des problèmes j'en parle sûrement pas... je me remonte le moral toute seule »*.

Écoutons cet extrait issu d'un entretien collectif que nous avons eu avec un groupe d'aides à domicile en formation en cours d'emploi :

« - L'interviewer : Est-ce que vous avez l'impression que votre vie professionnelle empiète sur votre vie privée ?

- *Pour moi, oui*

- *On y pense quand même s'il y a eu un problème, on les sait malades, eh bien on s'inquiète.*

- *Ça prend pas trop de place...*

- *Mais si on les sent malades.*

- *mais il faut pas en parler à la maison. La maison, c'est maison.*

- *On en parle pas mais ça nous traverse l'esprit.*

- *Ça nous arrive d'en parler.*
 - *On se donne assez ... sans qu'à la maison, on a autre chose à faire.*
 - *Sans gaver l'autre avec...* (son entourage personnel sous-entendu ici)
 - *Mais tu n'y penses pas ?*
 - *Si bien sûr, je voudrais bien ne plus y penser.*
 - L'interviewer : Vous y pensez mais pour autant vous n'en parlez pas.
 - *Il vaut mieux se retenir. On n'a qu'à rester là-bas ! « tu prends ta valise, et tu restes là-bas »* (sous-entendu, lui dirait son mari)
 - L'interviewer : Ça réveille des jalousies ?
 - *Oui c'est sûr »*
- (rires du groupe)

Nous voyons ici combien cette question de l'énonciation du vécu professionnel peut devenir problématique surtout si le travail de la personne n'est pas réellement accepté par le conjoint ou la famille, ou que l'on considère qu'elle s'investit déjà trop dans cet emploi.

Une autre raison dont nous n'avons pas encore parlé est évoquée pour justifier ce silence : c'est celle de la discrétion professionnelle.

Entretien avec une aide-ménagère proche de la retraite :

Y : C'est vrai qu'au début on a du mal à faire la coupure.

L'interviewer : Est-ce que vous en parlez à votre famille ?

Y : J'évite de parler boutique.

L'interviewer : Parce qu'ils ne comprendraient pas ?

Y : Vous savez ce sont quand même des cas personnels. Chacun a son cas qui est personnel, il faut être très discrète. " tu es fatiguée ? Ça a marché, ça n'a pas marché ? " - " oui ça va, ça va pas" on les met au courant comme ça, mais sinon j'en parle pas ».

L'usage de cette argumentation peut relayer un mécanisme de défense de la salariée pour justifier son silence, mais elle ne peut se réduire à cela, car il est effectivement demandé aux salariées de faire preuve de discrétion (ce qui est encore plus nettement affirmé dans l'emploi des travailleuses familiales). Toute la question repose sur l'interprétation de cette consigne par chacune.

Prise au sens strict, elle peut amener les salariées à des situations paradoxales de blocage : n'ayant pratiquement jamais d'espace de discussion dans leur activité professionnelle pour témoigner du vécu, elles se murent dans le silence, jusqu'à ce qu'elles n'en puissent plus. Lorsqu'elles arrivent à cet état, le recours le plus fréquent pour s'en sortir c'est la démission, pour les salariées qui sont dans une relation de gré à gré avec leur employeur, et le changement de bénéficiaire, pour celles qui travaillent dans une structure-relais (dans le cadre de l'aide à domicile classique ou du mandataire). Même s'il semble que les structures acceptent facilement ces demandes d'interruption de service, surtout si elles sont, par ailleurs, satisfaites du travail de l'intervenante, la question de la souffrance qu'aura vécu la salariée ne sera pas travaillée. La situation vécue ne sera donc pas analysée *a posteriori*, ce qui pourrait sans doute éviter que se renouvellent de telles situations de tension.

Ce recours à la structure ne semble pas être utilisé dans les cas d'accompagnement à la fin de vie. Lorsqu'un lien unit depuis longtemps deux personnes et que l'état de santé des bénéficiaires s'aggrave brusquement ou progressivement, la salariée ne s'autorisera pas, surtout s'il n'y a pas de problèmes d'entente, à quitter ce travail, même s'il implique une souffrance personnelle.

7.7.2. *Les risques d'usure au travail*

Les situations d'accompagnement en fin de vie sont lourdes à gérer, elles peuvent renvoyer la salariée à l'impuissance, la solitude ou la peur. Qui plus est, le personnel n'est généralement pas préparé aux situations auxquelles il va se trouver confronté.

« *On a été jeté dans le tas, sans formation, sans règlement, sans rien* » (une aide à domicile aguerrie).

« *On est sans arrêt confronté à des situations qu'on aurait besoin d'évacuer avec quelqu'un qui pourrait (nous aider à) relativiser normalement les choses* » (une travailleuse familiale).

Le travail effectué peut devenir rapidement usant, les salariées nous parlent de la fatigue morale due à l'effort qu'implique une dynamisation incessante auprès des bénéficiaires, notamment des personnes âgées mais pas seulement. « *Ça pèse* » nous dira une jeune aide-ménagère. Pour apporter une aide active et efficace, une autre aide à domicile dira qu'il faut toujours être ou paraître en bonne forme, même lorsqu'on a des soucis. Il faut « *savoir accrocher un sourire* » tous les jours lorsqu'on arrive au domicile d'un bénéficiaire.

Un certain nombre d'entre elles ont établi des sas de décompression entre leur travail et leur domicile. Une travailleuse familiale célibataire et sans enfant évoquera le fait qu'elle s'entraîne tous les soirs dans une salle de gymnastique pour « couper ». Une aide-ménagère dira qu'après des interventions difficiles auprès de personnes en fin de vie, elle va courir une demi-heure pour « *se remettre, pour refaire le vide* » et que « *ses enfants n'écopent pas de ce surplus* » car « *je ne pouvais encaisser parce que je trouvais une injustice quelque part, c'est toujours pareil face à la mort* ».

Si certaines trouvent des moyens pour décompresser, cela est toujours laissé à leur propre initiative en dehors de leur temps de travail. En fait, face aux coûts psychologiques qu'elles peuvent subir dans ces emplois, les intervenantes sont souvent seules et bénéficient rarement de soutien professionnel. Les réunions collectives, dans les associations que nous avons pu rencontrer, sont rares et loin d'être suffisantes, lorsqu'elles existent. Comme nous l'a dit une ancienne aide-ménagère qui travaille comme agent d'entretien aujourd'hui pour une collectivité :

« *On était coupé (les unes des autres), on ne se connaissait pratiquement pas. On avait une réunion une fois par mois qui durait une heure, et on n'avait pas le temps d'apprendre à se connaître* ».

Excepté dans les SIAD que nous avons étudiés, où le mode d'organisation implique que soient organisés des temps de regroupement avec l'infirmière responsable et les

aides-soignantes, les temps collectifs sont souvent réduits à la remise des feuilles de présence mensuelles des salariées de l'association. Lorsque des réunions formalisées existent, leur objet est souvent administratif ou organisationnel. De plus, elles ne sont pas toujours reconnues comme du temps de travail effectif en particulier en mandataire. Dans une association rencontrée, cela se traduit par un sentiment de lassitude du personnel et de perte d'intérêt pour de telles rencontres.

Nous n'avons rencontré qu'une association organisant, sur les questions du vécu de l'activité de travail, des réunions de régulation mensuelles avec la présence d'un psychologue. Excepté dans ce cas, il n'y a pas d'espace formel de confrontation des pratiques professionnelles et du vécu des situations de travail. Parfois les salariées s'appellent les unes les autres, mais cela est à chaque fois une initiative personnelle.

Nous n'avons pas conduit d'étude spécifique sur les questions de santé au travail dans ces emplois. Mais au travers des entretiens généraux sur les questions d'emploi et de travail que nous avons effectués, on peut noter un certain nombre de souffrances au travers des mots ou expressions utilisés par les salariées : « *j'ai eu de mauvais passages* », « *c'est lourd* », « *j'ai fait une petite déprime* », « *j'ai été ébranlée* ». La pudeur et la brièveté de ces quelques propos ne doivent pas nous conduire à sous-estimer les tensions qui sont en jeu. Pour être plus précis, il nous aurait fallu interviewer un groupe de personnes ayant quitté ces emplois pour arriver à faire une analyse sur les causes de départ et aller plus loin sur cette question, ce que nous n'avons fait qu'à la marge, pour trois d'entre elles. Cependant, parmi les entretiens que nous avons conduit, plusieurs témoignages ont attiré notre attention. Nous en évoquerons ici trois qui concernent une employée de maison, une ancienne aide à domicile qui a quitté son emploi et une gardienne d'enfant. Ces trois témoignages parlent d'eux-mêmes et nous semblent assez illustratifs des différents types de souffrance à l'œuvre.

La première salariée (40 ans), s'occupe de personnes âgées depuis quelques années pour une association mandataire. Tout au long de son interview, elle nous parlera de son emploi avec un grand enthousiasme nous disant son plaisir à aider et faire plaisir aux personnes chez qui elle intervient. Elle aurait aimé, si elle avait pu faire des études, devenir infirmière. Pourtant en fin d'entretien, cette salariée évoquera le fait qu'elle souhaiterait travailler en maison de retraite pour ne plus avoir à « s'attacher » aux personnes individuellement : « *Je m'occupe beaucoup des personnes et à force je m'attache et après ils meurent, le travail à domicile c'est toujours pareil, c'est dur il faut beaucoup de courage* ».

La deuxième salariée est une ancienne aide-ménagère de 35 ans, qui est devenue aujourd'hui, selon son désir, agent d'entretien pour un centre de personnes âgées : « *De toutes façons tous les jours quand on arrivait, ils le disaient, ils se plaignaient. Il y en a qui disaient : " oui je vais mourir " et ci et là. Tout le temps pareil. Dès qu'on arrivait alors je disais mais non il faut pas dire ça. Ça n'est rien, maintenant ça se soigne* ». Cette salariée nous dira plus loin son sentiment de solitude en effectuant ce métier : « *on allait chez des personnes, elles ne nous parlaient jamais, c'était long* ».

La troisième salariée (23 ans), travaille dans une association mandataire qui fait essentiellement de la garde d'enfant. Pour complément à son planning horaire, elle a demandé à assurer une garde auprès de personnes âgées. *« Je l'ai fait pendant huit mois chez une personne qui avait 91 ans, à laquelle en plus je me suis attachée énormément et qui est décédée. J'ai pas envie de recommencer, mais vraiment pas du tout. Pour moi, c'est un boulot trop ingrat, de toute façon j'aime les enfants, j'aime aussi les personnes âgées mais ça me tape sur le système à force. Je suis jeune et j'ai l'impression qu'ils me bouffent mon énergie et moi mon énergie si elle a besoin d'être bouffée c'est par des gosses qui vont courir partout auprès de qui je vais devoir moi aussi courir, mais quelque part j'aurais une compensation.... (car) je les vois évoluer tandis qu'une personne âgée on la voit se dégrader et ça c'est pas génial ».*

Dans ces trois exemples, les situations de travail évoquées ont été vécues de manière suffisamment fortes, pour que la première demande à travailler dans une structure collective, la deuxième quitte son emploi pour se retrouver dans un collectif de travail comme agent d'entretien à la suite d'une mobilité interne, et la troisième demande à ne plus s'occuper de personnes âgées dans le cadre de l'aide à domicile. On peut penser que si ces salariées avaient trouvé au moment où elles vivaient ces situations difficiles une écoute compréhensive et constructive auprès de leur structure et de leurs pairs, elles auraient peut-être mieux vécu leur quotidien de travail. Trop souvent, comme nous l'avons déjà dit, c'est le silence qui prime jusqu'à ce que la salariée n'en puisse plus, mais il est alors parfois trop tard.

7.8. Au-delà de l'accompagnement en fin de vie, pour rompre avec l'isolement et le silence qui entourent ces emplois

Dans la partie consacrée à l'accompagnement à la mort, nous avons voulu présenter les enjeux relationnels qui pouvaient naître des relations de proximité dans le cadre du maintien à domicile. Par cette entrée, nous avons été projetés au cœur de la relation d'aide, avec ce qu'elle implique en terme d'engagements professionnel et personnel et de responsabilité morale. Il ne faudrait pourtant pas croire que les questions qui sont apparues à cette occasion, à propos de la délimitation du champ professionnel, des processus de transfert, de répétitions et de travail de deuil, soient spécifiques à cette seule situation particulière de travail. L'espace de validité de ces données nous semble en effet dépasser le seul cadre de l'accompagnement à la fin de vie : quel que soit le domaine d'intervention pris dans ce troisième modèle de service (cf. 6.2.3), que l'on s'adresse à des personnes âgées, handicapées, ou des enfants, ces différents aspects sont constitutifs de ces emplois. Ils tournent autour de deux notions que nous avons développées au long de cette partie que sont la proximité (cf. 7.1) et l'aide ou l'assistance aux personnes (cf. 7.2.1).

Quant aux difficultés soulevées ici par les salariées en terme de souffrance et de solitude, il apparaît primordial qu'émergent des espaces pérennes d'échange de pratiques et de formation professionnelle. Ceci permettrait de rompre avec le silence et l'isolement des salariées, afin qu'elles puissent construire une ou des identités de métier. Cela pose bien sûr la question du rôle des structures et de la formation.

7.8.1. Rôle et limites de la structure

Nous avons essayé de montrer, combien le contenu et la nature de l'activité des intervenantes à domicile peut les conduire à des situations de dépendance relationnelle, de risque de subordination, de solitude et d'une manière plus générale de souffrance. Si une structure-relais entre l'intervenante et la bénéficiaire semble être la condition nécessaire pour atténuer ces situations difficiles lorsqu'elles émergent, elle ne peut se cantonner à son rôle de médiation en cas de conflits. Une réflexion doit être engagée pour prévenir ces situations difficiles.

Comme le dit L. Cabotte (1995) « *le bon fonctionnement de la structure produit sa relative invisibilité* », l'intervention de la structure au cours de la relation de service ne se produisant que lorsqu'il y a nécessité d'arbitrage après demande d'une des personnes. « *Ce mode d'intervention est une source d'efficacité* » car il permet à la structure « *de réussir à obtenir une convergence de relation de service* ». S'il nous semble en effet important que l'organisation présente puisse fournir ce cadre de régulation, cela ne saurait suffire : « *il ne faudrait pas confondre une relation réussie avec une relation dont les échos ne parviennent pas à l'association* » nous dit encore L. Cabotte.

La confrontation des pratiques professionnelles est un aspect primordial pour permettre une mise en commun des compétences (l'expérience professionnelle étant dans ce secteur d'autant plus importante que la formation initiale est faible) et pour s'approprier un système de références, de valeurs et de normes communes.

Ces échanges collectifs ne peuvent être impulsés que par les établissements eux-mêmes, même si l'on peut trouver préférable que des professionnels extérieurs assurent l'animation des espaces de parole afin que le vécu des situations de travail puisse être énoncé sans risque pour les salariées, au sens où celles-ci n'aient pas la crainte de s'exprimer et d'être évaluées par leur hiérarchie. Pour autant, il ne faut pas que de tels échanges soient considérés par l'institution comme sans valeur autre que celle d'un défouloir. Ils ont à s'intégrer dans une démarche globale de service que peut proposer l'institution, comme une garantie de qualité supplémentaire vis-à-vis de ses prestataires. Que dire alors du développement de ce type de service sans la présence de structures-relais ? Les relations salariales et conditions d'emploi deviennent invisibles, elles sont gérées uniquement dans la sphère privée du client bénéficiaire.

Nous n'avons pas parlé jusqu'ici de l'aide apportée directement par l'entourage familial car cela ne faisait pas partie du champ de notre étude. Il ne faudrait pas pour autant négliger ce cas de figure parce qu'il est courant, même s'il est plus faible aujourd'hui qu'hier. Dans le cadre des solidarités familiales, sont à l'œuvre des formes d'apprentissage, et les conséquences de ce type de services rendus ne sont pas négligeables en terme de santé mentale. Comme dans la relation de gré à gré, ces aspects sont rendus invisibles ne sortant pas de la sphère privée. Intervenir auprès d'un membre de sa famille ou auprès d'une personne extérieure ne renvoie pas aux mêmes problématiques. Si le choix de la prestation en nature dans le cadre de la future allocation autonomie voit le jour, cette question du choix des intervenants, membres de la famille ou tiers salarié, se posera centralement avec les conséquences qui vont en découler en terme éthique et professionnel.

Pour revenir une nouvelle fois à l'exemple de l'accompagnement en fin de vie, nous avons voulu montrer la nécessité de prévoir des temps de supervision avec la présence de professions extérieures.

M. de Hennezel (1995), psychologue dans un centre de soins palliatifs, dit à ce propos :

« Il y a des jours où la réunion d'équipe joue vraiment son rôle de soupape. Quand les émotions vécues par les uns ou les autres sont trop fortes. On a beau chercher la distance juste, il arrive que l'on soit submergé. C'est sans doute le prix à payer pour ne pas devenir insensible et rester tout simplement humain » (p.106).

Ce qui existe pour des structures spécialisées est-il inconcevable à mettre en place dans le travail de l'aide à domicile ? La santé des salariées et leur professionnalité est sans doute à ce prix. Mais qui est prêt à supporter ce coût financier ? (cf 5.4)

7.8.2. Les formations en cours d'emploi

Les temps d'analyse de l'activité ne sont pas substitutifs à ceux de la formation professionnelle, ils sont au contraire complémentaires.

Nous sommes intervenus dans une formation en cours d'emploi qui rassemblait une quinzaine d'aides à domicile appartenant à une même fédération mais venant d'associations différentes. Cette formation se déroulait sur quatre mois à raison de quatre jours par semaine ; elle se donnait pour objectif d'appréhender les différentes facettes de ces emplois, il n'y avait pas de certification au bout.

Voici le témoignage d'une des salariées rencontrée après trois mois de formation.

« Le stage, comme on dit ici, il faudrait le faire avant de commencer, parce qu'il y a plein de choses qu'on se savait pas... des questions qu'on se posait... Qu'est-ce qu'il faut leur dire... justement le sujet de la mort qui revient : " J'en ai marre de vivre, je ne sers plus à rien "...

Qu'est-ce qu'il faut leur dire ? Ce n'est pas évident de répondre quand on vous dit ça une fois dans l'heure, tous les jours (...)

Là, il faut poser la question : " Pourquoi vous dites ça, pourquoi vous parlez de ça ? " enfin... Déjà là, il faut toujours être à l'écoute de la personne (...)

Les gens pensent qu'on est là pour faire le ménage et c'est vrai que les gens ne savent pas assez qu'on n'est pas là que pour faire du ménage. Les gens parlent quand on est là, ils nous parlent, et même s'ils ne s'en rendent pas compte, finalement ils ont besoin de parler à quelqu'un de plus ou moins étranger à la famille (...).

Ça, c'est à nous de nous battre un peu pour ça. Je veux dire que s'il faut parler pendant une heure, et bien on parlera pendant une heure (...) »

- L'interviewer : Le stage a tourné autour de l'écoute ?

- « Oui, beaucoup... c'était pourquoi certaines personnes réagissent comme ça, toujours approfondir... chercher le pourquoi ?... pourquoi ?

Nous, on ne se serait pas posé la question, (avant) on se serait dit : "elle perd un peu la raison " et puis stop, on ne serait pas allé beaucoup plus loin. Je sais que je vois autrement... parce qu'on apprend... je vois qu'on change (...) ça nous apporte (...)

Moi, cela m'a beaucoup apporté, personnellement (...) ».

La formation professionnelle est un autre espace où peut se construire l'expertise des intervenantes à domicile en leur donnant un recul nécessaire pour s'enrichir de leurs expériences professionnelles.

7.8.3. Une responsabilité sociale

La professionnalité des salariées de l'aide à domicile renvoie de manière plus large aux moyens que se donne la société civile qui réclame plus de services, plus de convivialité, plus d'humanité et plus de proximité. Mais le peu d'attention portée aux personnes qui sont dans ces relations d'aide en dit long sur cette société qui cache ses exclus qu'ils soient vieux, malades, handicapés et ne reconnaît pas pleinement ceux qui les soignent.

Face à cet enjeu de citoyenneté sociale, il est significatif de constater que les aides financières accordées à ce secteur sont orientées massivement vers la demande et peu vers l'offre. Les récents 0,15 % de prélèvements obligatoires pour la formation professionnelle dans le cadre des emplois familiaux semblent bien maigres au regard des enjeux qui entourent ces emplois qui touchent au lien social. La volonté de donner les moyens aux salariées de bâtir une véritable professionnalité paraît aujourd'hui bien ambiguë dans les faits.

TROISIÈME PARTIE

Après la mise en place du chèque emploi-service, les nouveaux dispositifs d'agrément des prestataires de service suffiront-ils à préserver l'existence d'un secteur du maintien à domicile ?

On s'est arrêté à plusieurs reprises dans les deux parties précédentes sur le rôle majeur que jouaient depuis longtemps les structures employeurs dans les processus de qualification de la main-d'œuvre et d'amélioration de la qualité du service rendu aux personnes, en particulier quand il s'agit de personnes dépendantes. On a vu que ce rôle de garant de la qualité de service se trouvait assumé aujourd'hui, de fait, par des quasi employeurs (services mandataires), dans la mesure où ils s'appuient, dans leur majorité, sur les associations traditionnelles prestataires de services, qui disposent elles de ressources autorisant une réelle professionnalisation.

C'est au regard de ces constats qu'on va examiner les conséquences des dispositions les plus récentes (du chèque emploi-service aux dernières mesures concernant l'agrément des opérateurs) prises par le ministère du Travail pour amplifier le mouvement de création d'emplois enregistré depuis 1991 et labelliser les organismes.

8. LES MESURES LES PLUS RÉCENTES BOULEVERSENT A NOUVEAU LE PAYSAGE

8.1. La mise en place du chèque emploi-service en 1994 court-circuite les associations et distend la relation salariale

La simplification de la gestion des contrats de travail des salariés de particuliers a été présentée par les pouvoirs publics comme une mesure complémentaire à celles visant la solvabilisation des besoins et permettant de lever un obstacle d'une autre nature (peur des employeurs potentiels devant la complexité supposée de la procédure de déclaration du salarié et d'établissement des bulletins de paye) au développement des emplois familiaux. C'est sur une hypothèse minimaliste de simplification administrative en effet qu'a été instruit le dossier du chèque emploi-service, sur la base d'un concept initial beaucoup plus large, qui le tirait plutôt du côté des outils de solvabilisation complémentaire, le titre devant servir de support aux éventuelles contributions de nouveaux financeurs potentiels. La déception des partenaires traditionnels des secteurs de l'aide à domicile et des services domestiques a donc été grande quand la première version du chèque emploi-service a pris forme. Et ils ont largement exprimé leurs inquiétudes face à un outil qui prétendait rendre la médiation des associations mandataires inutile, dans la mesure où leur activité s'était développée jusque là sur la base des services rendus aux employeurs dans la gestion des contrats de travail de leurs salariés, et notamment dans la gestion administrative de ceux-ci.

Deux ans après le début de son lancement, nous avons pu constater, sur le terrain, que l'impact du chèque emploi-service sur l'activité des associations mandataires est assez marginal : aucune des associations de notre échantillon ne signale de véritable

concurrence exercée, dans leur public ciblé, par le chèque emploi-service, même si chacune est en mesure de citer le cas de quelques clients de leur service mandataire qui ont décidé de se passer de leurs services pour gérer eux-mêmes leur contrat de travail et économiser ainsi quelques centaines de francs mensuels de frais de gestion. Plus globalement, la DARES a montré que les premiers utilisateurs de chèque emploi-service étaient très majoritairement de nouveaux employeurs, ceux pour qui le recours au chèque emploi-service avait constitué une substitution au bulletin de paye ne représentant qu'un tiers des utilisateurs (Zilberman, 1995). On pourrait donc en conclure que ces deux modalités d'accès à l'emploi familial (association mandataire et chèque emploi-service) ne sont pas concurrentes. Il est sans doute prématuré de l'affirmer dans la mesure où l'extension du chèque emploi-service aux prestations lourdes d'aide à domicile (plus de 8 h / semaine) risque désormais de rendre cet outil attractif pour des catégories de public jusque là clientes des associations. Si les inquiétudes du milieu associatif quant aux effets de concurrence du dispositif se sont atténuées, en revanche les interrogations des juristes et des partenaires sociaux quant à la dilution du lien salarial et à la précarisation croissante des salariés n'ont pas été démenties par les faits, sur le terrain.

8.1.1. Le chèque emploi-service a contribué à créer de l'activité, pas nécessairement des emplois

D'après l'étude menée par la DARES (Zilberman, 1995) auprès des nouveaux utilisateurs de ce moyen de paiement, on peut estimer à 160 000 le nombre des nouveaux employeurs¹. Cela suffit-il pour affirmer « *la mesure a ainsi permis de créer ou d'officialiser 160 000 emplois à temps partiel en un an* » (Zilberman, 1995, p.1) ? C'est la question qu'on peut se poser au vu des autres résultats de l'étude :

1/ « *La durée hebdomadaire de travail rémunérée par le chèque emploi-service s'établit à un peu plus de 4 h, alors qu'elle est de près de 8 h dans l'emploi familial classique (...) conséquence de la faible part des tâches de garde, traditionnellement de plus longue durée* ».

2/ « *Toujours selon les employeurs, les salariés rémunérés par chèque emploi-service ont un peu plus de deux autres emplois en moyenne* ».

3/ « *Le salaire moyen net versé est d'environ 41F par heure de travail (y compris l'indemnité de congé payé de 10 %)* »

Bien sûr, on peut, sur la base de ces informations, indiquer comme le fait l'auteur que « *la durée moyenne hebdomadaire rémunérée étant d'environ un dixième de temps plein, c'est donc un volume d'activité correspondant à un peu moins de 20 000 ETP (équivalents temps plein) supplémentaires² que l'on peut estimer générés par le dispositif en fin d'année 1995* ». Dans un secteur où le temps partiel est la règle, la

¹ Partant d'une population de 320 000 personnes ayant commandé un chéquier en 1995, les auteurs indiquent : « Même si toutes ne l'ont pas utilisé ou ne l'utilisent pas de façon régulière et si une part d'entre elles employaient déjà un salarié à domicile, l'afflux net de nouveaux employeurs peut être estimé à 160 000 ».

² En fait 160 000 divisé par 10, soit 16 000.

traduction en ETP renvoie certes à des emplois théoriques mais ne permet pas d'avoir une idée du nombre de personnes physiques ayant eu une activité salariée grâce au chèque emploi-service. Pour notre part, nous préférons donc dire que le dispositif a permis à environ 53 000 personnes d'avoir une activité salariée à temps très partiel, de l'ordre de 52 h par mois (sur la base d'une activité hebdomadaire de 4 h par employeur, chez trois employeurs). Ce chiffre de 52 h par mois en moyenne paraît tout à fait crédible, dans la mesure où pour la même période (2^{ème} trimestre 1995), les statistiques de l'IRCEM³ montrent que 54 % de l'ensemble des employés de maison travaillaient moins de 34 h / mois (en fait moins de 101 h / trimestre). Rappelons une fois encore qu'il ne s'agit là que des interventions effectuées sous statut d'employé de maison, d'autres missions, remplies éventuellement au titre de l'aide-ménagère, pouvant compléter cette activité.

Si l'on peut parler de progression de l'activité du secteur, on hésitera donc à parler de « création d'emplois », car on peut s'interroger sur la notion « d'emploi », pour désigner **une activité de 52 h / mois, qui procure un revenu mensuel net moyen de moins de 2 000 F** (déduction faite des 10 % d'indemnités de congés payés⁴), ce qui représente 41 % du montant net du SMIC mensuel⁵ et 57 % du montant du RMI⁶ attribué à un couple (ou une personne seule avec un enfant), revenu irrégulier de surcroît, du fait du *turn-over* important des employeurs et des variations de leurs besoins.

8.1.2. Derrière la simplicité du dispositif « signez, tout est réglé », beaucoup de questions en suspens

Institué par l'article 5 de la loi quinquennale du 20 décembre 1993, le chèque emploi-service a pour objet de simplifier la vie des particuliers employeurs, comme le suggère le slogan « signez, tout est réglé », en simplifiant les formalités d'embauche et de rémunération de leurs salariés. « *Il se substitue aux obligations normalement exigées de l'employeur, telles que la déclaration aux organismes sociaux, l'établissement d'un contrat de travail et la remise d'un bulletin de salaire (...)* Les activités pouvant donner lieu à ce mode simplifié de déclaration sociale ... sont celles qui entrent dans le champ de la réduction d'impôt applicable aux emplois familiaux, soit les activités domestiques et familiales (ménage, garde d'une personne âgée ou d'un malade, garde d'enfant occasionnelle ou soutien scolaire) ainsi que du jardinage » (Bachelot, 1996, p.16).

Chacun sait qu'en matière de droit du travail, les obligations de l'employeur et du salarié ne sont pas identiques selon qu'il s'agit d'un CDI ou d'un CDD. Mais en l'absence d'un contrat écrit, la nature de la relation contractuelle engagée par le chèque emploi-service ne semble pas clairement identifiée ; pour preuve les hésitations du rapporteur de la loi sur l'extension du chèque emploi-service : « *les employeurs ... sont dispensés d'un contrat écrit, par dérogation aux dispositions de l'article*

³ Voir en annexe le tableau produit par l'IRCEM à notre demande.

⁴ Le calcul est le suivant : (52 h X 41 F) - 10 % = 1 920 F.

⁵ Qui s'établissait à 6 010 F brut pour 169 H et 4 870 F net.

⁶ En janvier 1995, le RMI pour une personne seule s'établissait à 2 326 F et pour deux personnes (un couple ou une famille monoparentale) à 3 488 F.

L. 122-3 du code de travail relatif aux CDD et de l'article L. 212-4-3 relatif au temps partiel. On peut observer que la rédaction proposée ne lève pas les incertitudes préexistantes concernant la nature du contrat de travail sous-jacent à l'emploi du chèque emploi-service -CDI ou CDD ?- (...) la relation de travail à durée indéterminée pour une durée inférieure à 8 h reste possible. A cet égard on peut rappeler que le code du travail ne fixe pas d'obligation de contrat écrit en cas de CDI » (Bachelot, 1996, p.51 et 52). Début 1994, avant même la mise en œuvre du dispositif, A. Lyon-Caen (1994) faisait, lui, l'hypothèse, que le **contrat sous-jacent était un CDD**, mais il n'éluait pas pour autant une série de questions liées à la nature du contrat : « *l'employeur dispensé de l'établissement du contrat est-il réputé respecter la légalité substantielle ? Exclu le risque de requalification de CDD répétés ? Sans objet les règles qui déterminent le possible usage d'heures complémentaires dans un contrat à temps partiel ? (...) ce serait donner une extension inattendue à la simplification des formalités administratives que d'y englober la disparition des règles autres que de forme.* » Et il ajoutait déjà : « *sans l'appui du formalisme, le salarié rencontrera toutes les peines du monde à démontrer que les règles substantielles ont été méconnues. La volonté initiale des parties n'ayant pas été consignées dans un écrit, comment établir, en effet qu'elle a été malmenée ?* » (p.112).

Répondant d'une certaine manière à ces questions, J.Y. Kerbouc'h indique qu'avec le chèque emploi-service « *l'employeur et le salarié sont présumés satisfaire aux obligations mises à la charge de l'un ou de l'autre en matière de contrat à durée déterminée, ou en matière de travail à temps partiel (nécessité d'établir un écrit). Ceci signifie que le chèque emploi-service constitue un forfait emportant présomption irréfragable de l'accomplissement d'un certain nombre d'obligations ou de formalités.* » Autrement dit, même si l'employeur ne satisfaisait pas, de fait, aux obligations mises à sa charge, le salarié ne pourrait pas intenter d'action contre son employeur, les preuves qu'il pourrait amener à son encontre étant irrecevables.

8.1.3. Le chèque emploi-service : une relation salariale qui ne dit pas son nom

La simplification administrative introduite par le chèque emploi-service est telle, qu'on peut se demander, à propos de la relation nouée dans ce cadre, entre l'employeur et son salarié, s'il ne faut pas parler de « **degré zéro de la relation salariale** » ? Dès son origine d'ailleurs, la nature du rapport salarial instauré entre l'employeur et le salarié a été interrogée par les juristes, notamment par A. Lyon-Caen (1994) dans un paragraphe consacré à « *la dilution possible du droit du travail* » : rappelant que le rapporteur à l'Assemblée nationale⁷ avait tenu à réaffirmer qu'il s'agissait bien d'un employeur et pas d'un utilisateur, l'auteur poursuit : « *Pourtant on ne parvient pas sans peine à se déprendre d'un sentiment diffus : les difficultés relevées dans l'organisation juridique des rapports de travail qui suscitent l'émission d'un chèque emploi-service, seraient dissipées si l'émetteur cessait d'être un employeur pour devenir un destinataire de service. Ses obligations s'épuiseraient alors avec la remise du titre (...) De fait l'institution traduit bien le souci de décharger les bénéficiaires de service des responsabilités d'employeurs et ainsi de créer des*

⁷ Il s'agit ici du rapport Souvet/Madelain, document Sénat n° 57, 1993, préalable à l'adoption de la première loi sur le chèque emploi-service.

emplois sans employeurs » et de conclure : « Pour y arriver, il faudrait que le « *négocium* » c'est-à-dire le contrat de travail, s'efface complètement derrière « *l'instrumentum* », le titre remis pour assurer la rémunération. Or l'effacement du contrat n'est que partiel ; ce qui en reste toutefois suffit à perturber l'application des règles communes, qu'elles aient trait à la durée du contrat, à la durée du travail ou à la détermination de la rémunération » (p.114).

Indéniablement, la notion de chèque emploi-service, et plus encore le raccourci de « chèque service », très utilisée par le public, tend plutôt à renvoyer le consommateur à la notion de « prestation de service » : le paiement des charges sociales s'effectuant de manière automatique *a posteriori* et le montant des congés annuels étant inclus dans le coût horaire, rien ne distingue véritablement, pour le client-employeur, cette relation de celle qu'il entretient avec son dépanneur télé ou son plombier, si ce n'est l'absence de facture ... et le fait que c'est lui qui fixe les conditions de la prestation (son prix, les créneaux d'intervention, etc.).

Le fait de pouvoir payer le salarié à la fin de chaque semaine de travail⁸ laisse entendre par ailleurs à l'usager que la relation de travail peut s'interrompre à n'importe quel moment et qu'il sera quitte avec son « prestataire » dès lors qu'il lui aura payé la totalité des heures effectuées.

Pourtant, deux ans après son lancement, l'enquête téléphonique menée par la DARES auprès d'un échantillon d'utilisateurs semble montrer que la grande majorité des employeurs a bien conscience d'être engagée dans une relation salariale durable : « 59 % considèrent qu'ils ont noué un CDI, 8 % un CDD, et 27 % aucun contrat » (Zilberman, 1995, p.3). Ce que confirmerait le fait que 80 % d'entre eux payent leur salarié selon un rythme mensuel et que 56% déclarent connaître l'existence de la convention collective des employés de maison⁹, existence mentionnée il est vrai au verso de la nouvelle notice d'utilisation (dernier alinéa) fournie à tous les demandeurs de chéquiers, « le chèque emploi-service ne dispense pas de l'application de la convention collective des employés de maison, notamment en ce qui concerne le licenciement, la maladie, etc. »

Sur le terrain pourtant, ce qui domine, c'est plutôt le sentiment d'une très grande méconnaissance manifestée par les utilisateurs du chèque emploi-service eu égard à leurs responsabilités d'employeurs. Certes nous n'avons pas réalisé d'enquête auprès des employeurs, mais les contacts informels que nous avons eu avec de nombreux utilisateurs de la formule et les réticences manifestées par de très nombreuses aides à domicile vis-à-vis du dispositif nous laissent penser que ce mode de paiement induit de la part du « client-employeur » un comportement de consommateur d'une prestation de service, dont les obligations s'épuiseraient avec la remise du titre, un peu à la

⁸ Cette possibilité ne semble pas très utilisée, d'après l'étude de la DARES, qui l'estime à 11 % seulement des employeurs, mais elle figure dans la documentation du ministère : « exemple d'utilisation : pendant la semaine, vous employez Mme Dupont pendant 6 heures à 50 F net de l'heure : à la fin de la semaine vous prenez votre chèque emploi-service et vous lui faites un chèque de 6 X 50 F = 300 F. Mme Dupont va ensuite encaisser ce chèque auprès de sa banque. » in *Chèque emploi-service : mode d'emploi* ; document du cabinet du ministre du Travail, 1994.

⁹ Existence signalée dans l'intitulé même de la question ainsi formulée : « Savez-vous que vos rapports avec votre employé sont régis par la convention collective des employés de maison ? ».

manière dont les employeurs « au noir » se sentaient exemptés de toute obligation vis-à-vis de leur salarié, une fois réglé le coût de l'intervention.

8.1.4. Le salarié sous chèque emploi-service, aux portes du travail non salarié ?

Connaître l'existence de règles et les appliquer au quotidien sont deux réalités de nature différente : on ne peut donc inférer du fait qu'une majorité d'employeurs déclare **connaître l'existence** de la convention collective des employés de maison, le fait qu'ils en **connaissent le contenu** et encore moins qu'ils **l'appliquent**. Les constats effectués par l'étude DARES ne sont donc pas contradictoires avec nos propres observations, en ce qui concerne les employeurs. Et du côté des salariés, on peut s'interroger sur la capacité qu'ils ont de faire appliquer ces règles, le principe de la prestation occasionnelle semblant constitutive du chèque emploi-service, comme le laissait entendre la première version du chèque qui assimile le travail à temps très partiel (8 h / semaine) à une **activité occasionnelle** (4 semaines par an) ? Il faut noter d'ailleurs que si le dispositif prévoit une durée maximum d'interventions pour chaque employeur, en revanche il n'est fait nulle part mention d'une durée maximale d'interventions pour les salariés qui, en cumulant suffisamment d'interventions auprès d'employeurs différents dans un mois, peuvent allègrement dépasser la durée légale du travail, sans majoration pour les heures supplémentaires (comme nous l'avons illustré en 4.4.) leur comportement en ce domaine étant laissé à leur **libre arbitre, comme c'est le cas pour les travailleurs indépendants**, libres de travailler 60 h par semaine pour se procurer un revenu décent. Mais n'est-ce pas au fond ce modèle du travailleur indépendant qu'on trouve derrière l'ensemble des dispositifs sur les emplois familiaux ? On se souvient que le rapport Mattéoli (1994) évoquait la possibilité de créer un statut de « travailleur indépendant de proximité », mais proposait « *d'attendre l'accueil qui sera réservé au chèque emploi-service, qui du point de vue du prestataire de service peut être assimilé à du travail indépendant, surtout si ce prestataire a suffisamment d'employeurs pour ne se sentir dépendant d'aucun* » (p.19).

Sur ce point, on lira avec intérêt l'analyse proposée par J.Y. Kerbouc'h (dans ce document) qui conteste l'idée que les salariés des services aux personnes puissent avoir intérêt à adopter un statut de travailleur indépendant : « *l'indépendance est en effet trompeuse lorsque le travailleur est incapable de financer par son revenu professionnel le régime de protection sociale des indépendants, en raison d'un nombre insuffisant de clients, qui, au surplus, sont en mesure de lui dicter ses tarifs du fait d'une forte concurrence sur ces emplois peu qualifiés. Par ailleurs il se trouverait échapper à la réglementation du travail qui lui assure le bénéfice de certaines protections qu'il ne sera plus en mesure de défendre parce qu'il sera un agent économique trop faible* ».

8.2. La loi sur l'extension du chèque emploi-service, en 1996, ouvre le secteur aux entreprises du secteur marchand et poursuit la solvabilisation de la demande

Prenant appui sur les résultats de l'étude DARES (Zilberman, 1995), selon lesquels pour 17 % des utilisateurs de chèque emploi-service « *la limitation de la durée*

*hebdomadaire à 8 h poserait problème*¹⁰», le législateur a supprimé cette limitation, à l'occasion du vote de la loi de janvier 1996, pérennisant l'usage du chèque emploi-service à l'issue de son expérimentation. Mais à l'occasion de ce qui pouvait apparaître comme un simple toilettage du dispositif expérimental, le législateur a introduit deux autres dispositions majeures, qui peuvent modifier en profondeur les équilibres établis ces dernières années entre les différents types d'opérateurs : d'une part, il ouvre aux entreprises du secteur privé la possibilité d'être agréées dans les mêmes conditions que les associations de services aux personnes, afin que les particuliers qui ont recours à leurs prestations bénéficient de la réduction d'impôt applicable aux emplois familiaux ; d'autre part, il permet aux comités d'entreprise, et aux entreprises elles-mêmes en cas d'absence de CE, d'attribuer des aides aux salariés désireux de recourir à des emplois familiaux.

8.2.1. L'extension du chèque emploi-service aux prestations durables et l'instauration d'une cotisation formation pour les employés de maison

« Le chèque emploi-service est donc intégré dans le code du travail, son régime juridique n'est modifié que pour permettre de dépasser la limite des 8H de travail par semaine, actuellement fixée par voie réglementaire pour tenir compte du droit communautaire. A la seule condition de l'établissement d'un contrat de travail pour un emploi d'une durée supérieure à cette limite, les particuliers employeurs pourront ainsi recourir, dans la mesure de leurs besoins, à des services bénéficiant de la simplification des formalités administratives (...) Le recours au chèque emploi-service ne signifie en rien que la législation de droit commun ne trouverait pas à s'appliquer. Bien au contraire, l'établissement d'un contrat de travail - d'un modèle simplifié -, permettra de matérialiser la relation contractuelle et les droits et obligations réciproques (...) Il n'y a donc pas lieu de redouter une méconnaissance (...) des conditions dans lesquelles s'exécute leur relation de travail » (Bachelot, 1996, p25). Compte tenu des interrogations suscitées par la première version du chèque emploi-service, notamment en ce qui concerne la nature du contrat de travail qui le sous-tend, on comprend que cette obligation, faite au nom du droit communautaire, ait été accueillie avec soulagement par les personnels concernés. D'autant plus que lier la connaissance par les parties de leurs droits et obligations à l'existence du contrat de travail, comme le fait le rapporteur de la loi, justifie, dans une large mesure, les réserves émises précédemment en ce qui concerne le chèque emploi-service de moins de 8 h.

Le modèle de contrat de travail simplifié proposé par l'URSSAF de Saint-Étienne est explicitement un modèle de CDI, alors qu'avec la première version du chèque emploi-service on était plutôt dans l'hypothèse du CDD (voir 8.1.2.). Il faut souligner ici que les spécialistes ont montré que le CDD peut représenter des inconvénients importants pour l'employeur particulier, dans la mesure où le contrat doit être honoré jusqu'à son terme, même en cas de disparition du besoin d'aide, comme c'est le cas notamment avec le décès ou l'hospitalisation de la personne aidée. Alors que *« à durée indéterminée, la rupture du contrat est plus aisée, même si elle doit être indemnisée (faiblement car le salarié a peu d'ancienneté généralement). Il faut préciser enfin*

¹⁰ A souligner que 40 % seulement de ces 17% (soit à peine 7 % des utilisateurs) font état de besoin excédant 15 h / semaine.

que le particulier employeur devra verser l'indemnité de précarité d'emploi égale à 6 % de la rémunération brute versée, en cas de CDD, à l'inverse de l'association qui en est dispensée car elle recourt à un CDD "d'usage" » (voir la partie de J.Y. Kerbouc'h). Si le contrat prévoit le nombre d'heures hebdomadaires et le salaire horaire brut, avec une référence explicite aux différents niveaux d'emploi de la CC des employés de maison, en revanche l'absence de mention à une durée mensuelle du travail ou à un salaire mensuel ouvre la porte à des variations d'horaires possibles d'un mois sur l'autre, en fonction du nombre de jours ou de semaines effectivement travaillés dans le mois (notamment en cas de suspension provisoire du contrat pour des périodes de congés excédant les congés légaux).

A la suite de l'accord paritaire de la branche employés de maison, la loi de janvier 1996 institue également une contribution à la charge de l'employeur de 0,15 % des salaires, destinée à financer la formation professionnelle continue des salariés de particuliers. Tablant sur une collecte annuelle d'environ 20 millions de francs, le rapporteur estime que cette mesure *« pourrait permettre la formation d'environ 5 000 personnes par an, sur la base d'un module de formation de 40 h »* (Bachelot, 1996, p.62). Soulignons ici que le rapporteur se réfère au module de base mis en place par la FEPEM, qui, selon cette dernière, ne saurait suffire ni pour les gardes d'enfants (module de 230 h), ni pour les assistantes de vie (module de 370 h). Présentée comme une mesure destinée à renforcer la professionnalisation des emplois de service et à améliorer la qualité de l'offre de service, on doit noter cependant que le rapporteur (Bachelot, 1996, p28) s'interroge *« sur l'ampleur souhaitable de cet effort de professionnalisation »*. Selon lui, cet effort se heurte à deux limites : celui de l'exercice du droit d'accès à la formation par les salariés *« le départ en formation peut être problématique lorsque le salarié doit faire preuve d'une grande disponibilité à l'égard de son employeur »* et celui du risque encouru, en voulant professionnaliser, *« d'enlever aux activités de service aux personnes leur rôle traditionnel d'insertion sociale et professionnelle, qui reste aujourd'hui très important »*. Et de conclure : *« il serait économiquement et socialement absurde d'introduire systématiquement des barrières à l'emploi dans ce secteur »*.

L'argumentation développée ici se déroule en réalité sur trois registres différents :

- celui des contraintes que tout droit à la formation continue des salariés impose aux employeurs, contraintes jugées difficilement compatibles avec la disponibilité attendue des salariés de particuliers. On notera que cet argument, qui pointe une des limites de la relation de gré à gré, entre un particulier employeur et un salarié, n'est plus recevable dès qu'une structure intermédiaire (quelque soit son statut), prend le relais de l'employeur en ce qui concerne la gestion du planning des intervenants et organise les remplacements ;
- celui de l'assimilation du « gisement d'emploi » de l'aide à domicile à une manne pour les politiques d'insertion des jeunes et des chômeurs de longue durée. On peut s'étonner de la reprise de cet argument dans un rapport récent, alors que depuis quelques années l'ensemble des rapports réalisés sur le développement possible de ces emplois a mis en avant les dangers d'une telle assimilation : la professionnalisation nécessaire du secteur est aujourd'hui considérée par la plupart des spécialistes comme une condition de développement de la demande, au même titre que la solvabilisation des besoins ;

- celui des risques de mise en place de barrières à l'accès du secteur, processus qui pourrait devenir fatal à sa capacité d'intégration de personnes disposant d'un faible capital scolaire. Si ce risque est aujourd'hui réel, comme nous l'avons nous même indiqué à plusieurs reprises¹¹, il faut souligner cependant qu'il est inhérent au développement de formations initiales (diplômantes en particulier mais pas exclusivement) beaucoup plus qu'au développement de la formation continue, qui concerne par définition, des personnes déjà en emploi. Or, pour les raisons évoquées plus haut, de difficultés dans ce secteur à libérer les salariés pour des modules de formation continue, l'essentiel de l'effort de formation (hors CAFAD) porte aujourd'hui sur les jeunes et les demandeurs d'emploi, dont un petit nombre seulement s'insère réellement dans ce secteur d'activité. Les responsables de la FEPEM, qui ont mis en place de nombreux stages destinés à des chômeurs, ont souvent regretté le faible taux de placement en emploi familial, à l'issue du stage. Ce résultat médiocre est imputable selon eux au refus de nombreux stagiaires de répondre aux propositions qui leur étaient faites, au profit d'une hypothétique recherche d'emploi ciblée sur les « établissements », réputés offrir de meilleures conditions d'emploi. Ce qui les a amené à penser que c'est bien dans le cadre de la formation continue des salariés qu'il fallait débloquer des moyens pour assurer la professionnalisation des intervenants.

8.2.2. *L'extension des procédures d'agrément au secteur marchand*

Pour répondre à la diversité des besoins des ménages, la loi de 1996 introduit la diversité des opérateurs (Bachelot, 1996, p.29), tout en maintenant un distinguo entre les opérateurs de type associatif et ceux du secteur marchand, en interdisant à ces derniers de développer des activités de type « mandataire » : *« les entreprises pourront être agréées si elles consacrent exclusivement leurs activités aux tâches ménagères et familiales ; leur rôle sera d'assurer des prestations de services, l'activité mandataire leur étant interdite. Cette disposition introduit ainsi un élément de concurrence dans le secteur des services aux personnes, les particuliers pouvant opter soit pour l'embauche directe, soit pour les services d'une association agréée (mandataire ou prestataire), soit pour les prestations d'une entreprise agréée. La solvabilisation de la demande par le jeu de la réduction d'impôt permet, quant à elle, une certaine neutralité des coûts d'un emploi familial quelque soit la modalité retenue ».*

Sur ce dernier point (la neutralité des coûts), les conditionnels sont de rigueur compte tenu de la complexité et la diversité de la réglementation en matière d'aides. D'ailleurs les parlementaires, sur proposition du Sénat, ont introduit dans la loi elle-même une obligation faite au gouvernement de produire, dans les 6 mois, un rapport *« recensant les aides dont bénéficient les particuliers et les associations pour les emplois de services aux personnes, en vue d'en évaluer les effets et de formuler*

¹¹ Dans le projet de recherche, nous faisons déjà l'hypothèse que « l'application de ce modèle aux emplois de proximité se traduirait inévitablement par la mise en place de barrières à l'accès à ce statut, notamment sur la base de la possession d'un diplôme, éliminant du même coup de l'accès à l'emploi la grande majorité des candidats présents sur le marché » (voir 2ème partie, 5.).

des hypothèses pour une éventuelle réforme tendant à harmoniser les conditions d'octroi de ces aides afin de supprimer les effets de concurrence non souhaités »¹².

L'introduction du secteur privé dans le champ de l'aide à domicile a été vécue par les associations du secteur comme porteuse d'un risque de « *segmentation du marché* », en leur défaveur, les entreprises cherchant selon elles, à « *capter la demande de services la plus rentable* », ainsi que l'a résumé le rapporteur (Bachelot, 1996, p.29), qui s'est empressé de les rassurer en affirmant que « *leur rôle (aux entreprises) sera d'assurer des prestations de service, l'activité mandataire leur étant interdite* ». Ce qui semble confirmé par la formule utilisée dans la loi elle-même, à savoir : « *les entreprises (...) doivent être agréées lorsqu'elles souhaitent que la fourniture de leurs services au domicile des personnes physiques ouvre droit au bénéfice de la réduction d'impôt...* ». Or, on a vu précédemment (§ 2.2.3.) qu'en dehors du champ des interventions réalisées en tiers payant (via les financeurs traditionnels), les associations n'avaient pas réussi à développer un marché de la prestation de service, le prix de vente de celle-ci étant supérieur au coût de revient de l'emploi familial (même en y intégrant les frais de gestion du mandataire). On peut donc penser que les entreprises privées auront, elles aussi, beaucoup de mal à développer cette modalité d'intervention, qu'elles ont cependant toujours présentée comme préférable à l'emploi direct par le particulier employeur, ainsi que le laissent apparaître les analyses réalisées par le Comité de liaison des services du CNPF, qui met en avant le rôle de l'organisation dans l'amélioration de la qualité de l'offre de service.

Il faut noter toutefois que le rapporteur, après avoir réaffirmé une nouvelle fois que « *l'activité de mandataire sera interdite aux entreprises* » ajoute qu'elles pourront « *dans le cadre de leur activité prestataire, pratiquer l'aide à la gestion administrative des salariés familiaux employés par les particuliers moyennant, comme pour toute prestation qu'elles seront amenées à fournir, l'établissement d'une facture et l'application de la TVA* » (Bachelot, 1996, p.44). Cela voudrait-il dire finalement que seules les activités de placement seront interdites aux entreprises, (sélection des candidats, présentation aux futurs employeurs), tous les autres services rendus par les services mandataires aux particuliers employeurs leur étant ouverts ?

Un autre point de législation mérite également d'être éclairci : c'est celui qui concerne la différence entre « *prestation de service* » et « *mise à disposition du personnel* ». L'agrément des associations vise plusieurs objets, dont celui de mise à disposition comme le stipule l'article L 129-1 : « *l'embauche de travailleurs pour les mettre, à titre onéreux, à la disposition de personnes physiques* ». On retiendra de l'exposé exhaustif de J.Y. Kerbouc'h (dans ce document) que la différence entre cette activité (mise à disposition à titre onéreux) et celle pratiquée par les entreprises de travail temporaire (mise à disposition exclusive et lucrative) se fait sur la distinction entre onéreux et lucratif¹³. Mais dans les deux cas, la mise à disposition implique que

¹² Réalisé par l'IGAS, (Salzberg et Catinchi), ce rapport a été remis au gouvernement en juin 1996 et devrait donc faire l'objet d'une restitution au Parlement dans les mois qui viennent.

¹³ Selon J.Y. Kerbouc'h, « A l'inverse d'une entreprise de droit commun, l'association n'aurait pas à justifier des sommes qu'elle perçoit en contrepartie de la mise à disposition (...) La prestation de mise à disposition peut avoir une contrepartie financière forfaitaire, qui peut sans objection être supérieure au strict coût de la main-d'œuvre prêtée, sans toutefois manifester l'intention du prêteur à réaliser un profit de cette opération » (dans ce document).

l'utilisateur exerce le pouvoir de direction sur le salarié et « *subit les risques du travail et notamment ceux liés à une exécution défectueuse des tâches confiées au salarié placé sous son autorité* ». En revanche, dans le cadre de la prestation de service, c'est l'employeur qui conserve le pouvoir de direction et qui assume les risques liés à l'exécution des tâches prévues dans le contrat de prestation de service. Sans doute pertinente dans certains secteurs d'activité, la distinction entre les deux types de prestations sera très difficile à établir sur le terrain, en matière d'aide à domicile : on imagine mal en effet un employeur « dirigeant » le travail d'un employé au domicile du particulier, comme cela peut se produire dans les activités de nettoyage de bureau par exemple. Pour poursuivre le parallèle, on peut se demander si les entreprises de services aux personnes seront tenues de fournir le matériel (balais, aspirateurs, gants, etc.) et les produits d'entretien, comme cela se pratique dans le nettoyage ? S'il s'avérait, sur le terrain, que rien ne distingue l'activité de prestation de service de celle de mise à disposition, les futures entreprises de services à domicile ne deviendraient-elles pas de fait, des agences d'intérim spécialisées dans l'intervention chez les particuliers ? Le rapporteur du projet de loi n'excluait d'ailleurs pas la possibilité « *de voir se constituer des entreprises de travail temporaire agréées et spécialisées dans les services aux personnes* » (Bachelot, 1996, p.45).

8.2.3. La solvabilisation de la demande par les comités d'entreprise

« *La loi permet aux comités d'entreprise, et aux entreprises elles-mêmes en cas d'absence de CE, d'attribuer des aides aux salariés désireux de recourir à des emplois familiaux. (...) ces aides bénéficieront d'un régime d'exonération de cotisations sociales, mais seront soumises à impôt sur le revenu. Elles pourront être utilisées à la fois en cas de recours direct aux emplois familiaux et lorsque les salariés feront appel aux associations et entreprises agréées de services aux personnes* » (Bachelot, 1996, p.27). Premier pas vers une diversification des modes de solvabilisation de la demande, saluée comme « *une initiative remarquable d'inflexion de la place prépondérante occupée par les aides publiques en la matière* », cette nouvelle prestation sociale des CE est aussi présentée comme le moyen de rétablir une certaine équité au profit de ménages de contribuables exclus du bénéfice de la réduction d'impôt, du fait de leur trop faible contribution fiscale. Il faut souligner ici que cette prestation doit pouvoir être utilisée indistinctement pour se payer un salarié (version chèque emploi-service par exemple) ou se payer une prestation de service proposée par une association ou une entreprise. Le nouveau **titre-service**, dont différentes versions sont en cours d'expérimentation dans quelques régions, sera l'outil permettant d'acheter une « prestation de service ». Proposés aux salariés par leur CE ou leur entreprise à un coût inférieur à leur valeur faciale, ces titres devraient devenir un moyen de paiement commode, comme l'est aujourd'hui le chèque-restaurant. C'est en quelque sorte le retour au concept initial de chèque emploi-service contenu dans les propositions du rapport de X. Greffe, pour le Commissariat Général du Plan, en 1990.

Destiné à devenir un moyen de paiement privilégié pour l'achat de « prestations de service », ce nouveau titre va devoir trouver sa place, à côté du chèque emploi-service, conçu pour rémunérer directement les salariés de particuliers, selon une formule qui reste sans conteste la plus intéressante, au plan financier, pour le particulier. Dans cette configuration, de quelle marge de liberté réelle disposeront les

CE qui voudront promouvoir ce nouveau titre, au motif qu'il favorise une forme d'emploi moins précaire que le chèque emploi-service ? Ne seront-ils pas contraints à proposer les deux formules, pour un montant d'aide équivalent ? On peut s'interroger dans ce cas sur le choix que feront les salariés-consommateurs, la formule titre-service leur permettant sans aucun doute d'acheter moins d'heures d'intervention que la formule chèque emploi-service ?

9. LES FINANCEURS TRADITIONNELS A LA CROISÉE DES CHEMINS

Les associations qui souhaitent intervenir dans le champ de l'aide-ménagère n'avaient pas, jusqu'à la loi de janvier 1996, d'autres modes d'agrément que celui attribué, de fait, par les caisses de protection sociale et les services sociaux départementaux à travers la procédure de conventionnement : dans chaque région, la CRAM, sollicitée par les associations, passait convention avec celles qui présentaient un certain nombre de garanties, en général une seule pour un territoire donné (municipal, cantonal ou intercantonal, rarement départemental). Cette règle tacite de l'exclusivité sur un territoire était d'ailleurs suivie par les associations elles-mêmes qui se positionnaient rarement sur un secteur déjà couvert par d'autres. Une fois conventionné par la CRAM, ou la CAF pour les services de travailleuses familiales, l'opérateur pouvait prétendre travailler pour les autres caisses de retraite et signer une convention avec les services sociaux départementaux. La convention (CRAM ou CAF) prorogée par tacite reconduction chaque année, faisait l'objet d'une renégociation annuelle en ce qui concerne le montant de l'enveloppe d'heures d'intervention ouverte au nom de l'opérateur. Cette enveloppe pouvait être revue (à la hausse ou à la baisse) en fin d'année, au vu des résultats de l'association en termes d'activité réelle. Le financeur procédait ainsi à des réajustements, permettant de tenir compte des besoins réellement exprimés sur chacun des territoires d'intervention, ajoutant à certains opérateurs des reliquats non consommés par d'autres.

Dans ce modèle, c'est donc celui qui solvabilise la demande qui agrée, selon ses propres critères, les opérateurs. Mais c'est l'opérateur qui dicte, en quelque sorte, au financeur, le volume d'activité qu'il faut lui consentir, compte tenu de sa capacité à saisir la demande et à y répondre. Ce qui explique que certaines associations, bien repérées par le réseau des prescripteurs potentiels (services sociaux municipaux ou départementaux, médecins libéraux, etc.) aient vu progresser très régulièrement leur activité d'aide-ménagère et donc le nombre d'heures prises en charge par les caisses.

En ce qui concerne les services de soins infirmiers à domicile, la procédure était (et reste) plus lourde, avec un examen du dossier de candidature par la commission régionale d'organisation sanitaire et autorisation d'ouverture du service pour un certain nombre de « places ».

9.1. L'évolution des stratégies en matière d'aide-ménagère et de travailleuses familiales

9.1.1. Recentrage de l'aide en faveur des plus dépendants

La progression constante, en volume d'heures et en francs, de la prestation aide-ménagère de la CNAV a amené cette dernière à infléchir sa politique d'aide au maintien à domicile, afin de pouvoir, à moyens constants, mieux prendre en charge les besoins liés à la dépendance lourde, dans un souci de rééquilibrage régional du taux d'effort consenti à ce titre, le taux de population retraitée couverte par la prestation étant très variable d'une région à l'autre. Ceci se traduit très concrètement par des évolutions budgétaires différenciées selon les régions (voir 1^{ère} partie, 3.2.1.). Le plan triennal adopté en 1993 acte ces nouvelles orientations et incite les associations à réserver une partie de leurs heures pour prendre en charge des personnes très dépendantes, la CNAV autorisant désormais des prises en charge pouvant dépasser les 30 h / mois (et atteindre même dans quelques cas les 90 h / mois). A partir de 1994, cette incitation prend la forme de la fixation d'un quota de prise en charge de gros consommateurs (+ de 30 h / mois), signifié à chaque association au moment de la négociation annuelle, accompagné d'un refus de prise en charge des prestations dites « de confort », parce qu'inférieures à 12 h / mois. Pour les responsables de la CNAV cette orientation en faveur des plus dépendants devait s'accompagner de la part des associations, d'un effort particulier de formation des intervenants, certains n'hésitant pas à déclarer que « *l'âge d'or des aides-ménagères = femmes de ménage est révolu (...) le CAFAD va devenir indispensable pour exercer le métier*¹⁴ ». Ce qui n'empêche pas que lors de la négociation annuelle du tarif horaire, la CNAV n'ait retenu pendant longtemps que l'hypothèse de 15 % maximum de salariés diplômés par structure¹⁵. Sur cette base, les associations avaient adopté conventionnellement un seuil de 12, 5 % de diplômées payées en tant que tel, ce qui s'est traduit dans les associations, qui ont parfois un tiers¹⁶, voire la moitié de diplômées, à ne pas pouvoir rémunérer toutes leurs diplômées au tarif conventionnel.

Même si l'évolution en matière de bénéficiaires se fait progressivement, au gré des nouveaux dossiers ou des renouvellements (l'annonce de la non reconduction de la prestation, pour les petits consommateurs, devant être assumée par l'opérateur, ce qui n'est pas toujours facile à expliquer, en particulier pour les CCAS considérés comme « services publics » par les usagers), le nombre moyen d'heures par bénéficiaire commence à progresser, ce qui tend à diminuer le nombre de personnes prises en charge par chaque aide-ménagère : allant plus fréquemment que par le passé au moins deux fois par semaine chez la même personne, les aides à domicile sont soumises à des aléas mensuels d'activité plus forts, chaque disparition d'un bénéficiaire se soldant par

¹⁴ M. M., Directeur adjoint d'une CRAM de province (avril 1995).

¹⁵ Considéré comme obsolète par la CNAV, le mode de calcul du coût horaire devrait changer en 1997, pour prendre en compte diverses exonérations de charges consenties aux employeurs et intégrer désormais un taux de 20 % de salariées diplômées (Proposition de révision du mode de calcul du taux de participation de la CNAV ; juin 1996).

¹⁶ Une enquête récente de la direction des Affaires sociales indique un taux global de 16,5 % de diplômées, avec des écarts importants selon les fédérations employeurs (ex : autour de 13 % pour les deux plus grosses - l'UNADMR et l'UNASSAD - contre 30 % pour la FNADAR, la FNAFAD, et la FNAAFP ou même 54 % pour la FNAAMFD).

un trou de 4 h dans le programme de la semaine. Si ce trou n'est pas comblé rapidement, l'aide-ménagère concernée peut perdre une douzaine d'heures de travail sur un mois donné. Mais cette évolution a aussi pour effet d'éviter la succession ininterrompue de missions trop exclusivement consacrées au ménage, les aides pouvant alterner le type de tâches à réaliser quand elles font plusieurs passages chez la même personne¹⁷.

En matière d'aide-ménagère, les conseils généraux sont le deuxième financeur le plus important, devant les régimes spéciaux de retraite, les caisses complémentaires et certaines assurances ou mutuelles. Prenant en charge le coût de la prestation pour les bénéficiaires âgés de l'aide sociale, ils ont souvent calqué leur politique sur celle des CRAM, adoptant fréquemment les grilles de tarifs négociées par celles-ci et conventionnant les opérateurs déjà conventionnés par les CRAM. Il ne semble pas cependant qu'ils aient emboîté le pas à celles-ci dans leur politique de quotas, mais de fait, ils intervenaient déjà souvent auprès de personnes plus dépendantes, la moyenne d'heures d'intervention par bénéficiaires de l'aide sociale dépassant généralement celle des CRAM (ex. : en 1994 la moyenne d'intervention du Conseil général des Hauts-de-Seine s'élevait à 21 h / mois contre 13 h / mois pour la CNAV). Certains ont eu des politiques plus larges d'attribution de l'aide-ménagère, refusant notamment de considérer que l'aide-ménagère n'est pas cumulable avec l'allocation tierce personne (ACTP), parce qu'à leurs yeux, la fonction de tierce personne et celle d'aide-ménagère sont différentes et complémentaires : « *la première aide la personne à accomplir les actes de la vie quotidienne : se laver, s'habiller, se nourrir ; la seconde effectuée à la place de la personne âgée les courses, la cuisine, le ménage* »¹⁸. On verra plus loin que cette conception n'a pas été partagée par les promoteurs de l'allocation autonomie, qui devrait se substituer dans une large mesure à l'ACTP (voir 9.3.1.).

9.1.2. Une substitution partielle des aides-ménagères aux travailleuses familiales

On retrouve les conseils généraux comme financeurs secondaires des prestations de travailleuses familiales et d'aide-ménagère, au bénéfice de familles dont les enfants sont suivis au titre de la PMI (protection maternelle et infantile) ou de l'aide sociale à l'enfance (ASE). Il s'agit en général de familles présentant des problèmes sociaux importants. Mais en ce domaine (prestation de TF) le principal financeur c'est la CAF, qui conventionne des associations chargées d'aider les mères de très jeunes enfants, chaque fois qu'une famille risque d'être débordée par l'arrivée d'un nouvel enfant (en cas de naissance multiple en particulier). Assurée longtemps de manière exclusive par des travailleuses familiales, cette fonction d'aide à la vie quotidienne, qui incluait des dimensions éducatives, est aujourd'hui assurée en partie par des aides-ménagères aux familles : quand les familles ne présentent pas de symptômes de « dysfonctionnement », les CAF aujourd'hui invitent les associations à leur mettre à disposition des aides-ménagères aux familles, moins formées (CAFAD au mieux au lieu du certificat de TF obligatoire) et donc rémunérées sur la base d'un coût horaire moindre (autour de 80 F/h au lieu de 130 F/h environ). On assiste donc

¹⁷ Elles peuvent par exemple faire le ménage en début de semaine et les courses en fin de semaine.

¹⁸ in Pasqua C. *Orientations pour la politique départementale en faveur des personnes âgées dans les Hauts-de-Seine*, Conseil général des Hauts-de-Seine, rapport n°89-383, novembre 1989.

progressivement à une diminution des effectifs de travailleuses familiales et une progression des effectifs d'aides-ménagères dans les services de travailleuses familiales.

9.2. La mise en œuvre de financements complémentaires pour les malades et les handicapés

9.2.1. L'allocation de garde à domicile

A partir de 1992, la CNAV a expérimenté une nouvelle prestation dite de garde à domicile, destinée à apporter une aide financière temporaire (six mois maximum) aux personnes âgées dont l'état de santé nécessite la présence d'une garde malade¹⁹ et en particulier « *quand il s'agit de faciliter les retours d'hospitalisation, éviter ou retarder un placement en institution, pourvoir aux situations d'isolement, prévenir l'aggravation du handicap de dépendance, accompagner un malade en fin de vie, faciliter l'organisation de la présence 24h/24h* ». A la différence de l'aide-ménagère, cette prestation n'est pas attribuée sous forme d'un nombre d'heures prestées (aide en nature) mais en remboursement de dépenses engagées : la caisse rembourse 80 % des dépenses engagées par la personne âgée, dans la limite de 7 700 F pour une personne seule et 11 500 F pour un couple (au 1/1/95). La participation de la CNAV peut être versée :

- soit à la personne âgée lorsque celle-ci emploie une garde directement ou par l'intermédiaire d'une association mandataire. Le versement étant subordonné au contrôle de l'effectivité de l'aide, la personne âgée devra dans ce cas faire l'avance des fonds ;
- soit à un prestataire de services lorsque celui-ci est l'employeur de la garde et qu'il a passé une convention avec la CRAM. Dans ce cas, c'est lui qui fait l'avance des fonds dus par la CRAM.

La plupart des services d'aide-ménagère ont demandé leur conventionnement au titre de cette prestation, mais leur tarif horaire (autour de 80 F/h) les rend peu concurrentiels face aux associations intermédiaires, également conventionnées, qui proposent des prestations à un coût bien inférieur à celui des services d'aide-ménagère, car elles sont exonérées de charges sociales patronales ou face aux associations de services aux personnes, qui peuvent appliquer la convention des employés de maison pour le volet prestataire de leur activité et pratiquer des tarifs un peu moins élevés qu'en aide à domicile. Mais la solution la moins coûteuse pour l'utilisateur reste encore l'emploi direct avec paiement par chèque emploi-service ou avec association mandataire, la personne âgée bénéficiant généralement de l'exonération des charges sociales patronales du fait de son âge. Le tableau comparatif que nous avons tenté de faire n'est qu'indicatif dans la mesure où il s'appuie sur des tarifs pratiqués par des organismes différents, dont les frais de structure ne sont pas identiques et les pratiques en matière d'application des conventions collectives très diverses. Il donne cependant une idée des écarts qui peuvent exister sur le « marché », à un moment donné (il s'agit de tarifs pratiqués en 1994 par des associations de notre

¹⁹ voir la circulaire initiale de la CNAV de janvier 1992, modifiée en janvier 1994.

échantillon). Nous avons raisonné comme le font en général les associations, dans le cas de la garde, en nous posant la question suivante : combien d'heures de présence peut - on se payer avec le montant maximum, soit 7 700 F, de l'aide accordée par la CRAM ?

9.2.2. Diversification de l'offre et effets de concurrence

Le tableau suivant montre clairement que le solution la plus intéressante pour le consommateur, c'est de salarier lui-même la garde, ce qui lui permet d'acheter jusqu'à 255 h d'intervention. A condition de payer en chèque emploi-service et d'appliquer la convention collective des employés de maison qui permet de rémunérer les trois quarts des heures faites en « heures de présence responsable », dont la convention précise que « la rémunération ne pourra être inférieure au 2/3 du salaire conventionnel du coefficient de qualification attribué ». Viennent ensuite presque au même niveau (196 h ou 192 h), les solutions du chèque emploi-service appliqué sans référence à la convention collective (tarif horaire du SMIC mais toutes les heures payées au taux plein) ou l'emploi familial par l'intermédiaire d'une association mandataire, qui va appliquer la convention des employés de maison mais prendra des frais de gestion. Dans les trois cas, l'usager est l'employeur et bénéficie de l'exonération totale des charges patronales.

Dans les autres cas de figure, c'est l'association qui est l'employeur et le coût de la prestation de service dépend à la fois des taux d'exonération de charges dont bénéficie l'association, de la convention collective dont bénéficient les salariés et du taux d'encadrement des intervenants. En association intermédiaire et en association de services aux personnes, les coûts sont à peu près équivalents, à condition d'appliquer, en prestation de services en ASP, les règles de la convention applicable aux salariés de particuliers (distinguo entre heures de présence responsable et de travail effectif). C'est bien entendu en service d'aide-ménagère que la facture est la plus élevée et le nombre d'heures le plus faible (96 h).

Nombre d'heures solvabilisées par une prestation de 7 700 F

employeur	convention collective	formule	tarif horaire de base	2/3 du tarif horaire	nb heures au tarif base	nb heures au tarif réduit	total heures interv.
SAM	OAMD 83 ADMR 70	prestation de services	80 F		96 h		96 h
ASP	EM 80	prestation de services	70 F	50 F	35 h	105 h	140 h
AI	aucune	mise à disposition	55 F		140 h		140 h
particulier	EM	mandataire	50,52 F (coef 150 +10% + 10 F)	36,75 F	48 h	144 h	192 h
particulier	aucune	chèque service	39,20 F (SMIC+10%)		196 h		196 h
particulier	EM	chèque service	40,52 F (coef 150 +10%)	26,75 F	64 h	191 h	255 h

Créée au moment où la législation favorisait les emplois familiaux, cette nouvelle prestation a permis à la CNAV d'expérimenter une autre formule de solvabilisation de la demande, qui laisse le bénéficiaire libre de choisir, sur un marché où l'offre se diversifie, la formule qui correspond le mieux à son besoin, ou plus exactement à ses moyens, abondés par une prestation en espèce. Quand le besoin est celui d'une présence continue auprès du patient, le premier critère de choix de la famille va être, naturellement, le nombre d'heures de garde qu'elle peut se payer avec la prestation, le professionnalisme de l'intervenant et la qualité du service rendu passant en second, sauf si la famille a été confrontée précédemment à des problèmes importants liés au non professionnalisme d'un intervenant.

9.2.3. Le financement des auxiliaires de vie

En ce qui concerne les personnes handicapées, reconnues comme telles par la COTOREP et bénéficiaires de l'allocation compensatrice de tierce personne (ACTP²⁰), elles peuvent soit salarier elles-mêmes une assistante de vie, en emploi familial (version chèque emploi-service ou mandataire), soit faire appel à un des rares services d'auxiliaires de vie bénéficiant de postes subventionnés par l'État (via les DDASS), à hauteur de 62 000 F. Cette subvention annuelle permet à l'association employeur de facturer à l'usager la prestation de service à un coût tournant autour de 50 F/h, ce qui n'est pas trop éloigné du coût d'un emploi familial. Ce mode de solvabilisation à deux niveaux (prestation en espèce à la personne + subvention à l'association gérant les auxiliaires de vie) peut paraître coûteuse, mais elle offre aux salariés un cadre collectif de travail et un statut de salarié de droit commun et aux personnes dépendantes une grande facilité d'utilisation, l'achat d'une prestation de service leur évitant d'assumer des responsabilités d'employeur.

Ayant estimé à plus de 12 milliards de francs/an la totalité des aides versées au titre des avantages « tierce personne », C. Grosjean et P. Saint-Martin (1994) estiment possible de développer massivement le nombre actuel des auxiliaires de vie, qui plafonne depuis le milieu des années 80 à 1 865 ETP : « *En privilégiant les services des auxiliaires de vie, dont la valeur ajoutée est irremplaçable, comme base d'une offre mieux structurée, on pourrait envisager, à brève échéance, la création de 40 000 emplois à ¾ temps, payés à un taux horaire de l'ordre de 120 % du SMIC, avec une participation des usagers de 50F par heure d'intervention* ». Subventionnés à hauteur de 70 000 F²¹ pour un temps plein, ces nouveaux emplois coûteraient à l'État 2,1 milliards de francs/an. Mais ne faut-il pas apprécier l'importance de l'effort qui serait ainsi consenti, au regard du manque à gagner de plus de 5 milliards de francs de recettes fiscales induit par les exonérations d'impôt dont bénéficient les employeurs particuliers, sans autre distinction que celle du revenu ? Ce qui conduit d'ailleurs au fait qu'aujourd'hui ce sont les ménages les plus imposables (donc les plus aisés), qui bénéficient le plus de l'aide de l'État, dont on a vu qu'elle avait certes créée de l'activité mais pas forcément des emplois.

²⁰ Cette allocation qui peut être versée à taux plein ou à taux réduit, selon le niveau de handicap, représentait, en 1994, un complément mensuel de revenu pouvant aller de 2 132F/mois à 4 265F/mois (Grosjean et Saint-Martin, 1994, p17).

²¹ Cette subvention annuelle par poste créé (en ETP) ne devrait-elle pas être rapprochée du « coût » de revient de 100 000 F pour chaque emploi supplémentaire (en ETP) créé par le biais des emplois familiaux (voir 3.1.3.) ?

9.3. Les enjeux autour de la future (?) allocation autonomie

Réclamée depuis de longues années par certains acteurs de la vie sociale, une prestation destinée à solvabiliser les besoins d'aide à la vie quotidienne des personnes âgées dépendantes a été expérimentée pour la première fois en 1995, dans dix départements, sous le nom de « prestation expérimentale dépendance » ou PED. Quelques mois plus tard (en octobre 1995), un premier projet de loi prévoyant la création, en 1996, d'une « prestation autonomie » était adopté par le Conseil des ministres, mais quelques semaines après le gouvernement retirait son projet, au nom de la rigueur budgétaire indispensable en matière de dépenses de protection sociale. Le Sénat cependant continue à travailler sur ce sujet et un nouveau projet de loi permettant d'élargir l'expérimentation engagée en 1995 devrait venir en discussion dans les mois qui viennent. En l'absence de ce nouveau texte²², nous nous sommes tenus, dans les commentaires qui suivent, au contenu du premier projet de loi.

9.3.1. De l'allocation en espèce à l'allocation en nature ?

Destinée à se substituer progressivement à l'allocation compensatrice tierce personne (ACTP) versée en espèce aux personnes de plus de 70 ans (sans garantie de l'effectivité de l'aide apportée), cette nouvelle prestation a été présentée comme une prestation « en nature », en ce sens qu'elle ne peut être versée qu'en contrepartie d'une aide effective. Mais la terminologie utilisée par le législateur (aide en nature) n'est pas exempte d'ambiguïté : ne devrait-on pas dire plutôt qu'il s'agit d'une prestation « en espèce », versée sous condition d'effectivité de l'aide ? A la différence de l'aide-ménagère en effet, il n'est pas prévu d'attribuer un nombre d'heures d'aide à domicile, mais un montant financier de 4 300 F au maximum, correspondant à 80% de la majoration pour tierce personne. Celui-ci serait versé sous conditions de ressources et déterminé en fonction « *du besoin de surveillance et d'aide résultant de la perte d'autonomie de l'intéressé ainsi que des caractéristiques de son environnement, notamment de ses conditions de logement et le cas échéant, des aides ayant un caractère régulier qui lui sont apportées* » (article 4 du projet de loi).

Cette prestation « *ne peut être utilisée qu'à la rémunération du ou des salariés qui apportent leur aide au bénéficiaire, à celle d'un service d'aide à domicile qui a fait l'objet d'un agrément (...) ou à celle des services rendus par la personne qui accueille le bénéficiaire dans les conditions fixées par la loi du 10 juillet 1989* » (article 15). Comme la prestation de garde de la CRAM (voir plus haut), cette nouvelle prestation peut donc servir à rémunérer une personne en emploi familial : « *Pour rémunérer son ou ses salariés, le bénéficiaire de la prestation peut utiliser un chèque service particulier, dit « chèque autonomie » auquel sont applicables les dispositions de l'article 5 de la loi quinquennale, à l'exception de la deuxième phrase du deuxième alinéa* » (article 17). Les mêmes causes produisant les mêmes effets, on peut s'attendre à ce que, placés devant le même type de choix que les bénéficiaires de la garde à domicile, les nouveaux allocataires privilégient dans un

²² Celui-ci porterait sur la rénovation de l'ACTP, réservée désormais aux personnes de moins de 60 ans et sur la création d'une prestation spécifique de dépendance, versée « en nature », dans le cadre de l'aide sociale départementale, avec un partenariat avec les caisses de retraite impliquées pour une part dans le financement de la prestation.

premier temps la formule leur offrant la durée maximale d'intervention (voir tableau précédent).

Or, s'il est prévue une **procédure d'agrément** pour les services d'aide à domicile mettant du personnel à disposition, pour s'assurer que « *les conditions d'organisation et de fonctionnement sont de nature à garantir que leurs interventions s'effectueront dans le respect de la personne dépendante, de sa santé, de sa sécurité et de son bien-être physique et moral* » (article 19), en revanche une simple déclaration, par le bénéficiaire de la prestation, du nom du salarié employé suffit dans le cas du chèque autonomie (article 16). Autrement dit, les garanties de qualité et de sécurité imposées par la loi pour l'achat d'une prestation de service n'ont plus cours quand il s'agit de recruter et de gérer directement un salarié. Cette différence d'approche n'est pas sans poser problème, comme l'ont souligné plusieurs responsables d'associations de notre échantillon à propos de l'allocation de garde (versée dans les mêmes conditions), constatant que la formule la plus souvent retenue par les familles (l'emploi direct) laissait la porte ouverte à de possibles dérapages, notamment en termes de prise de pouvoir de l'intervenant sur le bénéficiaire, en l'absence de tout contrôle par une structure²³.

Un autre aspect du « chèque autonomie » pouvait donner lieu à des dérapages d'une autre nature : c'est l'autorisation qui semblait acquise de salarier par ce biais ses descendants, pour l'accomplissement d'activités jusque-là considérées comme faisant partie intégrante des services rendus dans le cadre des solidarités familiales, à savoir l'aide apportée aux parents âgés pour leur permettre de rester chez eux. Une telle évolution des rapports familiaux soulevait en effet des questions d'éthique et demandait que soit ré-interrogée la notion d'obligation alimentaire qui fonde aujourd'hui les rapports entre ascendants et descendants.

9.3.2. Où l'on reparle de qualité et de professionnalisation : l'exemple allemand

La position défendue par le directeur adjoint d'une CRAM, rencontré au cours de l'enquête n'était pas éloignée de celle des prestataires quand il soulignait que « *le contrôle était plus aisé sur des groupements que sur une multitude d'agents* » et qu'il évoquait « *le drame vécu par certaines personnes ayant expérimenté le système des emplois familiaux dans le cadre de la garde à domicile* ». Or, dans les deux cas, il s'agit d'une prestation destinée à des personnes en situation de grande fragilité, dont l'état de dépendance nécessite une totale confiance dans les « aidants », ce que le Conseil économique et social avait tenu à souligner dans l'avis rendu en septembre 1995 : « *ces emplois de service sont des emplois de confiance nécessitant une réelle formation. Aussi conviendrait-il de subordonner l'agrément des organismes à même d'offrir des prestations aux bénéficiaires de la prestation autonomie, à une qualification de leur personnel. (...) Cette question de la formation initiale et continue apparaît d'autant plus importante qu'il s'agit, dans la majorité des cas, de situations qui se dégraderont au fil du temps. La qualité de la prestation offerte sera donc liée à la capacité des aidants à intégrer cette évolution* ».

²³ Certains nous ont d'ailleurs cité le cas de personnes âgées « dépouillées » par leur salariée.

Conscients des risques encourus par les bénéficiaires placés devant un arbitrage difficile (durée/qualité), les autorités allemandes ont fait un choix un peu différent du nôtre, lors de l'adoption récente (janvier 1995) de leur « assurance dépendance ». Outre le fait qu'il s'agit d'un dispositif géré dans le cadre du régime général de protection sociale (et non du régime de l'aide sociale), la formule qu'ils ont retenu permet au bénéficiaire de choisir entre une prestation en nature, fournie par des prestataires agréés et une prestation en espèce, leur permettant de rémunérer quelqu'un de leur entourage, la prestation en espèce étant systématiquement moins élevée que la prestation en nature (400 DM contre 750 DM au niveau 1 de dépendance, 800 contre 1 800 pour le niveau 2 et 1 300 contre 2 800 pour le niveau 3). S'il fait le choix des prestations en nature, l'assuré doit faire appel à un prestataire conventionné, qui doit satisfaire certaines normes de qualité : *« il doit exercer ses activités d'une manière autonome, être placé sous la responsabilité permanente d'un professionnel qualifié ... et proposer ses prestations le samedi et le dimanche et à des heures peu habituelles (...) Toutefois la définition de normes rigoureuses a des conséquences financières. La qualité et la disponibilité ont un prix. Et les personnes ne disposent de prestations en nature que pour un budget limité. Plus le prix des prestations est élevé, moins ces personnes peuvent acheter de prestations avec ce budget »* (Kesselheim et Tophoven, 1995, p.7). Aussi, malgré un écart significatif entre montant en espèce et montant en nature, et compte tenu des coûts élevés des prestations proposées par les professionnels, il semble que les premiers allocataires aient très majoritairement choisis l'allocation en espèce : *« après 8 mois de prestations fournies en ambulatoire, force est de constater que 80 % de nos assurés préfèrent opter pour des prestations en espèce, ce qui pourrait s'expliquer par le fait que le budget couvrant des prestations en nature ne permet pas d'obtenir l'intégralité, mais une fraction mineure seulement des aides nécessaires »* (Kesselheim et Tophoven, 1995, p.8).

Au-delà des conséquences en termes qualitatifs, du choix effectué par les bénéficiaires de cette nouvelle allocation, on peut s'interroger sur les conséquences, en termes d'emploi, de la mise en place d'une prestation « *non cumulable avec le bénéfice de l'aide-ménagère* » (article 9) : sachant que les services d'aide-ménagère ont été invités depuis quelques années à privilégier la clientèle des personnes âgées dépendantes, on peut s'attendre à ce qu'une partie de cette clientèle soit destinataire de la nouvelle allocation autonomie et perde, du coup, son droit à l'aide-ménagère. Quelles conséquences cela pourrait-il avoir sur l'activité des services d'aide-ménagère traditionnels ? On peut se demander en effet dans quelle mesure les anciens bénéficiaires continueront à acheter une prestation d'aide à domicile, facturée 80 F de l'heure, alors qu'avec leur allocation ils pourront se payer 50 % de prestations en plus en passant par une AI ou deux fois plus d'heures d'interventions s'ils deviennent employeur (en chèque emploi-service ou en association mandataire) ? Ne risquerait-on pas alors d'assister à un nouveau transfert d'activité du prestataire vers les AI et vers le mandataire, dans des proportions plus fortes qu'en 1991, mettant en cause l'emploi de nombreuses aides-ménagères, contraintes d'accepter massivement le passage sous statut d'employé familial pour une part grandissante de leur activité ?

10. QUELLES COMPLÉMENTARITÉS ENTRE LES ACTEURS POUR ORGANISER ET QUALIFIER L'OFFRE ?

Au terme de dix ans de bouleversements législatifs et réglementaires, l'offre de services à domicile se caractérise aujourd'hui par la multiplication des opérateurs et la diversification des « produits » disponibles sur le marché : heures d'intervention en prestation de service, par un SAM, une AI, une AEF ou une entreprise, prestation de mise en relation fournie par une AEF, d'aide à la gestion du contrat de travail - AEF, entreprise -, emploi direct par chèque emploi-service, etc. Pour autant, la clientèle²⁴, qui s'est diversifiée, dispose rarement d'un mode d'accès simple et rapide à cette offre, encore plus rarement d'informations suffisantes pour lui permettre d'effectuer des choix de « consommateur éclairé ». Organiser l'offre, la caractériser, la rendre visible et accessible, améliorer sa qualité... autant d'ambitions qu'affichent donc aujourd'hui de nombreux partenaires, à travers de nombreux projets de développement. En ce qui nous concerne, la question qui nous intéressera dans ce tour d'horizon, sera de savoir si l'on peut lire, à travers ces différentes modalités d'organisation, l'émergence d'un véritable marché du travail, capable d'offrir des itinéraires qualifiants à des agents désireux de devenir de véritables professionnels.

10.1. Organiser l'offre : un partenariat nécessaire entre l'État et les collectivités territoriales

10.1.1. L'agrément des organismes, une compétence dévolue aux services de l'État

Alors que les services départementaux du Travail et de l'Emploi n'intervenaient en rien, jusqu'en 1987, dans le champ de l'aide à domicile, qui relevait de la politique sociale, les DDTE furent sollicitées successivement, dans le cadre de la politique de l'emploi, pour agréer les associations intermédiaires puis les associations de services aux personnes. L'implication du ministère des Affaires sociales dans les toutes nouvelles procédures d'agrément de ces opérateurs peut être lue comme la reconnaissance d'une spécificité des métiers du maintien à domicile au sein de la nébuleuse des emplois d'aide à la personne.

a - La question du public au centre des débats sur l'agrément des AI

La loi de janvier 1987 qui créait les AI prévoyait en effet une instruction du dossier par les DDTE, chargées d'autoriser leur activité sur un territoire donné et de leur accorder une subvention de démarrage. Le texte indique que : « les AI ne peuvent exercer que des activités qui ne sont pas déjà assurées dans le contexte économique local par l'initiative privée ou par l'action des collectivités publiques ou des organismes bénéficiant de ressources publiques » (Codaccioni, 1994, p.9). Or, parmi les activités répertoriées dans le champ des AI, se trouvaient d'emblée les services d'aide aux personnes (travaux ménagers, aide à domicile), déjà assurés, pour une

²⁴ On peut souligner au passage que l'évolution des termes servant à la désigner (de celui de bénéficiaire à celui de client, en passant par celui d'usager) est significatif des mutations du secteur de l'aide à domicile : son développement, assuré jusque-là dans le cadre d'une économie semi administrée, devrait être assuré demain dans le cadre de l'économie marchande, la régulation du marché se substituant à la régulation tutélaire (cf. Laville, 1996).

catégorie de population (les personnes âgées), par les services d'aide-ménagère, peu connus des services de l'Emploi. La quasi totalité des agréments d'AI ont de fait inclus ce type d'activité, instaurant rapidement une concurrence potentiellement dangereuse pour les associations d'aide à domicile, pour la partie de leur clientèle la plus aisée, celle qui payait déjà la prestation plus de 40 F/ h (cf. tableau participation CNAV, 1.2.2). Ce qui a conduit peu à peu de nombreuses associations traditionnelles à créer leur propre AI, spécialisée en aide à domicile (cf. 2.1-2), selon le principe « *qu'il vaut mieux que l'association organise sa propre concurrence plutôt que d'être victime d'une concurrence externe* », comme le note un association (M11) dans son rapport d'activité de 1992.

Conscients des risques que pouvaient faire peser sur certaines activités traditionnelles, notamment celles assurées par les agences d'intérim, le développement tous azimuts des AI, le législateur a modifié en 1989 (loi du 19 décembre 1989) certaines dispositions de la loi de 1987, notamment celles relatives au public visé par ce dispositif d'insertion : « *alors que la loi de 1987 concernait indistinctement les personnes dépourvues d'emploi, la loi de 1989 vise de façon restrictive les personnes éprouvant des difficultés de réinsertion, notamment les bénéficiaires du RMI, les chômeurs de longue durée et les chômeurs de plus de cinquante ans* ». Elle précise en outre que les AI « *sont chargées d'assurer le suivi des personnes embauchées et le soutien de la réinsertion professionnelle* » (Codaccioni, 1994, p.10).

Ces dispositions restrictives, qui visaient à éviter que des personnes, jusque-là considérées comme parfaitement employables par les agences d'intérim ou les services d'aides-ménagères ne soient systématiquement orientées vers les AI, ne semblent guère avoir été appliquées sur le terrain, au moins pour les AI spécialisées dans l'aide à domicile, car cette activité se prête mal aux actions de réinsertion sociale et professionnelle : l'absence de cadre collectif de travail, la difficulté à organiser un tutorat et l'importance accordée à l'autonomie des salariés ont souvent été présentées comme difficilement compatibles avec des objectifs de réinsertion.

Cette non observation de la loi de 1989 a amené certaines DDTE à opérer quelques contrôles et à prendre quelques sanctions pour délit de marchandage. Lesquelles ont amené en retour une nouvelle intervention du législateur qui proposait, en juin 1994, de revenir aux dispositions de la loi de 1987 pour mettre un terme à « *l'insécurité juridique mettant en cause l'existence et le développement de ces associations* » (Codaccioni, 1994, p.14) et de rendre inapplicable aux AI les dispositions du code du travail relatives au travail temporaire et au marchandage. Cette proposition s'est traduite par l'adoption de l'article 95 dans la loi dite DMOS du 4 février 1995, précisé par la circulaire du 28 avril 1995 : sans revenir à la définition très large du public des AI de 1987, le texte de 1995 assouplit la formulation de 1989, en précisant que « *l'AI a pour objet d'embaucher des personnes sans emploi rencontrant des difficultés particulières d'insertion ou de réinsertion, notamment les bénéficiaires du RMI, les chômeurs âgés de plus de cinquante ans, les bénéficiaires de l'ASS, les jeunes en difficulté, les personnes prises en charge par l'aide sociale* ». La liste reste toutefois non exhaustive puisqu'elle est précédée par l'adverbe « *notamment* », ce qui est traduit dans la circulaire de la manière suivante : « *Cependant la loi n'entend pas donner une définition limitative des publics que l'AI peut embaucher, mais bien centrer le recrutement de celle-ci sur les personnes en difficulté* ».

Rien ne s'oppose donc à ce que certaines associations d'aide à domicile se servent de leur AI pour recruter et tester pendant six mois des candidates aides à domicile qui remplissent toutes les conditions d'insertion sociale requises, selon elles, par la nature de l'activité²⁵, à la seule condition qu'elles soient à la recherche d'un emploi et qu'elles aient absolument besoin de travailler, ce qui est le cas de toutes les candidates dans ce secteur.

b - Les services de l'emploi connaissent mieux les nouvelles associations de services aux personnes que les associations d'aide-ménagère

En 1992, après la publication des décrets prévoyant la procédure d'agrément préfectoral des associations de service aux personnes, les associations déjà conventionnées pour l'aide à domicile ont obtenu automatiquement un agrément pour leur activité prestataire, en tant qu'association de services aux personnes. Les DDTEFP n'ayant pas eu à instruire leur demande, à la différence des nouveaux opérateurs, les services de l'emploi ont souvent acquis une vision partielle du champ des services aux personnes, qu'ils réduisent quelquefois aux AI et aux associations d'emplois familiaux. Ceci a pu les conduire à accorder des agréments pour un territoire donné, sans tenir compte de l'existence de structures anciennes, au risque d'exacerber la concurrence au détriment de celles-ci, sur lesquelles pèsent souvent des coûts de gestion plus élevés que sur les nouveaux opérateurs, qui n'appliquent pas la convention collective de l'aide à domicile et peuvent demander des frais de gestion réduits. Au cours de notre enquête auprès des associations, nous avons rencontré beaucoup de responsables inquiets des risques que faisaient peser, en termes d'équilibre budgétaire et donc d'emploi (d'intervenants et/ou de gestionnaires) la concurrence effrénée que leur livrent les nouveaux opérateurs, agréés en nombre par les préfets au nom de la politique de l'emploi.

c - L'implication des services du ministère des Affaires sociales dans les nouvelles procédures d'agrément

Au niveau des DDASS, l'intervention se limitait jusqu'à ces dernières années, au secteur de l'aide à domicile pour handicapés, à travers le financement de quelques postes d'auxiliaires de vie, à hauteur de 62 000F/an par poste. Désormais, les services départementaux du ministère des Affaires sociales seront sollicités sur un autre terrain, celui des agréments :

- des AI par la participation de la DDASS au Comité départemental d'insertion par l'économique, chargé de donner son avis sur les nouveaux agréments (décret du 17 mai 1995) ;
- des associations de services aux personnes, puisque, depuis le décret de juin 1996, les DDASS seront consultés pour avis par le préfet pour les agréments des associations souhaitant intervenir auprès de publics particuliers pour des missions de garde d'enfants, et d'assistance aux personnes âgées, handicapées, ou dépendantes.

²⁵ Les tests écrits proposés aux candidates d'une AI de la région parisienne montrent bien quel est le profil recherché : celui d'une mère de famille sachant gérer avec habileté son budget et faire des économies grâce à ses talents de consommatrice avertie et de bonne cuisinière.

A travers ces deux dispositions, on perçoit une évolution dans la conception même du développement de ces services de proximité : ils ne semblent plus être appréhendés exclusivement comme des gisements d'emploi potentiels mais font l'objet d'une attention particulière en termes de qualité des prestations fournies, en particulier lorsqu'ils s'adressent à des publics fragilisés par l'âge ou la maladie. Plus précisément, il semble que les pouvoirs publics considèrent aujourd'hui, après près de dix ans de développement anarchique des services de proximité, qu'il existe bien deux sous secteurs assez distincts, celui du maintien à domicile et celui des services domestiques, recouvrant chacun une des deux branches qui s'étaient structurées dans les décennies 60-80 (voir 1) : c'est ce que nous lisons en filigrane du nouveau décret qui prévoit la mise en place d'une double procédure d'agrément, l'une au niveau du département, avec avis de la DDASS, pour les associations offrant des services de type « maintien à domicile » et l'autre au niveau de la région, avec avis du DRTEFP, pour des associations proposant des services banalisés (ménage en particulier) avec une dimension relationnelle moins forte.

Reste que la mise en œuvre de cette double procédure risque d'être très compliquée, compte tenu de l'ambiguïté de positionnement de la plupart des structures multiservices actuellement présentées sur le marché (voir fin de la 1^{ère} partie), dont la force est justement leur capacité à intervenir sur tous les segments de ce marché, en développant la mixité des statuts des intervenants. On peut se demander par ailleurs comment sera délimitée la frontière qui devra séparer désormais les activités de ménage de celles de garde ou de maintien à domicile ? Le texte du décret du 24 juin²⁶ pourrait laisser entendre que ce distinguo sera fait en fonction de l'âge des bénéficiaires (personnes âgées - de plus de 70 ans ? -, enfant de moins de 3 ans) ou de la reconnaissance sociale d'un statut de personnes handicapées ou de personnes dépendantes. En poussant au bout la logique, on pourrait en déduire que chaque fois qu'il y aura « prestation sociale » (aide-ménagère, AGED, ACTP, allocation autonomie, etc.), le bénéficiaire devra obligatoirement faire appel à un prestataire de service agréé. Ce qui conduirait à assurer la pérennité du secteur économique et des emplois qui lui sont rattachés, de « l'aide à domicile », qui pourrait devenir, pour clarifier les choses, celui du « maintien à domicile ».

Mais rien n'indique que l'évolution se fera de cette manière, dans la mesure où la notion de « prestataire de service agréé », ne recouvre en rien celle d'intervention sous forme de « prestation de service », modalité relativement coûteuse dans la mesure où elle intègre les frais de gestion d'une entreprise. En effet il faut rappeler que rien n'empêche les associations mandataires d'obtenir un agrément qualité, celui-ci n'étant pas réservé aux associations travaillant sur le mode de la « prestation de service ». D'autre part, il faut souligner que les bénéficiaires de prestations sociales peuvent rémunérer, grâce au chèque emploi-service, n'importe quel salarié recruté directement, aucune procédure d'agrément n'étant prévu pour les « indépendants ».

²⁶ « Toutefois lorsque ces services portent sur la garde d'enfants de moins de trois ans ou l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou dépendantes, l'agrément est délivré par le préfet de chaque département ».

10.1.2. Les collectivités territoriales sollicitées pour coordonner et promouvoir l'offre

La diversification de l'offre de services se traduit aujourd'hui par la juxtaposition d'opérateurs de natures très différentes proposant des prestations en apparence très proches, que le consommateur a beaucoup de mal à distinguer. Sommées de mettre de l'ordre dans cette offre ou pour le moins de la rendre lisible et accessible, les collectivités locales (conseils régionaux ou généraux, mais surtout municipalités) s'emploient de plus en plus souvent à construire des dispositifs de type « guichet unique », permettant d'orienter les consommateurs vers les prestataires répertoriés sur leur territoire. Différents niveaux d'organisation voient le jour, allant de la simple construction d'une base de données télématique restituant de manière exhaustive l'ensemble des prestataires à un système de standard téléphonique ouvert 24 heures sur 24, gratuitement, à tout le monde ou à des « abonnés payants », et capable d'analyser la demande et d'orienter le client vers les deux ou trois prestataires correspondants à ses attentes et à ses moyens.

a - Organisation de l'offre et label qualité

Quelle que soit la configuration retenue, la collectivité va se trouver confrontée à la question de la qualité des prestataires répertoriés dans ses fichiers car son implication (directe ou indirecte, par le biais d'une sous-traitance à un opérateur privé) dans le dispositif ne peut manquer d'être perçue par ses administrés comme une garantie de sérieux des opérateurs : toute tentative d'organisation de l'offre de cette nature, qui commence par le repérage exhaustif des différents prestataires, passe donc à un moment ou un autre par une phase de questionnement sur l'opportunité qu'il y aurait **à créer un label** permettant de sélectionner les opérateurs (organismes agréés par la préfecture et artisans) pouvant faire partie du réseau proposé aux « clients ». En même temps que se pose la question de la labellisation, se pose celle de la définition des critères de qualité servant de base à cette labellisation. Parmi ceux-là, on trouvera en bonne place la professionnalité des intervenants (expérience, diplôme ?) mais aussi la qualité de services des opérateurs : rapidité de réponse (donc disponibilité des intervenants ?), diversité des types de service proposés (spécialisation, polyvalence, prix ?), rigueur du suivi des clients et des intervenants opérés par la structure ? Dans ce contexte, l'intégration au sein du réseau de la multitude des « indépendants », rémunérables en chèque emploi-service, pose problème : fonctionnant sur le modèle du « travailleur indépendant », sans en avoir les attributs, et donc en l'absence d'une organisation professionnelle (syndicat professionnel, ordre, etc.) capable de les représenter, ils peuvent difficilement faire l'objet, individuellement, d'une procédure de labellisation²⁷. Ce type de « prestataire », dont le coût de revient pour l'utilisateur est aujourd'hui le plus bas du marché (voir tableau § 9.2.2), risque donc de se trouver exclu des « réseaux » qui se mettent en place autour des différents types de guichets uniques. Une telle évolution pourrait les amener, soit à intégrer des associations (ou en créer de nouvelles), soit à réclamer un statut de travailleur indépendant, qui

²⁷ Confronté à ce problème en ce qui concerne les « gardes à domicile », un directeur de CRAM soulignait qu'il était plus facile, pour un organisme gestionnaire, de contrôler des structures qu'une multitude d'intervenants.

pourtant, selon J.Y. Kerbouc'h, présenterait, dans ce secteur d'activité, peu d'avantages pour les travailleurs en question (voir 8.1.4. et approche juridique).

b - Organisation de l'offre et qualité des emplois

Une autre question ne peut manquer de se poser aux collectivités territoriales qui décident d'agir sur ce terrain, c'est celle de la « **qualité** » des emplois créés, qui ne saurait se confondre avec la quantité d'activité générée, ni avec certains aspects de la qualité de service rendu aux usagers (rapidité de la réponse en particulier). Il s'agit pour elles de savoir si l'on peut organiser l'offre de telle sorte que ça ne débouche pas exclusivement sur la création d'une sorte « d'armée de réserve », constituée d'une foule de salariés travaillant en pointillé, dont la principale qualité serait leur disponibilité immédiate, sur un marché du travail qui s'apparenterait à celui des journaliers du XIX^{ème} siècle ? D'une certaine manière la multiplication non maîtrisée par les partenaires locaux, des agréments d'associations d'emplois familiaux et d'associations intermédiaires sur un territoire donné, conduit à l'organisation d'un marché du travail de cette nature, chaque association demandant aux candidats à l'emploi, une sorte d'exclusivité, gage d'une disponibilité de tous les instants. De ce point de vue, le projet développé par plusieurs opérateurs associatifs d'Avignon, au terme d'une étude-action confiée à l'observatoire local de l'emploi, devrait permettre d'expérimenter une nouvelle forme de coordination locale permettant de dépasser progressivement les effets de concurrence entre opérateurs, au bénéfice des salariés : une structure commune, regroupant les opérateurs devrait en effet garantir à chacun des salariés mobilisés, un seuil minimum d'heures de travail (30h/hebdomadaire) grâce à un principe de mutualisation partielle de l'activité générée par la nouvelle structure. La logique à l'œuvre ici pourrait s'apparenter à celle présidant à la création de certains groupements d'employeurs.

Pour être réellement mobilisatrice pour les salariés concernés, une telle organisation de l'offre doit non seulement permettre à chacun des nouveaux salariés d'obtenir rapidement un quasi emploi (une activité professionnelle de 120h/mois minimum, même au prix de la mixité des statuts), mais doit sans doute offrir à moyen terme, des perspectives de réelle stabilisation, au sein d'associations employeurs (type service d'aide-ménagère ou activité prestataire d'une association d'emplois familiaux), offrant à leurs salariés un certain nombre de garanties conventionnelles. Ce qui suppose la présence, au sein de ces groupements, (coordinations, plates-formes...), de tous les types d'opérateurs et donc la pérennisation (voire la consolidation) de l'activité prestataire développée dans le cadre de la politique sociale (aide-ménagère, auxiliaires de vie). Si les financeurs traditionnels renonçaient à cette modalité particulière de gestion des fonds consacrés au maintien à domicile (voir plus haut 9.3.), cette perspective s'éloignerait et la stabilisation des salariés au sein de ce secteur d'activité deviendrait particulièrement problématique, mettant en cause n'importe quelle politique de professionnalisation et cela quels que soient les moyens consacrés en termes de formation.

10.2. Qualifier les intervenants : une ambition affirmée par tous mais mise en œuvre de manière peu concertée

10.2.1. La politique de promotion sociale portée par les DRASS en perte de vitesse ?

Chargés depuis toujours de la mise en œuvre de la **formation en cours d'emploi** des professionnels de l'aide à domicile (travailleuses familiales au départ et aides-ménagères depuis 1988), les DRASS gèrent un réseau limité d'organismes de formation conventionnés chaque année pour une ou plusieurs promotions de stagiaires. Elles participent financièrement au montage de ces formations par la prise en charge des frais pédagogiques, ce qui réduit d'autant la contribution supportée par les employeurs dans le cadre de leur budget de formation continue. Mais les budgets DRASS affectés à ces opérations ont beaucoup diminué ces dernières années, ce qui oblige les organismes de formation à se tourner vers d'autres financeurs (collectivités territoriales, ministère du Travail et de l'Emploi), pour boucler leurs budgets. Malgré cette diversification des sources de financement, le coût pédagogique « résiduel » demandé aux employeurs tend à s'élever : les OPCA, sollicités par les employeurs pour financer ces formations « lourdes » (les frais pédagogiques + la prise en charge du salaire peuvent aller jusqu'à 40 000 F) peuvent de moins en moins faire face aux demandes et les employeurs sont amenés chaque année à refuser de nombreuses candidatures.

Alors que le nombre de stagiaires issues de la formation continue tend à baisser, le nombre de demandeurs d'emploi intéressés par ce type de formation, lui, augmenterait plutôt, mais ils en sont théoriquement exclus *a priori* car ce diplôme doit être préparé, en principe, en cours d'emploi. Pour contourner cette difficulté, les DRASS acceptent de prendre des personnes sous statut d'emploi aidé (CES en particulier²⁸), quelle que soit la nature de l'emploi réellement exercée au moment de la formation.

A la différence du CAFAD, la formation d'aide-soignante est aujourd'hui ouverte à toutes les candidates satisfaisant à l'examen d'entrée en formation, quel que soit leur statut : jeunes en formation initiale, demandeurs d'emploi, stagiaires de la formation continue. Longtemps préparé essentiellement dans le cadre de la promotion sociale, par des personnels de service hospitaliers (les ASH), le CAFAS attire aujourd'hui de nombreux chômeurs qui peuvent obtenir la prise en charge des frais de scolarité (ils vont de 10 000 F à 25 000 F selon les établissements) par les ASSÉDIC. En revanche, pour les salariés en emploi dans le secteur de l'aide à domicile, qui souhaitent accéder à un métier plus valorisé, le coût de la formation est totalement à la charge de l'employeur, le ministère des Affaires sociales ne finançant pas du tout les organismes de formation pour ce type de stage. Encore beaucoup plus coûteuse pour les employeurs que le CAFAD, du fait d'un nombre d'heures de formation plus important, la formation d'aide soignante fait généralement l'objet d'une demande de congé individuel de formation. Les fonds disponibles à ce titre étant très limités, l'accès à cette formation n'est accordé qu'au compte goutte par les employeurs, via les OPCA, alors que les candidatures sont nombreuses, en particulier dans les

²⁸ comme dans le cas de ces CES recrutés par une municipalité et affectés à des tâches d'entretien dans des maisons de retraite dans des conditions leur permettant de préparer le CAFAD (voir M 12).

structures multiservices qui gèrent à la fois l'aide-ménagère et les soins infirmiers à domicile (SIAD).

10.2.2. L'apparition de formations initiales au sein de l'Éducation nationale peut modifier la donne sur le marché du travail

Le BEP « carrières sanitaires et sociales », sorte de tronc commun à toutes une série de formations spécialisées ultérieures²⁹, a longtemps été, dans ce secteur d'activité, le seul diplôme préparé par l'Éducation nationale. S'il constitue encore une « préqualification » souvent demandée aux candidates aux emplois d'aide à domicile, il n'est pas pour autant reconnu dans les conventions collectives du secteur. Pour faire face à l'évolution des besoins en personnel qualifié, en aide à domicile, une mention complémentaire à ce BEP, correspondant à une spécialisation d'un an en « aide à domicile », a été créée en 1994 par l'Éducation nationale, en concertation avec les partenaires sociaux de la branche. La stratégie de valorisation des métiers de l'aide à domicile, engagée par les grandes fédérations employeurs avec la création du CAFAD, s'est donc trouvée confortée par la création de ce diplôme de formation initiale, destiné aux jeunes et préparé par l'Éducation nationale. Si l'impact symbolique d'une telle mesure peut jouer dans le sens d'une meilleure reconnaissance de ces métiers, on ne peut pour autant ignorer les effets pervers qu'elle pourrait avoir, à terme, sur le fonctionnement du marché du travail : dans un contexte nouveau, où se mettent en place les procédures d'agrément « qualité » pour les structures voulant intervenir dans le champ du maintien à domicile, on peut se demander si les services concernés, (qu'ils soient prestataires ou mandataires), ne seront pas tentés de recruter en priorité des jeunes diplômées, pour augmenter leur taux de personnel qualifié³⁰ à moindre coût, le taux de diplômés pouvant devenir un critère de qualité pris en compte par le préfet.

La création d'un diplôme de formation initiale pourrait donc, à terme, jouer en défaveur des candidates très faiblement dotées sur le plan scolaire, que jusque-là le secteur parvenait à intégrer sans difficulté majeure quand leurs compétences relationnelles, éprouvées sur le terrain, étaient à la hauteur des exigences du métier (voir 5 et 7). Certains acteurs, en particulier les représentants employeurs, sont relativement sereins par rapport à une telle éventualité. Pour eux, cette sorte de dérive vers une professionnalisation du secteur qui se confondrait avec la mise en place de barrière d'accès à l'emploi n'est pas pour demain, dans la mesure où la caractéristique des jeunes diplômées c'est ... leur jeunesse, ce qui serait plutôt un handicap aux yeux de beaucoup d'employeurs, les qualités requises en matière de maintien à domicile, comme de garde d'enfants, demandant une certaine maturité, aussi bien physique que mentale.

Sans nier les difficultés d'insertion que pourraient rencontrer les « jeunes » diplômées, on peut toutefois s'interroger sur l'accueil qui sera réservé à ces nouveaux diplômées,

²⁹ Il permet notamment de se présenter aux concours d'entrée aux formations d'aide à domicile, d'aide-soignante, d'auxiliaire de puériculture, d'aide médico-psychologique...

³⁰ On doit souligner d'ailleurs que le ministère des Affaires sociales a mené récemment une enquête auprès des fédérations de l'aide à domicile pour connaître le taux de diplômées CAFAD parmi les aides-ménagères. Celui-ci s'avère être de 17 % globalement, avec cependant des écarts très importants entre fédérations, les deux principales ayant les taux les plus bas (autour de 13 %).

une fois la maturité acquise, c'est-à-dire quelques années après leur sortie du système scolaire ? Devenues à 25 ans ou plus, des demandeurs d'emplois diplômées, ces candidates ne seront-elles pas recherchées, en priorité, par les structures d'aide à domicile à la recherche d'un label qualité ?

10.2.3. Le financement de stages pour chômeurs dans le cadre de la politique de l'emploi a des effets limités sur la qualification des salariés du secteur

Les services départementaux du ministère du Travail (DDTEFP) financent chaque année, dans le cadre de divers programmes publics un nombre non négligeable de stages dits « préqualifiants », dont les intitulés divers et variés ont trait aux métiers de l'aide à domicile³¹, aucun ne renvoyant cependant explicitement à la fonction « d'employé de maison ». Procédant comme pour les autres programmes de formation, les DDTEFP lancent des appels d'offre qui permettent à certains organismes de formation de se positionner sur cette spécialité, jusque-là contrôlée par les DRASS - ce qui contribue à élargir de manière significative le nombre des organismes intervenant sur ce champ. Parmi ces derniers un grand nombre se tourne vers des équipements collectifs (maison de retraite, crèches...) pour réaliser les périodes d'alternance, obligatoires dans ce type de dispositif, car les conditions d'encadrement et de suivi y sont assez faciles à mettre en place. Rares sont ceux, en revanche, qui ont su nouer des liens de coopération suffisants avec des opérateurs de l'aide à domicile pour monter des systèmes d'alternance qui permettent vraiment aux stagiaires d'intervenir à domicile, en doublon d'une professionnelle exerçant une fonction de tutorat. Ce type d'organisation est en effet très difficile à mettre sur pied, car elle suppose en particulier l'accord des usagers, qui hésitent à recevoir chez eux des stagiaires que l'association n'est pas certaine de garder à l'issue de la formation. Soit parce que cette période de « test » n'a pas été concluante, soit parce que la stagiaire préfère chercher un poste stable en institution plutôt que d'accepter quelques heures d'intervention à domicile, insuffisantes pour vivre mais suffisantes pour remettre en cause un équilibre précaire fait de prestations sociales et de petits boulots au noir.

Aux dires de nombreuses associations d'emplois familiaux qui utilisent ces organismes de formation comme viviers de candidates potentielles, la « déperdition », à l'issue des stages est très importante, le secteur n'étant pas suffisamment attractif, du point de vue des conditions d'emploi qu'il offre aux débutantes, au regard d'autres secteurs, en particulier celui des établissements pour personnes âgées qui permettent d'acquérir, même à mi-temps, un statut classique de salarié. Autrement dit, un nombre important de demandeurs d'emploi bénéficie d'un volume de formation aux métiers d'aide à domicile tout à fait comparable à celui préparant au CAFAD, sans jamais mettre les pieds ultérieurement dans ce secteur d'activité. Par ailleurs, on l'a vu, les moyens de formation continue des salariés en place restent tout à fait insuffisants. Quant aux quelques unes qui s'insèrent dans le secteur, via les associations mandataires, la « préformation » qu'elles ont suivi ne sera reconnue à aucun moment ; en l'état actuel

³¹ Dans un recensement récent effectué en PACA, on a trouvé les intitulés de stage suivants : « aide à domicile », « auxiliaire de maintien à domicile », « auxiliaire de vie », « emplois familiaux », « emplois de proximité », « aide à domicile aux personnes âgées », « emplois de proximité intervention à domicile ».

des choses, une attestation de stage de ce type ne constitue même pas un motif d'allègement du CAFAD.

Pour remédier à la relative inefficacité de ce type de dispositifs, en termes d'insertion dans le secteur de l'aide à domicile, certains acteurs locaux réfléchissent aujourd'hui à la nécessité d'articuler toute ouverture de stage à une organisation préalable de l'offre locale, de manière à ce qu'elle soit en capacité, collectivement, d'offrir aux stagiaires, à l'issue de leur formation, un véritable parcours d'insertion, c'est-à-dire la garantie de pouvoir exercer régulièrement une activité suffisante (une trentaine d'heures hebdomadaire), même dans le cadre d'une pluralité d'employeurs, associatifs ou particuliers (exemple d'Avignon, 10.1.2.b.) ; mais aussi l'assurance que des retours en formation seront possibles et que des temps d'échange sur la pratique professionnelle seront institués et intégrés à l'activité professionnelle.

En conclusion de cette troisième partie, nous avons envie à la fois d'insister sur certains constats, qui nous semblent aujourd'hui faire l'objet d'un assez grand consensus, mais aussi nous interroger sur les voies nouvelles qui pourraient être explorées, afin de « *réinventer des formes de garanties sociales adaptées aux situations nouvelles* » (Fouquet, 1995b, p.46) ou comme le propose J. Boissonnat (1995) : « *de prendre en compte les évolutions sociétales, techniques et économiques, de façon à actualiser et élargir le cadre d'organisation de la relation d'emploi qu'est aujourd'hui le contrat de travail* ».

En termes de constat d'abord, on peut affirmer que l'outil chèque emploi service ne peut en aucun cas devenir l'outil privilégié de développement de l'activité dans ce secteur, car comme le souligne A. Fouquet (1995b, p.54) : « *la généralisation du chèque emploi-service qui ne prévoit pas des formes de rémunération de l'organisation, va à l'encontre du bon développement de ces services, car il remet le « serveur » dans la position dominée sans défense devant une multitude d'employeurs ponctuels dans des relations non durables, sans garanties et sans possibilité de processus qualifiants* ». Et on peut s'accorder à dire que, dans ce secteur, comme dans les autres secteurs de service, l'offre de service doit prioritairement être développée sur la base « d'organisations » permettant d'offrir aux usagers des interventions sous forme de « prestations de service ». Déjà en vigueur dans les activités traditionnelles d'aide-ménagère, cette formule semble devoir être associée au développement du nouveau marché que devrait progressivement créer la solvabilisation de certains besoins des salariés, par les comités d'entreprise (ou les entreprises elles-mêmes), à travers la diffusion d'un nouveau « titre service », que certains appellent aussi un « chèque domicile ».

En termes de prospective, il nous semble que certaines expériences, comme celles d'Avignon (voir 10.1.2) permettent de penser qu'un deuxième niveau de structuration de l'offre pourrait voir le jour, sur la base du dépassement des relations de concurrence existant actuellement entre les organisations agréées sur un même territoire et d'instauration de relations de coopération volontaire : celles-ci auraient notamment pour objet de rendre la branche attractive pour les personnes désireuses d'exercer une activité d'aide à domicile, en leur offrant un véritable parcours d'insertion et des perspectives de stabilisation. Disant cela, nous avons le sentiment de

ne pas être très éloignés de la proposition avancée par J. Boissonnat (1995, p.279) de créer une nouvelle forme juridique, qu'on pourrait appeler le contrat d'activité.

Si séduisante soit-elle, cette perspective n'en soulève pas moins de nombreux problèmes, auxquels d'ailleurs ont commencé à être confrontés les partenaires concernés à Avignon : l'établissement de relations de coopération, imaginées par l'auteur dans le cadre de réseaux de co-traitance ou de sous-traitance, n'est pas sans rencontrer de nombreux obstacles dans le cadre d'une situation de concurrence entre entreprises, sur le même marché : le premier obstacle à la constitution de « groupements d'employeurs » dans ce secteur est lié à la nature du lien qui unit le client, qui achète le service, au salarié mis à disposition pour le produire. Tout ce que nous avons développé dans la deuxième partie du rapport montre que les salariés ne sont pas « interchangeables » auprès des clients, compte tenu de la forte dimension relationnelle de l'activité. Du coup, l'appartenance d'un salarié précis à un prestataire identifié n'est pas un élément négligeable du choix du prestataire opéré par le « client ». Comment concilier dans ce cas la possibilité offerte aux salariés de se déplacer d'un employeur à l'autre, au sein du réseau, au gré des fluctuations de la demande et l'attachement des intervenants les plus « demandés » à des prestataires bien identifiés³², leur permettant d'engager des relations durables avec leur clientèle, dont les besoins peuvent être extrêmement fluctuants ?

Cette remarque nous amène d'ailleurs à souligner que, dans la proposition du rapport Boissonnat (1995), **la circulation des salariés** à l'intérieur du réseau d'entreprises (regroupées pour constituer une même personne morale, un peu sur le mode de la branche professionnelle), est plutôt **imaginée comme une succession, dans le temps, de contrats de travail distincts** passés avec chacun des membres du réseau, pour une période définie - avec la possibilité, entre deux contrats de travail, de voir maintenu un revenu salarial pour des périodes passées à exercer d'autres types d'activité (formatives en particulier, mais pas exclusivement). Dans le secteur de l'aide à domicile, ce à quoi l'on a assisté ces dernières années, c'est plutôt à **la multiplication des situations où un même salarié est lié, en même temps, à plusieurs employeurs, dans un système de juxtaposition de contrats**. A cette situation, correspondent en fait, deux figures de salarié, celle du salarié « multi-employeurs » (relevant exclusivement du gré à gré, payé en chèque emploi-service) et celle du « salarié mixte », soulignant ainsi le fait qu'il partage son temps entre deux types d'employeurs (particuliers et associations).

Les tentatives d'organisation de l'offre au niveau local (même celle d'Avignon), n'ont pas, à ce jour, imaginé une situation radicalement différente pour les salariés concernés, se contentant, en quelque sorte d'élargir le réseau des employeurs potentiels, pour offrir aux salariés « mixtes », des emplois du temps plus conséquents. Mais peut-être faut-il savoir lire entre les lignes des stratégies de construction des associations multiservices, qui juxtaposent des structures de nature différente

³² Rappelons (nous l'avons déjà noté - 4) que l'existence fréquente de clauses d'exclusivité, dans les rapports entre intervenants et services mandataires. Si le besoin pour l'association de disposer en permanence d'une main-d'œuvre disponible pour faire face aux aléas de la demande est souvent à l'origine de ces clauses, elles permettent aussi de s'attacher ainsi des salariées qui, parce qu'elles auront déjà fait leurs preuves auprès de certains ménages, seront plus demandées que d'autres.

(association prestataire, mandataire et intermédiaire), les prémices d'un « réseau », d'un groupement d'employeurs permettant d'offrir, à « l'interne », un parcours d'insertion qualifiant : partant de missions ponctuelles dans le cadre de l'association intermédiaire, cumulables avec des revenus de substitution, il passerait par l'emploi en mandataire (les contrats de travail étant passés avec les employeurs particuliers) pour aboutir à l'emploi par l'association prestataire, après une phase de mixité des statuts. Si l'on a pu constater, sur le terrain, l'existence de ce type de parcours, en revanche la dimension contractuelle (engagement de l'organisme multiservices à le construire avec le salarié), en est toujours absente, sauf à considérer que l'engagement moral que certaines associations estiment prendre vis-à-vis des candidats à l'emploi vaut pour « contrat d'activité ». Une des conditions pour que ce type de contrat puisse un jour se formaliser reste d'ailleurs l'existence, au sein des groupements, de véritables entreprises, pouvant offrir aux salariés en insertion, à un moment donné de leur parcours, un contrat de travail « classique », même s'il est à durée déterminée.

SYNTHÈSE CONCLUSIVE

Les activités d'aide à domicile se sont constituées historiquement par externalisation d'une partie des activités domestiques traditionnellement assumées par les femmes : entretien de la maison, garde d'enfants, garde de personnes âgées à domicile.

Cette externalisation correspond dans tous les cas au résultat d'un arbitrage effectué par les ménages :

- en faveur de l'activité professionnelle et au détriment de l'inactivité, pour les femmes, la notion d'arbitrage s'effaçant derrière celle de nécessité pour des milliers de femmes chef de famille monoparentale. Pour les autres, cet arbitrage est toujours conditionné par le contexte familial (type d'activité du conjoint, montant de la rémunération, précarité du statut, etc.)

- en faveur du maintien à domicile pour les personnes âgées ou handicapées, au détriment de la prise en charge par des équipements collectifs ; ce choix, souvent présenté comme répondant à une aspiration forte des personnes âgées, n'est pas dénué non plus de dimension économique : non seulement les pouvoirs publics ont assuré la promotion du maintien à domicile pour des raisons d'économie pour la société (moins coûteux que l'hospitalisation par exemple) mais celui-ci s'avère encore souvent la seule alternative possible, pour nombre de personnes âgées dans l'incapacité de faire supporter à leur famille les coûts d'une prise en charge en établissement.

Depuis la fin des années cinquante, les demandes diverses nées de ces arbitrages n'ont pas toutes été appréhendées de la même manière par la collectivité nationale. Comme le souligne A. Fouquet (1995b) : « *le besoin est relayé par un financement collectif dans les cas les plus avérés et reconnus (maintien à domicile, des personnes âgées travailleuses familiales, allocation dépendance, etc.)* ». La « légitimité » de ces types de demandes, auxquelles nous ajouterions volontiers celles concernant la garde d'enfants, a donc suscité des modes **de prise en charge partiellement socialisée** de la réponse, laissant place à une participation des ménages proportionnelle à leurs revenus. D'autres sont restées marquées par une forte connotation de choix personnel (faire soi-même le ménage ou le faire faire) et n'ont fait l'objet, pendant longtemps, d'aucun système d'aide.

Parmi les modalités « anciennes » de solvabilisation, la prestation « d'aide-ménagère » est sans aucun doute la figure la plus emblématique, à la fois du fait de sa large diffusion et de ses modalités concrètes de mise en œuvre : les usagers ne payent que le « ticket modérateur » qui reste à leur charge (compte tenu de leurs revenus), le prestataire de service étant payé directement par le financeur (système de tiers payant, très largement utilisé dans le domaine des soins médicaux). Pour résumer on dira de ce système :

- qu'il profite surtout aux ménages disposant des plus faibles revenus,

- qu'il mobilise essentiellement des revenus de transfert gérés par les caisses de protection sociale.

Ce système a contribué à **construire une branche d'activité, dite de l'aide à domicile**, constituée de centaines d'entreprises de type associatif ou de type service public. Il a aussi généré des milliers de postes de travail, dont les caractéristiques sont les suivantes (cf. 4.2) :

- emplois à temps partiel (en moyenne 86 h/mois en 1988), ou à temps plein (en particulier dans les collectivités locales),
- emplois « classiques » du point de vue du rapport salarial : chaque salarié est rattaché à un employeur et un seul. Il appartient de ce fait à un collectif de travail géré par des règles communes et bénéficie d'un certain nombre d'avantages conventionnels (de branche et d'entreprise ou de statut FPT) et de systèmes de représentation collectifs (syndicats, délégués, CE, etc.),
- emplois « dérogatoires » du point de vue de certains aspects du contrat de travail, en particulier ceux relatifs à la nature du contrat (CDD « d'usage »), au temps de travail (variabilité forte du temps de travail mensuel) et à la rémunération (à l'heure travaillée) ; dans le secteur public, emplois dérogatoires au statut (nombreux contrats de non titulaires, vacataires payés à l'heure).

La réponse aux demandes perçues comme relevant d'un choix des ménages (en particulier l'entretien du logement) a généré, de longue date, une **deuxième branche d'activité, celle des « services domestiques »**. Celle-ci s'est développée sur un mode tout à fait original (par rapport à l'ensemble des autres secteurs de l'économie), puisqu'elle ne compte aucune entreprise mais seulement des particuliers-employeurs, qui ne bénéficiaient d'aucun mode de prise en charge socialisée des dépenses relatives à ces emplois. Ce système a généré plusieurs centaines de milliers d'emplois dont on pourrait résumer les caractéristiques ainsi (cf. 4.3) :

- emplois à temps très partiel, en moyenne inférieur au mi-temps mensuel (43 h/mois en 1988), n'ouvrant donc que des droits sociaux réduits à leurs titulaires,
- emplois « classiques » du point de vue de certains aspects du rapport salarial (existence de contrats de travail, généralement à durée indéterminée), mais cependant fréquemment constitués par l'addition de plusieurs contrats de travail, signés avec des employeurs particuliers différents, qui gèrent chacun, de manière totalement autonome, le temps de travail qu'ils achètent,
- emplois « atypiques », en ce sens qu'ils ne rattachent pas le salarié à un collectif de travail, même s'il le fait participer d'une collectivité théorique qui est celle des salariés protégés par la convention collective des employés de maison, disposant de représentants au niveau national,
- emplois « dérogatoires », du point de vue du mode de calcul des cotisations sociales salariales et patronales (possibilité de calcul « forfaitaire ») et du point de vue du

mode de calcul de la rémunération, certaines heures, dites de « présence responsable », pouvant être rémunérées en dessous du SMIC.

La solvabilisation du besoin de service en matière de **garde d'enfants** (socialement légitimée) a pris une autre forme, la réponse en termes d'équipements collectifs ayant été longtemps privilégiée par rapport aux réponses individuelles. L'État et les caisses de protection sociale (CNAF) ont choisi de subventionner des structures (crèches...) gérées par le service public ou le secteur associatif et de réduire d'autant la part laissée à la charge des familles, appelées à contribuer proportionnellement à leur revenu. Les emplois créés par le développement de ce type d'activité se sont donc trouvés répertoriés dans d'autres secteurs d'activité que celui des services à domicile, au moins jusqu'à la mise en place de la première version d'une allocation pour l'utilisation des services d'une assistante maternelle agréée, travaillant à son propre domicile (emploi répertorié dans le secteur des services domestiques).

A partir de 1987, une série de modalités nouvelles de solvabilisation des besoins va se mettre en place, dans le cadre de la politique de l'emploi. Ces modalités seront donc marquées par la préoccupation essentielle de l'intervention publique à partir de cette époque : créer des emplois dans le domaine de l'aide aux personnes à domicile.

Les premières mesures seront des mesures d'exonérations de charges sociales (salariales et patronales) permettant de réduire le coût du travail des salariés de particuliers, relevant de la convention collective des employés de maison, pour deux catégories de public (cf. 2.1), dont les besoins de service étaient déjà solvabilisés par ailleurs : les personnes âgées de plus de 70 ans ou handicapées d'une part (sous forme d'exonération pure et simple), les familles de double actifs ayant des enfants de moins de trois ans d'autre part (sous forme d'allocation - l'AGED - remboursant les ménages des charges sociales correspondantes au salaire d'une garde d'enfant à leur domicile).

La première catégorie recoupe celle des personnes bénéficiaires de la prestation d'aide-ménagère, mais cible, au sein de celle-ci, les ménages à hauts revenus, pour lesquels les barèmes progressifs de participation jouent à l'encontre d'une satisfaction totale des besoins. Cette **mesure contribue donc à la fois à détourner ces ménages de la prestation classique d'aide-ménagère**, son coût pour ce type d'usager devenant supérieur au coût d'un employé de maison (effet de substitution) et à **augmenter le niveau de consommation** (effet de création d'activité) de ce type de service (ménage, garde), la baisse du coût horaire permettant à de nouveaux consommateurs d'accéder à ce type de service et aux anciens d'augmenter leur consommation.

La deuxième catégorie recoupe celle des ménages qui jusque là, satisfaisaient autrement leur besoin de garde d'enfant : soit dans un cadre collectif (crèches classiques, parentales ou familiales), soit dans un cadre individuel (assistantes maternelles agréées ou non, gardant les enfants à leur domicile à elles), soit par la mobilisation des solidarités familiales ou l'emploi chez elle, d'une personne « au noir ». Compte tenu de cette hypothèse (le besoin de garde était satisfait autrement), une analyse sérieuse de l'impact des mesures nouvelles sur les créations d'emploi en matière de garde d'enfant à domicile devrait s'intéresser à l'ensemble des phénomènes

induits par la **substitution d'un mode de garde par un autre**, au-delà du simple « blanchiment » du travail au noir. N'ayant pas mené d'enquête auprès des ménages utilisateurs et ne disposant pas de données suffisantes sur la totalité des emplois induits par la garde d'enfants, nous n'avons pas pu, dans le cadre de cette recherche, étudier cet ensemble de questions, mais nous tenions à signaler, ici, la complexité des incidences¹ de l'introduction de ce nouveau mode de solvabilisation des besoins de garde, l'une d'entre elles étant sans aucun doute que les emplois créés par ce biais s'inscrivent en rupture du mouvement de professionnalisation des personnels affectés à cette activité quand elle est prise en charge dans le cadre de structures collectives relevant d'une logique de « service public ».

A partir de 1991, un deuxième volet de solvabilisation des besoins se met en place, sous forme de **réduction d'impôt** (cf. 2.2), qui cible donc l'ensemble des ménages imposables, quelque soit leur âge ou leur situation de famille. Cette nouvelle forme d'aide va s'appliquer indistinctement à tous les ménages, quelle que soit l'origine de leur demande de service à domicile et quel que soit le mode de satisfaction du besoin retenu : appel à un prestataire de service ou salariat d'un employé de maison. Dans ce dernier cas, l'avantage fiscal, fortement revalorisé en 1995 (il passe de 12 500 F à 45 000 F maximum), va pouvoir se cumuler avec l'exonération de charges sociales, rendant extrêmement attractif ce mode de réponse pour les personnes âgées et les familles à haut revenu. *Le Monde* (22/9/1996) citant un récent rapport de la Cour des comptes, indique par exemple que le cumul de la prestation AGED et de la défiscalisation peut permettre à un couple à haut revenu de n'assumer finalement que 30 % du coût salarial global d'un employé de maison (chargé de la garde d'un enfant de moins de 3 ans), qui lui revient à 3 000 F par mois pour un temps plein. Ce constat amène la Cour des comptes à émettre des réserves vis-à-vis de cette prestation, qui certes a généré environ 10 000 emplois équivalents temps plein², mais dont la caractéristique principale semble être aujourd'hui : « *d'assurer à ses bénéficiaires un avantage d'autant plus grand que leur revenu est élevé* ».

Les choix opérés depuis 1987 en matière de solvabilisation des besoins ont donc tous contribué à développer le secteur des services domestiques et la forme particulière d'emploi qui s'y rattache, alors que dans la décennie 80, on constatait le déclin de ce secteur. Déclin compensé par la montée en puissance du secteur de l'aide à domicile, au sein duquel commençait à se poser la question de la construction de véritables métiers du maintien à domicile. Un dernier coup de pouce au développement du secteur des services domestiques a été donné avec la mise en place du chèque emploi-service destiné à simplifier au maximum la vie des employeurs particuliers, leur responsabilité d'employeur semblant se diluer dans celle de consommateur d'une prestation de service. Ce qui pourrait amener les salariés de particuliers à se positionner de plus en plus comme des travailleurs indépendants chargés de se constituer une « clientèle », et de moins en moins comme des salariés sur un marché du travail. Si

¹ L'évolution ultérieure du montant de l'AGED et de la déduction fiscale ayant rendu ce mode de garde très attractif, les équipements collectifs peuvent se trouver confrontés, demain, à certains problèmes liés à la réduction de la diversité du public par élimination des enfants des ménages les plus aisés, avec des effets culturels (risque de « ghettoïsation »), mais aussi budgétaires (diminution des ressources propres essentiellement apportées par les familles situées dans les tranches hautes du barème de participation).

² Mais pourrait en avoir fait disparaître d'autres, par effet de substitution (voir plus haut)

certains semblaient souhaiter explicitement une telle évolution (voir le rapport Mattéoli, 1994), sur le terrain ce sont d'autres phénomènes que l'on a repérés, qui vont plutôt dans le sens d'une recherche d'un statut d'emploi aussi proche que possible d'un emploi salarié classique.

En effet le phénomène le plus notable est sans doute l'apparition d'un nouvel acteur, une structure d'intermédiation entre le salarié de particulier et ses clients potentiels (voir 2.2.1 et conclusions de la première partie) : l'association de service aux personnes, qui remplit un rôle de mise en relation offre-demande et se substitue partiellement à l'employeur particulier dans la gestion du contrat de travail (rôle de mandataire de la structure), ce qui nous a amené à parler de « **quasi employeur** » (ou d'employeur « canada-dry ») pour qualifier ce tiers, qu'on ne peut assimiler aux autres types de structures de placement que sont les agences d'intérim, puisque les services mandataires ne sont pas les employeurs des salariés placés. Parler de quasi employeur ne nous paraît pas trop fort dans la mesure où la plupart des intervenantes placées auprès de particuliers employeurs considèrent que leur véritable employeur, c'est l'association mandataire, puisque c'est elle qui procure des missions, rédige les contrats de travail, contrôle leur présence chez les « clients », calcule leur salaire, etc. Le souhait qu'elles expriment d'ailleurs généralement est de devenir réellement salariées de l'association elle-même, pour la totalité des interventions qu'elles réalisent, au lieu d'être obligées de mixer prestation de service et emploi familial. Il est d'ailleurs remarquable de noter que les usagers qui passent par les associations mandataires pour recruter une employée familiale (terme promotionné par les textes, car moins connoté que celui d'employée de maison) ne connaissent pas toujours la nature exacte du contrat qu'ils passent avec l'association et avec le salarié. Nombre d'associations mandataires parlent de « leurs » salariés pour désigner les personnes dont elles gèrent les emplois du temps, ce qui doit nous interroger sur la nature du rapport qui lie le « consommateur », l'intervenant et le service mandataire, pour le moins marqué par une très forte ambiguïté. Quant au maintien du statut de particulier-employeur, dans cette configuration, on peut se demander s'il ne relève pas de la pure fiction juridique, maintenue pour des raisons strictement économiques ?

L'engouement des consommateurs, en particulier des consommateurs âgés, mais pas exclusivement, pour les associations mandataires, est lié au fait qu'elles permettent de cumuler les avantages financiers accordés aux employeurs particuliers et les avantages procurés par l'existence d'une « entreprise de service » : garantie de sérieux de l'intervenant, assurance de la continuité du service, capacité de médiation, possibilité de recours en cas d'incident, bref, qualité du service rendu, au-delà de la qualité de l'intervenant lui-même. Ce constat nous autorise à penser que, à l'instar des autres secteurs de service, celui des services à domicile a besoin de se structurer sous la forme de véritables entreprises (et pas seulement de « quasi entreprises »), s'il veut se professionnaliser et acquérir une véritable crédibilité auprès du public, aussi bien des futurs consommateurs que des futurs salariés.

Le débat très vif qui existe aujourd'hui autour de la question de **la nature de ces entreprises** (peuvent-elles appartenir au secteur marchand lucratif ou doivent-elles rester dans le champ de l'économie sociale ?), bien que porteur d'un certain nombre d'enjeux de société, ne doit pas masquer ce débat de fond sur la structuration ou non, du secteur sur la base de véritables entreprises, capables d'offrir à leurs salariés des

garanties collectives en matières d'emploi, de formation professionnelle et des perspectives de carrière (évolution au sein d'un métier, changement de métier, accès à des postes d'encadrement intermédiaire etc.). Certes, il y a sans doute place, au sein de ce secteur, pour **des structures de transition**, de type association intermédiaire, offrant l'opportunité à un certain nombre de demandeurs d'emploi de tester leurs dispositions pour ce type de relation de service et permettant aux entreprises de tester les aptitudes de ces candidates à tenir ce type de poste, sur la base d'une mise en situation de travail réelle, en dehors de tout critère *a priori* de diplôme ou de « prérequis ». Mais la constitution d'un « vivier » de futures professionnelles ne peut avoir de sens que s'il continue à exister des entreprises capables de les recruter, de les stabiliser et de les professionnaliser.

Or l'existence de ces entreprises, constitutives aujourd'hui du secteur traditionnel de l'aide à domicile, pourrait être menacée, à terme, si un certain nombre de règles du jeu changeaient, du côté des modes de solvabilisation anciens de l'aide à domicile. Si certains signes d'évolution possible ont été notés (passage du système du tiers payant à celui du paiement en espèces (cf. 9.2) pour des prestations expérimentales), la politique de la CNAV ces dix dernières années se caractérise par une relative stabilité (cf. 3.2) : les volumes d'heures d'intervention financées par l'aide-ménagère, sous forme de prestation de service, ont connu une progression régulière, (de 2 % par an en moyenne, à l'exception de l'année 1987 qui enregistre une baisse), progression dont on peut souligner le caractère modeste au regard des besoins de service exprimés par la population âgée, principal client des services mandataires. L'activité de ces derniers a en effet explosé depuis 1991 : les heures d'intervention réalisées au titre des « emplois familiaux » ont, par exemple, été multipliées par trois entre 1991 et 1995 au sein de l'UNASSAD et elles représentent aujourd'hui près du tiers de l'activité globale de cette fédération (contre 14 % en 1991).

Si on ajoute à ces emplois familiaux gérés par des structures mandataires, ceux gérés directement par les employeurs particuliers, dans le cadre des relations de gré à gré traditionnelles des services domestiques (avec utilisation ou non du chèque emploi-service), le nombre total d'intervenants à domicile relevant du secteur des services domestiques a beaucoup progressé depuis 1987, avec une accélération en 1991 puis en 1995 (cf. 3.1). Au total, ce sont près de 70 000 emplois équivalents temps plein (ETP³) qui ont été créés en 9 ans, dans ce secteur, alors qu'en parallèle, la poursuite de la politique d'aide-ménagère permettait, sur la même période, (cf. 3.2) d'en créer environ 7 000 (toujours en ETP).

Mais au-delà de l'écart considérable de la progression des emplois (ETP), entre les deux secteurs, ce que nous voulons souligner ici, c'est la perte de lisibilité du champ qui l'a accompagné. En effet, alors que la nature des fonctions occupées n'a pas changée (même si le vocabulaire utilisé pour les nommer a, lui, évolué), le statut des emplois créés a changé, faisant émerger de nouvelles figures de salariés.

³ Compte tenu de la généralisation du travail à temps partiel dans ce secteur, les comparaisons ne peuvent être faites qu'en emplois théoriques (les « équivalents temps plein », obtenus en divisant les volumes d'activité annuels par 1 800 heures).

Outre la remise au goût du jour de la figure, en voie de disparition, du domestique (à temps plein, voire nourri-logé), que peuvent à nouveau s'offrir certains ménages à très hauts revenus, on assiste surtout à l'émergence de deux figures nouvelles :

- celle du **salarié multi-employeurs**, fonctionnant sur le modèle du travailleur indépendant, sans avoir pour autant les ressources (en termes de formation, de reconnaissance sociale de sa compétence, etc.) nécessaires pour en assumer toutes les contraintes (notamment la recherche permanente de clientèle) : c'est le cas notamment des femmes de ménage payées sous forme de chèque emploi-service ;
- celle du **salarié mixte**, à cheval entre deux types d'employeurs (une entreprise et un ou des particuliers), deux types de statut (celui de domestique et celui d'aide à domicile) et deux cadres conventionnels (celui des employés de maison et celui de l'aide à domicile). Cette hybridation se traduit concrètement par une dégradation des conditions d'emploi, au regard de la figure de l'aide-ménagère traditionnelle, salariée d'une association : outre le fait qu'elles ne sont pas assurées de voir toutes les heures de travail effectuées rémunérées au même taux⁴, elles ne sont pas assujetties, selon le type d'employeur, aux mêmes cotisations sociales, versées, de plus, à des caisses différentes (en matière de retraite ou de prévoyance notamment) ; elles bénéficient plus rarement d'une indemnisation de leur temps de déplacement⁵ et peuvent plus difficilement partir en congé ou en formation, car leur remplacement auprès de leurs employeurs particuliers pose beaucoup plus de problèmes (il faut faire un nouveau contrat à la remplaçante, pour quelques heures) que leur remplacement chez leurs bénéficiaires. De plus la rémunération relative aux congés étant intégrée au salaire mensuel, pour les heures en mandataires, quand elles prennent leurs « congé payés », seule leur association employeur leur verse un salaire, à hauteur du temps partiel qu'elles effectuent pour son compte. Le reste du salaire correspondant ayant été payé par petits bouts, il aura été dépensé, dans la majorité des cas, bien avant la période de congé.

Or c'est bien cette dernière figure qui tend à se généraliser (cf. 4.4) : derrière les chiffres d'emplois théoriques générés par chacun des deux secteurs, l'enquête de terrain nous montre que les emplois concrets, occupés par des personnes physiques, sont de plus en plus souvent fabriqués par assemblage d'interventions sous statut différent. C'est à cette condition, en effet, qu'une partie de plus en plus importante des aides à domicile qui souhaitent travailler à quasi temps plein (on utilise ce terme pour désigner un emploi d'au moins 135 h par mois) y parviennent, au sein d'associations multiservices, qui jouent sur un ensemble de registres pour proposer à chaque catégorie de clientèle, la solution la moins onéreuse pour elle.

Quant aux emplois de gré à gré pur, notamment ceux générés par le chèque emploi-service, auxquels on a associé la figure du salarié multi-employeurs, notre propre enquête, confortée par les résultats de celle de la DARES (Zilberman, 1995), montre

⁴ non seulement il n'y a pas de correspondance entre les deux grilles conventionnelles, mais dans la grille des employés de maison, l'ancienneté est difficile à obtenir car elle est relative à un employeur particulier, et la reconnaissance du niveau de qualification y est beaucoup plus aléatoire.

⁵ dans un service d'aide-ménagère, quand une salariée fait deux vacations consécutives de deux heures, elle bénéficie d'un quart d'heure de déplacement, payé en temps de travail. Quand la première vacation d'une matinée se fait au titre de l'aide-ménagère et la seconde au titre d'un emploi familial, aucun des employeurs n'est obligé de payer le temps de déplacement.

que pour les personnes concernées, il est difficile de qualifier d'« emploi » l'activité professionnelle à temps très partiel qu'elles exercent (cf. 8.1) : peut-on en effet encore parler d'emploi pour désigner une activité de 52h/mois en moyenne, en 1995, qui procure un revenu mensuel net moyen de moins de 2 000 F par mois, ce qui représente 41 % du montant du SMIC (net) et 57 % du montant du RMI perçu par une famille monoparentale ? Et ce n'est pas l'extension récente de l'usage du chèque emploi-service aux interventions dépassant 8h/semaine qui va modifier cet état de fait de manière significative, car, d'après l'enquête DARES, très peu de ménages utilisateurs (moins de 7 %) envisagent de consommer plus de 15h/semaine (soit 65h/mois).

Quand on sait que la politique de solvabilisation retenue s'est avérée relativement coûteuse (cf. 3.1.3) du fait de l'impact sur plusieurs années de la « reprise de stock » des employeurs particuliers, déjà utilisateurs de personnel de maison avant 1991, (ce qui a mis le coût pour l'État d'un emploi créé autour de 200 KF en 1992, de 117 KF en 1993 et de 93 KF en 1994⁶), n'y a-t-il pas lieu de s'interroger sur les choix opérés, d'un double point de vue : celui de la « qualité » réelle des postes de travail concrets qu'elle a générés et celui de la fracture interne au droit du travail qu'elle a contribué à élargir, entre, selon les termes d'A. Supiot (1994, p.256) « *d'une part les travailleurs qui jouissent pleinement des droits de la personne garantie par un contrat de travail "typique" et d'autre part ceux qu'un contrat "atypique" rejette du côté du travail marchandise* ». Et cela d'autant plus que, pendant la même période, l'expérimentation engagée en 1981 dans le domaine de l'aide à la vie quotidienne des personnes handicapées (cf. 9.2.3) n'était pas généralisée alors qu'elle avait permis de créer de véritables emplois, gérés par des services d'auxiliaires de vie⁷, pour un coût annuel de 62 KF à la charge de l'État, qui solvabilisait ainsi, à un deuxième niveau, un besoin reconnu d'utilité sociale.

Aborder la question des modes de solvabilisation et de la nature des emplois qu'ils contribuent à générer, ce n'est pas simplement se placer « du point de vue des salariés » et de la « qualité » de leurs emplois, c'est aussi se placer du point de vue des usagers et de la qualité de service qu'ils peuvent attendre : si la figure du « bénéficiaire » d'un service social (privé ou public) n'est pas exempte d'inconvénients, la logique de l'organisation pouvant prévaloir sur la logique de service à l'utilisateur (choix des horaires, remplacements non concertés de l'intervenant, etc.), la figure de « patron⁸ » ne s'impose pas d'elle-même à bon nombre de nouveaux employeurs et particulièrement à ceux dont les besoins relèvent du maintien à domicile : outre la difficulté qu'ils peuvent rencontrer à être toujours parfaitement « en règle », du point de vue de la convention collective étendue qu'ils sont censés appliquer, il est une difficulté majeure à laquelle peu sont préparés, socialement et culturellement, c'est celle d'être celui qui commande dans la relation de subordination : si tous peuvent indiquer à l'intervenant les tâches qu'ils attendent de

⁶ tendanciellement ce coût devrait baisser, jusqu'à atteindre les 45 KF de déduction fiscale maximum, lorsque le solde d'emplois créés atteindra le niveau des emplois existant avant la mesure.

⁷ Ces services « végétaient » selon l'expression de C. Grosjean et P. Saint-Martin (1994).

⁸ ou plutôt de « patronne » : c'est ainsi que les salariées de particuliers (femme de ménage, employée de maison) désignent souvent leurs employeurs, la relation de subordination liant presque toujours la salariée à la maîtresse de maison, l'exercice de l'autorité à l'intérieur de la sphère domestique lui étant dévolu.

lui, bien peu ont réellement les moyens (et l'envie) d'entrer en conflit avec le salarié pour l'obliger à respecter tous les termes du contrat passé (horaires par exemple, mais aussi contenu du travail, etc.). D'où l'attrait, pour nombre d'entre eux, d'une situation assimilable à de la prestation de service, dans laquelle le retour en matière de qualité de la prestation se fait non pas vers l'intervenant lui-même, mais vers la structure, à laquelle il délègue son pouvoir de subordination (contrôle et sanction en particulier).

A travers cette question de l'exercice de l'autorité, on voit bien que si la qualité du service rendu par le prestataire englobe la qualité de l'intervention elle-même, elle la dépasse en bien des points : celui de l'aide à la définition de la réponse la mieux adaptée au besoin exprimé est un autre domaine où se joue la qualité du prestataire et nécessite, à l'évidence, une organisation (cf. 5.3), capable de faire un diagnostic de la situation, de proposer un projet d'intervention et d'établir un devis, qui tienne compte à la fois de l'environnement du ménage et de l'ensemble des dispositifs de solvabilisation existants. Ce qui nous amène là encore à penser que **la professionnalisation des activités d'aide à domicile passe aussi par la mise en place d'organisations** qui mobilisent des catégories de salariés aux profils et aux compétences variées, au-delà des producteurs de service eux-mêmes (les intervenants).

Quant au professionnalisme de ces intervenants, nous avons essayé de montrer dans ce rapport qu'il s'acquerrait en prenant de la distance par rapport aux valeurs et aux savoir-faire domestiques de chacun et en développant une véritable compétence relationnelle, qui ne s'épuise pas dans une série de qualités humaines. De ce point de vue, **la formation initiale et continue a pour rôle essentiel de donner un autre cadre de références** à partir duquel chacun des agents va pouvoir revisiter ses propres normes et savoir-faire, pour répondre aux exigences de service (cf. 5.1 et 5.2.). Mais cette prise de distance ne peut être considérée comme acquise une bonne fois pour toute, car les intervenantes occupent aussi dans leur sphère privée un rôle social où leurs propres normes sont réactivées, que se soit dans les tâches domestiques d'entretien ou pour l'éducation de leurs enfants. C'est pour cela qu'il nous a semblé important d'insister sur la nécessité d'analyser de manière précise les pratiques professionnelles au travers de formations adaptées et ce, en cours d'emploi ; cela permet d'envisager la construction d'une réelle professionnalité au fur et à mesure des expériences rencontrées. La formation initiale ici plus qu'ailleurs ne peut suffire, elle peut permettre de transmettre un idéal professionnel, mais c'est dans la pratique quotidienne qu'elle se forgera (cf. 7.8.2).

Parler de la prise de distance, c'est aussi faire référence au caractère singulier et subjectif qui modèle chacune des interventions. Effectuées dans l'espace privé du bénéficiaire, à son domicile et en sa présence pour le modèle de service "d'aide au maintien à domicile" ou "domestique", les salariées interviennent généralement seules et se retrouvent de fait au cœur des relations familiales ou tout au moins au cœur de l'histoire des personnes. Elles doivent faire preuve de compétences technico-relationnelles importantes face à chacune des situations, sachant qu'il y a toujours un degré d'imprévisibilité dans ces emplois. Rester professionnelle, c'est trouver à chaque fois la juste distance pour rester à l'écoute, être disponible et agir lorsque nécessaire sans tomber dans une relation de subordination et de dépendance. Cela demande aux salariées une capacité de prise de recul face à chacune des situations dont certaines,

comme nous l'avons montré (cf. 7.2 à 7.7), peuvent être éprouvantes. Pour permettre aux intervenantes de sortir de l'isolement et rompre avec le silence qui pèse sur l'engagement affectif, **la présence d'espaces de formation en cours d'emploi et de supervision** nous paraissent indispensables. La santé, la professionnalité des salariées et la qualité du service sont sans doute à ce prix. Mais qui doit payer ?

Dans le mode de solvabilisation ancien des besoins nés de la politique de maintien à domicile, c'est l'organisme financeur qui contribuait, à travers l'établissement du « tarif conventionnel », à la prise en charge des coûts liés à ces temps de travail collectifs (formation continue, réunions régulières des équipes, aide extérieure d'un professionnel de l'écoute, etc.) : c'est parce qu'il ne pouvait pas rémunérer ces heures comme des heures d'intervention que leur coût était intégré au coût horaire d'intervention, contribuant (avec d'autres éléments de coûts liés à l'existence d'une structure et donc d'emplois administratifs et d'encadrement et à certains avantages conventionnels) à renchérir celui-ci, à élargir l'écart constaté entre le salaire horaire des intervenants et le prix d'achat (pour le financeur) de la prestation. Dans une des configurations courantes de l'offre, telle qu'elle se diffuse actuellement avec des structures multiservices qui tendent à généraliser la figure du salarié mixte, on peut penser que les ressources issues de l'aide-ménagère peuvent permettre à une majorité de salariées de bénéficier de ces temps de formation et de supervision. Mais cette opportunité ne se présenterait plus si l'équilibre entre activité prestataire et activité mandataire se déplaçait durablement du côté du mandataire, comme c'est déjà le cas dans les associations autonomes de services aux personnes qui ne font que du mandataire. Dans ce dernier cas, on peut se demander qui doit prendre en charge les coûts liés à ces activités ? Les employeurs particuliers, à travers des « frais de gestion » de plus en plus lourds payés à l'intermédiaire ? Sans doute, mais jusqu'où accepteront-ils d'aller dans ce domaine, quand on sait que le coût horaire unitaire demandé au « client » est aujourd'hui un élément central de la concurrence des différents « produits » mis sur le « marché » ? Et que de ce point de vue, c'est la formule du chèque emploi-service, qui est de loin la moins onéreuse pour le consommateur. Or celle-ci fait une impasse totale sur la construction des professionnalités des intervenants, comme le note également A. Fouquet (1995b).

Cet ensemble de réflexions nous conduit à juger insuffisante l'avancée faite en janvier 1996 dans le sens de la reconnaissance de la spécificité des activités de maintien à domicile, à travers la mise en place d'une double procédure d'agrément des organismes (cf. 8.2). En effet celle-ci prévoit certes la labellisation obligatoire des entreprises prestataires souhaitant intervenir auprès des personnes dépendantes, mais elle n'exclut pas pour autant la possibilité, pour ces publics, même dans le cas où ils bénéficient d'une prestation sociale, de recourir à l'embauche directe de n'importe quel salarié, payé en chèque emploi-service. Pour rendre réellement efficaces les mesures prises dans le sens de la professionnalisation des organismes d'aide à domicile, (à travers l'agrément qualité) ne faudrait-il pas verser les prestations d'aide à domicile (de garde d'enfant, de garde malade, de tierce personne, d'autonomie, etc.), sous forme exclusive de titre-service faisant ainsi obligation au bénéficiaire d'acheter une prestation de service, sa liberté de choix pouvant être préservée par l'agrément de plusieurs prestataires sur un même territoire ? Il nous semble qu'il y aurait là retour à une certaine cohérence de l'intervention publique qui, tout en contribuant à solvabiliser certains types de besoins, « *aiderait à la structuration de*

l'offre, en garantissant un niveau de qualité du service et en professionnalisant les salariés » (Fouquet, 1995b, p.54).

C'est aussi à travers l'organisation et/ou le financement de la formation professionnelle (cf. 10.2) que l'État intervient habituellement pour contribuer à la professionnalisation des salariés, en appui aux politiques de branche. De ce point de vue, il nous semble que l'intervention publique pourrait également gagner en cohérence et en efficacité en essayant de dépasser, par une réelle concertation entre tous les partenaires concernés, une situation qui apparaît à bien des égards, comme paradoxale : des fonds non négligeables émanant du ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle sont consacrés à former des candidats à l'emploi, avec un retour très faible sur la branche, une bonne partie des stagiaires n'entrant jamais dans ce secteur d'activité, parce qu'ils lui préfèrent, chaque fois que possible, des secteurs où le cadre d'emploi s'avère plus traditionnel (les établissements pour personnes âgées en particulier). Pendant le même temps les fonds émanant du ministère des Affaires sociales pour favoriser la formation en cours d'emploi semblent se réduire et ne permettent plus aux associations d'envoyer leurs salariés et/ou ceux du mandataire en formation en nombre suffisant, qu'il s'agisse de formations diplômantes comme ils l'ont fait dans les premières années après la création du CAFAD ou de formation d'adaptation au poste de travail, après une première expérience, pour les salariés du mandataire. Ce qui conduit au paradoxe suivant : il n'est pas rare de trouver aujourd'hui sur le marché de l'emploi des chômeurs ayant bénéficié d'un nombre d'heures de formation important, qu'ils ne valoriseront jamais dans le secteur de l'aide à domicile, alors que la plupart de ceux qui entrent dans ce secteur n'ont aucune formation et peuvent d'autant moins y accéder en cours d'emploi qu'ils sont de moins en moins souvent salariés d'entreprises ayant la capacité de mettre en œuvre une réelle politique de formation continue.

Pour **remédier à la relative inefficacité de ce type de dispositifs**, en termes d'insertion dans le secteur de l'aide à domicile, certains acteurs locaux réfléchissent aujourd'hui à la nécessité d'articuler toute ouverture de stage à une organisation préalable de l'offre locale, de manière à ce qu'elle soit en capacité, collectivement, d'offrir aux stagiaires, à l'issue de leur formation, un véritable parcours d'insertion, c'est-à-dire la garantie de pouvoir exercer régulièrement une activité suffisante (une trentaine d'heures hebdomadaire), même dans le cadre d'une pluralité d'employeurs, associatifs ou particuliers).

Ce type d'expérimentation ne doit-il pas nous interroger sur les voies nouvelles qui pourraient être explorées, afin de « *réinventer des formes de garanties sociales adaptées aux situations nouvelles* » (Fouquet, 1995b, p.46), ou comme le propose Boissonnat (1995, p.281) : « *de prendre en compte les évolutions sociétales, techniques et économiques, de façon à actualiser et élargir le cadre d'organisation de la relation d'emploi qu'est aujourd'hui le contrat de travail* ».

En termes de prospective, il nous semble en effet que certaines expériences permettent de penser qu'un deuxième niveau de structuration de l'offre pourrait voir le jour, sur la base du dépassement des relations de concurrence existant actuellement entre les organisations agréées sur un même territoire et d'instauration de relations de coopération volontaire. Celles-ci auraient notamment pour objet de **rendre la**

branche attractive pour les personnes désireuses d'exercer une activité d'aide à domicile, en leur offrant un véritable parcours d'insertion et des perspectives de stabilisation. Disant cela, nous avons le sentiment de ne pas être très éloignés de la proposition avancée par Boissonnat (1995, p.279), de créer une nouvelle forme juridique, qu'on pourrait appeler **le contrat d'activité**.

Si séduisante soit-elle, cette perspective n'en soulève pas moins de nombreux problèmes, l'établissement de relations de coopération, imaginées par l'auteur dans le cadre de réseaux de co-traitance ou de sous-traitance, n'est pas sans rencontrer de nombreux obstacles dans le cadre d'une situation de concurrence entre entreprises, sur le même marché : comment concilier par exemple la possibilité offerte aux salariés de se déplacer d'un employeur à l'autre, au sein du réseau, au gré des fluctuations de la demande, et l'attachement des intervenants les plus « demandés » à des prestataires bien identifiés, permettant à ces derniers d'engager des relations durables avec leur clientèle, dont les besoins peuvent être extrêmement fluctuants ?

Par ailleurs, cette nouvelle relation contractuelle est imaginée par l'auteur comme un ensemble de garanties (notamment en termes de revenu) permettant la circulation des salariés à l'intérieur du réseau d'entreprises, sur la base d'une succession, dans le temps, de contrats de travail distincts passés avec chacun des membres du réseau, pour une période définie - avec la possibilité, entre deux contrats de travail, de voir maintenu un revenu salarial pour des périodes passées à exercer d'autres types d'activité (formatives en particulier, mais pas exclusivement). Dans le secteur de l'aide à domicile, ce à quoi l'on a assisté ces dernières années, c'est plutôt à la multiplication des situations où **un même salarié est lié, en même temps, à plusieurs employeurs, dans un système de juxtaposition de contrats**, y compris quand il y a tentative d'organisation de l'offre au niveau local.

Ne faudrait-il pas pourtant regarder avec un œil nouveau les embryons de réseau imaginés par les associations multiservices qui, en juxtaposant des structures de nature différente (association prestataire, mandataire et intermédiaire), permettent d'offrir, à « l'interne », un parcours d'insertion au candidat à l'emploi d'aide à domicile : partant de missions ponctuelles dans le cadre de l'association intermédiaire, cumulables avec des revenus de substitution, il passe par l'emploi en mandataire (les contrats de travail étant passés avec les employeurs particuliers) pour aboutir à l'emploi par l'association prestataire, après une phase de mixité des statuts. Si l'on a pu constater, sur le terrain, l'existence de ce type de parcours, en revanche, la dimension contractuelle (engagement de l'organisme multiservices à le construire avec le salarié), en est toujours absente, même si certaines associations estiment prendre vis-à-vis des candidats à l'emploi un engagement moral de cette nature. De même que n'est pas résolue la question de l'insertion, au long du parcours, de périodes de formation. Beaucoup d'obstacles devront être levés, on le voit, avant que les partenaires sociaux puissent envisager de formaliser, un jour, cet engagement en contrat d'activité. La condition essentielle à une telle évolution restant, il faut le rappeler, l'existence, au sein des groupements, de véritables entreprises, pouvant offrir aux salariés, à un moment donné de leur parcours, un contrat de travail « classique », même s'il n'est pas à durée indéterminée.

GLOSSAIRE

ACTP :	Allocation complémentaire de tierce personne
ADMR :	Aide à domicile de milieu rural
AEF :	Association d'emplois familiaux
AFPA :	Association nationale pour la formation professionnelle des adultes
AGED :	Allocation de garde d'enfants à domicile
AI :	Association intermédiaire
AM :	Aide-ménagère
APE :	(code) Activité principale exercée
AS :	Aide-soignante
ASH :	Agent de service hospitalier
ASP :	Association de services aux personnes
ASS :	Allocation spécifique de solidarité
ASSERDOM :	Association de service à domicile (liée à la FEPEM)
ATSEM :	Agents territoriaux spécialisés des écoles maternelles
AV :	Auxiliaire de vie
CCAS :	Centres communaux d'action sociale
CCN :	Convention collective nationale
CAF :	Caisse d'allocations familiales
CAFAS :	Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide-soignante
CAFAD :	Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile
CDD :	Contrat à durée déterminée
CDI :	Contrat à durée indéterminée
CES :	Contrat emploi solidarité
CG :	Conseil général
CNAV(TS) :	Caisse nationale de l'assurance vieillesse (des travailleurs salariés)
COORACE :	Coordination des organisations d'aide aux chômeurs par l'emploi
COTOREP :	Commission technique d'orientation et de reclassement professionnel
CPAM :	Caisse primaire d'assurance maladie
CRAM :	Caisse régionale d'assurance maladie
DARES :	Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques

DAS :	Direction de l'action sociale
DDASS :	Direction départementale des affaires sanitaires et sociales
DATAR :	Délégation à l'aménagement du territoire et à l'action régionale
DDTEFP :	Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle
DFP :	Délégation à la formation professionnelle
DMOS :	Diverses mesures d'ordre social
DRASS :	Direction régionale des affaires sanitaires et sociales
ETP :	Équivalent temps plein (emploi)
FAE :	Forum action emploi
FASSAD :	Fédération des associations de services et de soins à domicile
FEPEM :	Fédération des employeurs particuliers d'employés de maison
FNAAMF :	Fédération nationale des associations pour l'aide aux mères et aux familles à domicile
FNAAP/CSF :	Fédération nationale des associations d'aide familiales populaires/Confédération syndicale des familles
FNADAR :	Fédération nationale des associations d'aide à domicile en activités regroupées
FNAFAD :	Fédération nationale des aides familiales à domicile
FPT :	Fonction publique territoriale
HAD :	Hospitalisation à domicile
IRCEM :	Institut de retraite complémentaire des employés de maison
MSA :	Mutualité sociale agricole
NAF :	Nomenclature des activités françaises (depuis 1993)
NAP :	Nomenclature des activités et des produits (avant 1993)
OAMD :	Organisme d'aide et de maintien à domicile
OPCA :	Organisme paritaire collecteur agréé
PCS :	Professions et catégories socioprofessionnelles
PED :	Prestation expérimentale dépendance
PMI :	Protection maternelle et infantile
SAM :	Service d'aide-ménagère
SAV :	Service d'auxiliaire de vie

SEM : Société d'économie mixte
SIAD : Service infirmier à domicile
SM : Service mandataire
STF : Service de travailleuses familiales
UNADMR : Union nationale de l'aide à domicile en milieu rural
UNAGAF : Union nationale des associations générales pour l'aide familiale
UNASSAD : Union nationale des associations de service et de soins à domicile
TF : Travailleuses familiales

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

OUVRAGES

Ariès P. (1977), *Essai sur l'histoire de la mort en occident*, Seuil, Point histoire.

Bettelheim B. (1975), *Un lieu où renaître*, Robert Laffont, coll. Pluriel.

Boissonnat J. (1995), *Le travail dans vingt ans*, Commissariat général du Plan, La Documentation française.

Boltanski L., Thévenot L. (1991), *De la justification - Les économies de la grandeur*, NRF Gallimard, coll. Essais.

Boltanski L. (1969), *Prime éducation et morale de classe*, Éditions EHESS.

Croff B. (1995), *Seules : genèse des emplois familiaux*, Métailié.

Decomte-Sponville A. (1995), *Petit traité des grandes vertus*, PUF.

Enjolras B. (1995), *Le marché providence : aide à domicile, politique sociale et création d'emploi*, Desclées de Brouwer, Sociologie économique.

Freud A. (1982), *Le moi et les mécanismes de défense*, Bibliothèque de psychanalyse, PUF.

Freud S. *Deuil et mélancolie*, PUF.

Gorz A. (1988), *Métamorphoses du travail. Quête du sens*, Galilée, Paris.

Grefte X. (1990), *Nouvelles demandes, nouveaux services*, Commissariat général du Plan, La Documentation française.

Hennezel M. de (1995), *La mort intime*, Robert Laffont.

Kaufmann J.C. (1995), *Faire ou faire faire ? Famille et services*, PUR.

Laplanche J. (1980), *L'angoisse*, PUF.

Laville J.L. (1992), *Les services de proximité en Europe*, [préface de J.B. de Foucault], SYROS/Alternative.

Lévinas E. (1994), *La mort et le temps*, Livre de poche, coll. Biblio essais.

Mirbeau O. (1992), *Journal d'une femme de chambre*, Pocket.

Roustang G. (1991), *Emploi, croissance, société*, Commissariat général du Plan, La Documentation française.

Supiot A. (1994), *Critique du droit du travail*, PUF.

Welzer-Lang D., Filiod J.P. (1993), *Les hommes à la conquête de l'espace... domestique - Du propre et du rangé*, VLB Éditeur, coll. Des hommes en changement, Montréal.

ARTICLES ET RAPPORTS

Arborio A.M. (1996), « Savoir profane et expertise sociale », *Genèse* n°22, mars, p.87-106.

Bachelot R. (1996), Rapport à l'Assemblée nationale n° 2484, sur le projet de loi en faveur du développement des emplois de service aux particuliers.

Cabotte L. (1995), « L'économie des services de proximité : l'importance du passé et le rôle de l'organisation », *Cahier du CEE* n° 34.

Causse L., Merle V. (1994), Professionnalité et compétences des ATSEM et des AS dans les écoles maternelles de la commune de V..., ronéotypé, Céreq.

Cealis R. (1995), « Les entreprises d'insertion et les associations intermédiaires », *Premières synthèses* n°112.

Cealis R. (1993), « Les associations intermédiaires en 1992 », *Premières informations* n°362.

Cealis R. (1994), « Les associations intermédiaires en 1993 », *Premières informations* n°420.

Chapoulie J.M. (1973), « Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels », *Revue française de sociologie*, XIX, p.86-114.

Chol Y., Genestier J.P. (1996), *Emplois de services de proximité : réflexions sur la professionnalisation*, AFPA, Neuilly sur Marne.

CNPF (1994), « Les services à la personne », Rapport de travail constitué au sein du comité de liaison des services du CNPF, *Synthèse de liaisons sociales* n° 56/94.

Codaccioni C. (1994), Rapport devant la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale, sur la proposition de loi visant à clarifier le rôle et les conditions d'intervention des AI, juin.

Cointepas M. (1992), « Une CCN des employés de maison pour quoi faire ? », *Revue Travail* n° 26.

- DARES/IRCEM** (1994), *Évaluation de la politique des emplois familiaux*.
- EAB (association Les enfants à bord)** (1996), *EAB familles infos*, avril.
- Flipo A., Hourriez J.M.** (1995), « Recourir à une femme de ménage », *INSEE Première* n° 411, novembre.
- Fouquet A.** (dir.), (1995a), Rapport de la promotion Schoelcher de l'ENA (Séminaire de questions sociales : les emplois de proximité), avril.
- Fouquet A.** (1995b), « Le concept d'emploi de proximité », *Études et recherches de l'ISERES* n° 141.
- Fournier C.** (1996), « Diplôme et progression des femmes dans l'emploi : l'approche du capital humain », *Les cahiers du MAGE*, CNRS/ IRESCO, janvier.
- Grosjean C., Saint-Martin P.** (1994), « Le développement possible des emplois d'auxiliaires de vie », Ministère des Affaires sociales, DAS, décembre.
- Kesselheim H., Tophoven C.** (1995), « La mise en application d'une assurance dépendance en république fédérale d'Allemagne », CNAV.
- Laroque P.** (1962), *Politique de la vieillesse*, Rapport.
- Laville J.L.** (1996), « Service de proximité : le champ des possibles », Communication à une journée d'études de la DARES, 30 mai.
- Lebeauvin A.** (1991), « L'activité des services d'aide-ménagère », *Informations rapides* n°7, septembre.
- Lebeauvin A.** (1994), « Les services des Travailleuses Familiales : entre aide à domicile et travail social », *SESI Informations rapides* n° 60.
- Leroux-Hugon V.** (1987), « L'infirmière au début du XX^{ème} siècle : nouveau métier et tâches traditionnelles », *Mouvement social* n°140.
- Liaisons sociales** (1994), *Les services à la personne*, n° 56.
- Lyon-Caen A.** (1994), « Le chèque emploi-service », *Droit social* n°2, février.
- Mattéoli J.** (1994), Rapport de la commission pour le développement de l'emploi dans les services, Conseil économique et social, avril.
- Ministère des Affaires sociales** (1996), *Enquête sur les aides-ménagères aux personnes âgées offertes par les associations en 1995*, 20 mai.
- Montigne M., Cealis R., Zilberman S.** (1993), « Le développement des emplois familiaux », *DSTE* n°96/97, septembre.

Narnio J.P., Divisia F. (1994), Rapport de la Commission « Métiers de service », *HCEE*, janvier.

Pasqua C. (1989), *Orientations pour la politique départementale en faveur des personnes âgées dans les Hauts-de-Seine*, Rapport n°89-383, Conseil général des Hauts-de-Seine, novembre.

Souvet, Madelin A. (1993) Document du Sénat n° 57, rapport préalable à l'adoption de la première loi sur le chèque emploi-service.

Zilberman S. (1993), « Le développement des emplois familiaux 1992 », *DSTE* n°96/97, septembre.

Zilberman S. (1995), « Le chèque emploi-service : un an d'expérimentation », *DARES, Premières informations*, n° 502, 22 décembre.

Zilberman S. (1995), « L'évolution des emplois familiaux », *DARES, Premières synthèses* n° 109.

LES GROUPEMENTS D'AIDE AUX PERSONNES
APPROCHE JURIDIQUE

Par Jean-Yves KERBOURC'H
Maître de conférences à l'Université de Bretagne-Sud

1. LES RAPPORTS DES GROUPEMENTS D'AIDE AUX PERSONNES AVEC LEURS "CLIENTS"	211
1.1. L'OBJET DES GROUPEMENT	211
1.1.1. <i>Le placement de travailleurs</i>	212
a) Données historiques et problématique juridique.....	212
b) L'encadrement administratif du placement : l'agrément de l'association	215
c) L'encadrement de l'activité par les règles du droit privé	218
1.1.2. <i>La mise à disposition de personnel</i>	223
a) Les limites de la mise à disposition	224
b) Les obligations des parties (association et utilisateur).....	230
1.2. L'ACTIVITE DES GROUPEMENTS	231
1.2.1. <i>La limitation du domaine d'activité de l'association</i>	232
1.2.2. <i>Les sanctions d'un dépassement de l'activité assignée</i>	233
2. LES RAPPORTS DES ASSOCIATIONS D'AIDE AUX PERSONNES AVEC LES SALARIÉS	234
2.1. LA LEGISLATION DU TRAVAIL SALARIE.....	234
2.1.1. <i>Le choix du type de contrat de travail</i>	235
a) Cas du travailleur mis à disposition par l'association	235
b) Cas du travailleur directement employé par le particulier	237
2.1.2. <i>Le problème du temps de travail</i>	238
a) L'application de la législation sur le travail à temps partiel	239
b) La modification d'éléments substantiels du contrat de travail	241
2.2. LES PORTES DU TRAVAIL NON SALARIE	242
2.2.1. <i>Le rejet de l'hypothèse d'un statut de travailleur indépendant</i>	242
2.2.2. <i>Une alternative possible : l'utilisation du chèque emploi-service</i>	243

Les "services d'aide aux personnes" sont envisagés par l'article L. 129-1 du Code du travail résultant d'une loi n° 91-1405 du 31 décembre 1991 modifiée par la loi n° 96-63 du 29 janvier 1996. Ce texte poursuit trois objectifs. Il autorise certaines activités normalement prohibées à la condition que les groupements qui s'y livrent **obtiennent un agrément préalable** de l'État. Il définit ensuite les **conditions d'obtention de l'agrément**. Il ouvre enfin la possibilité à des groupements dont **l'activité est plus large** d'être agréés.

L'activité de ces groupements agréés peut se classer en trois grandes catégories :

- 1° Le placement de travailleurs auprès d'employeurs.
- 2° La mise à disposition de personnel auprès d'utilisateurs.
- 3° La fourniture de prestations de services aux personnes.

Au moins deux branches du droit sont donc concernées : le droit commercial ou le droit civil au titre de l'activité économique des groupements et leurs règles de fonctionnement, et le droit du travail au titre du personnel qu'ils placent, mettent à disposition ou utilisent directement ou indirectement.

1. LES RAPPORTS DES GROUPEMENTS D'AIDE AUX PERSONNES AVEC LEURS "CLIENTS"

L'article L. 129-1 du Code du travail disposait que seules des associations pouvaient être agréées et distinguait l'objet de ces associations (A) de leurs activités (B). Si la distinction est toujours identique, la loi n° 96-63 du 29 janvier 1996 étend désormais cet agrément aux entreprises industrielles, artisanales ou commerciales qui en formulent la demande, et dont les activités concernent exclusivement les tâches ménagères ou familiales¹. Elle autorise également les associations intermédiaires et les entreprises d'insertion à bénéficier de l'agrément.

1.1. L'objet des groupement

L'objet d'un groupement consiste en la description par les statuts de l'ensemble des actions qui peuvent ou pourraient être exercées par lui. **L'agrément est exigé** (C. trav. art. L. 129-1) lorsque l'un au moins des **deux objets** suivants est poursuivi : le placement de travailleurs (1) ou la mise à disposition de personnel (2).

¹. Toutefois un contrôle étroit sera exercé sur ces groupements car il est prévu que "le mode de paiement de ces prestations de services doit permettre l'identification du payeur et du destinataire", ceci afin de vérifier que la condition d'exclusivité est bien respectée et que des dépenses qui n'entreraient pas dans le champ de l'agrément ne soient prises en compte dans l'assiette de la réduction d'impôt dont ils bénéficient (V. *infra*).

1.1.1. Le placement de travailleurs

a) Données historiques et problématique juridique

L'article L. 129-1-1° autorise les associations à poursuivre deux types d'objets : **un objet de placement** de travailleurs auprès de personnes physiques employeurs, et par ailleurs, **l'accomplissement des formalités** administratives et des déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de ces travailleurs.

Le placement peut se définir comme étant l'ensemble des opérations qui permettent le rapprochement d'un demandeur d'emploi et d'un employeur éventuel en vue de l'engagement du premier par le second. Très en vogue au XIX^e siècle, il donna lieu à de nombreux abus décrits dans une littérature abondante². Cette activité fut peu à peu réglementée³ pour être finalement **interdite**, à quelques exceptions près, par une

²- R. AMBLARD, *L'application de la loi du 14 Mars 1904 sur les bureaux de placement*, Thèse Droit, Paris, 15 juin 1909, A. Rousseau Editeur, 261 p. ; C. J. BAILACQ, *Le placement des travailleurs*, Thèse Droit, Bordeaux, 21 novembre 1912, Cadoret Imprimeur, 214 p. ; L. BARON, *Etude sur le placement en France et à l'étranger*, Thèse Droit, Montpellier, 1922, X + 135 p. ; F. BATILLO, *Le placement du travail - État actuel de la question*, Thèse Droit, Paris, 24 avril 1903, A. Rousseau Editeur, 222 p. ; G. BECCI, *Le placement des ouvriers et employés des deux sexes et de toutes professions et la loi du 14 mars 1904*, Thèse Droit, Paris, 17 janvier 1906, A. Rousseau Editeur, VIII + 221 p. ; L. BOITEAU, *L'évolution du placement des travailleurs en France*, Thèse Droit, Paris, 7 juin 1946, Rousseau Editeur, 296 p. ; A. CREHANGE, *Chômage et placement*, Paris, P.U.F., 1927, 110 p. ; M. DARMUZEY, *Le placement des ouvriers, employés et domestiques en France et à l'étranger*, Thèse Droit, Paris, 1895, 122 p. ; H. DELACOUR, *Etude sur le placement des ouvriers en France*, Thèse Droit, Rennes, 30 juin 1909, 276 p. ; F. DONAT, *Des institutions de placement*, Thèse, Droit, Grenoble, 1899, 174 p. ; A. GIRAUD, *La question des bureaux de placement*, Thèse Droit, Rennes, 11 juillet 1899, XXII + 174 p. ; A. HENNEQUIN, *De l'organisation de la statistique du travail et du placement des ouvriers*, Paris, France, 1848, 44 p. ; M. HONNORAT, *Du placement des travailleurs*, Thèse Droit, Paris, 1896, 226 p. ; L. JOURDAN, *Les bureaux de placement d'après la loi de 1904*, Thèse Droit, Paris, 195 p. ; M. LAVIEUVILLE, *La question des bureaux de placement, la loi de 1904 et ses résultats*, Thèse Droit, Paris, 1912, 271 p. ; L. NADAUD, *La question du placement des ouvriers et employés*, Thèse Droit, Paris, Jouve et Boyer, 1899, 256 p. ; G. NORMAND, *Etude comparée sur le placement en France et à l'étranger*, Thèse Droit, Paris, 1900, 409 p. ; O. LEAURANT, *Les bureaux de placement payants et la loi du 14 mars 1904*, Mémoire D. E. A. Droit social, Nantes, 1990, 96 p. ; MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE LA PREVOYANCE SOCIALE, *Enquête sur le placement des employés, ouvriers et domestiques à Paris depuis la promulgation de la loi du 14 mars 1904*, Paris, Imprimerie Nationale, 1909, 200 p. ; F. MUSSO, *L'organisation du placement des travailleurs*, Thèse Droit, Rennes, 23 juin 1924, 189 p. ; E. R. RATHERY, *Etude juridique sur les bureaux de placement*, Thèse Droit, Paris, 14 décembre 1904, Jouve, 198 p. ; E. THUARD, *Du placement des ouvriers et domestiques en France et à l'étranger*, Thèse Droit, Caen, 1904, 293 p.

³- Dans un premier temps, la création de bureaux de placement ne put être autorisée que par voie d'ordonnance de police. Ainsi à Paris, une ordonnance du Préfet de Police du 20 pluviôse an XII prévoyait qu'il "serait établi à Paris des bureaux de placement pour les classes d'ouvriers, à l'égard desquelles ils seront jugés nécessaires". Les autorisations accordaient un monopole du placement dans la profession visée. Les préfets de police, à Paris notamment ont été amenés à publier diverses circulaires pour lutter contre les bureaux (Circulaire du 1er juillet 1829 et 5 mai 1841, cette dernière enjoignant aux commissaires de police de faire enlever les pancartes ou enseignes des bureaux de placement.). Ces circulaires étaient peu appliquées, parfois même annulées par les tribunaux (des jugements de simple police avaient déclaré nuls et de nul effet les arrêtés qui avaient aboli les bureaux de placement). Un décret du 25 mars 1852 régla alors l'ensemble des bureaux de

ordonnance n° 45-1030 du 24 mai 1945⁴. Le 10 mars 1953, la France a ratifié la **convention internationale n° 96 de l'OIT**⁵ qui supprime les bureaux de placement payants au profit du placement public⁶. Aujourd'hui, en dehors des exceptions légales au monopole⁷, les dérogations (par voie d'agrément des bureaux) ne sont plus justifiées que par les politiques de lutte contre le chômage. Malgré ces interdictions

placement. Par la suite, la loi du 14 mars 1904 prohiba le placement payant, en laissant subsister les bureaux gratuits. Elle permit aux communes de supprimer les bureaux existants moyennant le paiement d'une indemnité qui était à leur charge et soumit les créations ultérieures à autorisation. Mais cette loi, maladroitement rédigée, voulant réaliser un compromis entre des intérêts divergeants, sera très facilement fraudée (Trib. corr., Seine, 26 octobre 1910, *D.H.*, 1911, IV, p. 9 (défaut d'autorisation) ; Cass. crim., 24 juillet 1909, *D.H.*, I, p. 226 (médecin intercédant pour des nourrices-relaxe-) ; Paris, 29 janvier 1909, *D.H.*, II, p. 97 (publication d'un journal destiné à mettre en relation les employeurs et les demandeurs d'emploi) ; Cons. d'Et., 21 février 1908, *D.H.*, III, 1909, p. 96 ; Cass. crim., 5 juillet 1907, *D.H.*, I, p. 301 (rétribution déguisée consistant en un abonnement à un journal) ; Paris, 18 mars 1907, *D.H.*, IV, p. 33 (*idem* préc.) ; Cass. crim., 1er février 1907, *D.H.*, 1908, I, p. 229 (cafetier plaçant gratuitement des garçons limonadiers pour rendre service à des patrons, ses amis, ou à des employés dans l'embarras -relaxe-) ; Cass. crim., 10 novembre 1905, *D.H.*, I, p. 23 (cafetier-restaurateur joignant un bureau de placement à son commerce)). Beaucoup de fraudes portaient sur la disposition essentielle qui interdisait que la charge de la rémunération du placeur incombe au salarié. La technique de la fraude était simple et éprouvée depuis fort longtemps. Le décret du 5 octobre 1852 avait supprimé le droit d'inscription auprès du placeur. H. DELACOUR (thèse préc. p. 102) décrit comment était contournée l'interdiction : *"lorsqu'un travailleur sans place se présentait au bureau, le gérant l'interrogeait, lui promettait de s'occuper activement de son placement, mais lui demandait auparavant de lui verser une certaine somme d'argent, qu'il s'empressait en général de lui donner ; or, le placeur le laissait inoccupé et il arrivait fréquemment que l'ouvrier, cherchant de son côté, parvenait à trouver un emploi ; dans ce cas, il lui était inutile de réclamer l'argent qu'il avait déposé : le gérant refusait toujours de le restituer, prétendant qu'il le conservait comme dédommagement de la peine qu'il s'était donnée en faisant des démarches"*. Le procédé utilisé fut le même jusqu'en 1945 mais décliné différemment : *"Les placeurs à titre payant n'échappent pas aux critiques. C'est ainsi que certains bureaux pour domestiques et employés de commerce sont accusés de procurer par priorité des emplois aux demandeurs qui consentent à verser de véritables pourboires. Ces pourboires peuvent être en espèce (de 2 à 50 francs par exemple pour obtenir un emploi en extra à demeure) ou en nature (cadeaux variés consistant particulièrement en produits alimentaires). Le principe de la gratuité est parfois violé sous des formes plus déguisées que les précédentes : cotisation mensuelle ou annuelle, droit d'inscription ou d'affichage de la demande d'emploi, remboursement de frais illusoire, abonnement à un service de renseignement etc."* (L. BOITEAU, thèse préc. p. 117)). Le placement fut à nouveau modifié par un Décret-loi du 26 septembre 1939.

4- C. trav. art. L. 312-7 et s.

5- *Bulletin officiel de l'OIT*, vol. LXIX, n° 3, juillet 1966, p. 409-415.

6- N. VALTICOS, *Droit international du travail*, Traité de Droit du travail, t. 8, Paris, Dalloz, 1983, 683 p., n° 402 et s.

7- Telles que celles des artistes du spectacle (Cf. P. CHESNAIS, "Les lois du 26 Décembre 1969 relatives aux artistes du spectacle et aux mannequins", *J.C.P.*, 1970, Doct., 2315 ; R. DEBONNEPENET, "Le statut juridique des artistes du spectacle", *D.*, 1980, Chron. III, p. 17-24 ; Y. SAINT-JOURS, "Le statut juridique des artistes du spectacle et des mannequins", *D.*, 1970, Chron. V, p. 18-21). C'est aussi le cas des marins dont la situation avait été réglée préalablement par une convention de l'O.I.T. (N. VALTICOS, *op. cit.* n° 638).

particulièrement rigoureuses, **une jurisprudence** peu fournie mais régulière atteste que certaines pratiques ne sont toujours pas abolies⁸. Il faut remarquer que les décisions les plus récentes portent sur des employés de maison, ou sur des personnels de garde d'enfants, situations assez proches finalement des "services aux personnes" de la présente étude.

Une première constatation serait donc que, **juridiquement**, la notion de "services aux personnes" n'est **en rien novatrice**, sinon que ces services ne sont qu'une manifestation nouvelle de pratiques anciennes. Il est donc certainement exagéré d'estimer que les associations qui se livraient à ces activités auraient "découvert" un nouveau secteur économique, un marché nouveau. Tout au mieux sont-elles parvenues à en lever l'interdiction, et à le légaliser, en renouvelant la **perspective** de leur intervention.

La lecture des travaux parlementaires permet de mieux appréhender ces perspectives. Madame Marie-France Lecuir faisait remarquer que des organismes existants s'occupaient déjà des services aux personnes à domicile et craignait que les associations nouvellement constituées ne leur **portent concurrence**⁹. Le ministre du Travail avait préalablement fait remarquer que l'objectif était de **légaliser** des pratiques de placement déjà existantes, et répondant sur ce point précis, il affirma qu'il souhaitait seulement que cesse le "travail noir" extrêmement fréquent dans ce secteur¹⁰. Les "services aux personnes" ne constituaient d'ailleurs que l'article 47 du projet de loi relatif à la "formation professionnelle et à l'emploi".

⁸- V. cependant à propos des artistes du spectacle : not. Cass. soc., 20 octobre 1971, n° 582, p. 491 et *D.*, 1972, jur., p. 140 ; Cass. crim., 12 mars 1959, bull. crim., n° 178, p. 355 ; pour la période antérieure à l'Ordonnance du 24 mai 1945 : Cons. d'Et., 15 juin 1934, *D.H.*, 1934, I, p. 434 ; C.A. Paris, 6 mai 1932, *D.H.*, 1932, jur., p. 353 ; Cons. d'Et., 20 février 1920, *D.H.*, III, p. 23 ; et pour d'autres activités : Cass. crim., 6 mars 1984, bull. crim., n° 94, p. 233 (agences de placement d'étudiants effectuant la garde d'enfants) ; Cass. crim., 27 juillet 1982, bull. crim., n° 200, p. 545 (intermédiaire à titre onéreux entre des photographes de publicité et de mode et les représentants légaux d'enfants mannequins) ; Cass. crim., 8 janvier 1981, *D.*, 1981, I.R., p. 435 (cabinet de recrutement par voie d'annonces dans la presse d'employés de maison contre paiement d'une commission par l'employeur) ; Cass. crim., 29 avril 1964, bull. crim., n° 141, p. 314 ; Cass. crim., 6 mars 1956, *D.*, 1956, *Somm.*, p. 132 ; Cass. crim., 13 mai 1953, *D.*, 1954, J, p. 125.

⁹- "Les centres communaux d'action sociale qui gèrent des services d'aide ménagère auprès de personnes âgées, les associations de maintien à domicile et les associations de travailleuses familiales s'inquiètent de votre projet de nouveaux types d'associations. Celles-ci apparaissent comme des concurrentes, moins exigeantes que les organismes expérimentés". "On craint donc que les associations [...] ne suscitent une aide à domicile au rabais, avec des personnels inexpérimentés et un encadrement insuffisant" (*J. O. Déb. Ass. Nat.*, 3^e séance du 26 novembre 1991, p. 6637).

¹⁰- "Je ne pense pas qu'on puisse arriver à considérer qu'il s'agit de petits boulots, de reculs et d'aide à domicile au rabais quand on sait que des centaines de milliers de personnes sont aujourd'hui utilisées chez les ménages au noir, avec des rémunérations bien inférieures au S.M.I.C. et sans aucune formation. Nous essayons au contraire de légaliser une situation, de faire employer par des associations des gens qui auront un statut et qui seront formés" (*J. O. Déb. Ass. Nat.*, 3^e séance du 26 novembre 1991, p. 6638).

La légalisation de l'activité des associations repose entièrement, ou presque, à la fois sur la volonté politique de lutter contre le **travail clandestin**, et sur celle du développement de l'emploi dans ce secteur, ce qui s'inscrit dans le cadre plus général des **politiques de lutte contre le chômage**. Mais cette promotion des associations nécessitait de réformer la législation sur le placement, qui en France, reste un sujet assez sensible. Le législateur a pris partie d'autoriser le placement, mais en l'encadrant administrativement pour éviter certains écueils.

b) L'encadrement administratif du placement : l'agrément de l'association

L'exercice d'une activité de placement n'est pas libre, elle est soumise à un agrément dont les conditions sont déterminées par le décret n° 96-562 du 24 juin 1996. Cet agrément vaut dérogation au monopole du service public du placement qui est dévolu à l'Agence nationale pour l'emploi¹¹. Quant au particulier utilisateur, l'agrément du groupement auquel il fait appel lui permet de bénéficier de la réduction d'impôt prévue dans le cadre des emplois familiaux (réduction d'impôt égale à 50 % du montant total des dépenses effectivement supportées et plafonnées à 90.000 francs par foyer fiscal).

L'article L. 129-1 ancien du Code du travail précisait que l'agrément ne pouvait être délivré qu'aux associations sans but lucratif, dont les activités concernaient les tâches ménagères ou familiales, et obligatoirement, soit la garde des enfants, soit l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou à celles qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile. La loi du 29 janvier 1996 a étendu le bénéfice de l'agrément aux associations intermédiaires ainsi qu'aux entreprises d'insertion. L'article 1-3° de la loi envisage également les entreprises industrielles, artisanales ou commerciales qui en formulent la demande et dont les activités concernent exclusivement les tâches ménagères ou familiales. Toutefois les circulaires DE/DSS n°96/25 et DE/DAS n° 96/509 du 6 août 1996 excluent du bénéfice de l'agrément les **entreprises** dont l'activité consiste en la prise en charge des tâches administratives liées à l'emploi de personnel de service. Ceci signifie donc que ces **entreprises** peuvent se livrer à une activité de mise à disposition, mais non à une activité de placement à l'inverse des associations qui ont la possibilité d'exercer (et elles seules) une activité "mandataire".

Le décret n° 96-562 du 24 juin 1996 a modifié les conditions d'agrément de ces associations et entreprises de services aux personnes. Il existe désormais deux types d'agrément. Un agrément simple qui s'applique à l'ensemble des structures dont l'activité concerne exclusivement des tâches "traditionnelles"¹². Un agrément "qualité"

¹¹- C. trav; art. L. 311-1 : "Le service public du placement est assuré par l'Agence nationale pour l'emploi. Toutefois, peuvent également concourir au service public du placement des établissements publics, des organismes gérés paritairement par les organisations syndicales d'employeurs et de salariés et des associations, s'ils ont été agréés à cet effet par l'État ou s'ils ont passé convention avec l'Agence nationale pour l'emploi. En cas d'agrément par l'État, l'Agence nationale pour l'emploi passe convention avec ces organismes. [...]".

¹²- 1. Les associations effectuant du placement de travailleurs auprès de personnes physiques employeurs pour lesquelles elles accomplissent des formalités administratives et des déclarations fiscales liées à l'emploi des travailleurs, ou assurant du prêt de main-d'œuvre familial, ou assurant des prestations de services aux personnes à domicile. 2. Les associations intermédiaires, assurant du

qui concerne les mêmes structures, mais qui désirent assurer des services portant sur la garde d'enfant de moins de trois ans ou l'assistance aux personnes âgées de plus de soixante dix ans, handicapées ou indépendantes.

L'agrément est accordé par le **préfet de chaque région** où l'association projette d'exercer son activité sur proposition des directeurs départementaux du travail de l'emploi et de la formation professionnelle. Mais, lorsque les services portent sur la garde d'enfants de moins de trois ans ou l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou dépendantes, l'agrément est accordé par le **préfet de chaque département** dans lequel l'association ou l'entreprise entend exercer son activité, sur proposition du DDTEFP et après avis du DDASS et du comité régional de l'organisation sanitaire et sociale sur la capacité des associations et entreprises à assurer une prestation de qualité, notamment en se dotant des moyens humains, matériels et financiers proportionnés à cette exigence.

La décision d'agrément est **réputée** accordée dans un délai de **trois mois** après la date de dépôt de la demande auprès du préfet compétent.

Les groupements ne peuvent pas exercer **d'autres activités** que celles mentionnées à leur demande d'agrément et doivent être en mesure de **justifier** à tout moment du caractère exclusif de leurs activités de services concernant les tâches ménagères ou familiales. La demande d'agrément doit être accompagnée d'un dossier descriptif **des services** pour lesquels l'agrément est sollicité, d'un descriptif des **moyens d'exploitation**, notamment de la mention exhaustive des sous-traitants éventuels, ainsi que d'un **relevé bancaire** indiquant le numéro de compte unique domicilié dans un établissement habilité à être tiré de chèque, et sur lequel les sommes ouvrant droit à réduction d'impôt seront obligatoirement encaissées.

Le préfet peut refuser l'agrément si :

- l'association n'est pas administrée par des **personnes bénévoles** qui, par elles-mêmes ou par personnes interposées, ont un intérêt direct ou indirect dans l'activité de l'association ou ses résultats ;
- l'association n'utilise pas l'intégralité de ses éventuels **excédents de recette** aux actions entrant dans le champ de son objet ;
- l'association ne dispose pas soit isolément, soit au sein d'une structure de coopération intéressant plusieurs associations, des **moyens humains, matériels et financiers** permettant de satisfaire à l'objet pour lequel l'agrément est sollicité et aux obligations légales, contractuelles et comptables qu'impliquent les objectifs poursuivis ;

prêt de main-d'œuvre familial. 3. Les entreprises privées prestataires de service aux personnes assurant des prestations de services au domicile des particuliers. 4. Les entreprises d'insertion assurant ce type de services.

- le ou les dirigeants de l'entreprise ont fait l'objet d'une **condamnation** pour l'une des infractions mentionnées à l'article 1^{er} de la loi n° 47-1635 du 30 août 1947 relative à l'assainissement des professions commerciales et industrielles.

Lorsqu'elles assurent la fourniture de prestations de services aux personnes physiques, les associations et les entreprises doivent produire une **facture** faisant apparaître un certain nombre de mentions. Et seules les factures encaissées sur le compte bancaire unique mentionné ci-dessus, qui sont acquittées soit par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque, soit par titre émis par un des organismes agréés dans des conditions définies par arrêté du ministre chargé du travail et du ministre chargé du budget, peuvent ouvrir droit à la **réduction fiscale** prévue en faveur des emplois familiaux.

L'agrément est accordé pour une **durée de douze mois tacitement renouvelable** sauf dénonciation par le préfet compétent avant le 15 novembre de l'année en cours.

L'agrément sera retiré ou le renouvellement dénoncé à l'association ou à l'entreprise lorsque :

- elle exerce des activités autres que celles déclarées dans la demande d'agrément ;
- elle cesse de remplir les conditions ou de respecter les obligations nécessaires à l'obtention de l'agrément ;
- elle ne transmet pas au préfet compétent, trois mois au moins avant le terme de l'agrément, un bilan de toutes ses activités.

Le retrait d'agrément s'effectue selon la procédure suivante : l'association ou l'entreprise qui ne remplit plus les conditions en est avisée par **lettre recommandée**. Elle dispose d'un délai qui ne peut être inférieur à quinze jours pour présenter ses observations. Si l'agrément est retiré ou suspendu, l'association ou l'entreprise doit en informer sans délai l'ensemble des bénéficiaires de ses prestations de services par lettre individuelle. A défaut, après mise en demeure restée sans effet, le préfet compétent publie, aux frais de l'entreprise ou de l'association, sa décision dans deux journaux locaux. La décision d'agrément, la suspension et le retrait d'agrément sont publiés au Recueil des actes administratifs de la préfecture.

Le défaut d'agrément, soit parce qu'il n'a pas été obtenu, soit parce qu'il n'a pas été renouvelé par suite d'une dénonciation emporte le retrait du bénéfice des dispositions de l'article L.†129-1. A notre avis l'association tomberait dans le droit commun : elle devrait arrêter son activité de placement car elle s'exposerait aux sanctions de l'activité de placement privé (gratuit ou payant) prohibée par les articles L.†312-1 et suivants du Code du travail¹³. Les dispositions de l'article L.†311-1 du même code qui ne sont pas applicables à ces associations (C. trav. art. L.†129-1) le redeviendraient au cas de défaut d'agrément.

¹³- L'article L. 361-1 du même code prévoit des pénalités : six mois d'emprisonnement et 25 000 francs d'amende ou l'une de ces deux peines seulement, qui sont portés au double en cas de récidive.

La question du défaut d'agrément, qui on le constate, résulte de manquements graves aux règles de fonctionnement de l'association ou de l'entreprise pose aussi nécessairement celle du statut de l'association ou de l'entreprise au regard du droit civil et du droit commercial, même si ces deux questions ne sont *a priori* pas liées.

c) L'encadrement de l'activité par les règles du droit privé

La question est ici de savoir à quel régime juridique l'activité de l'association est soumise.

Pour ce qui concerne la seule activité de placement, les groupements associatifs se qualifient généralement **d'associations mandataires** et concluent avec les personnes à qui elles proposent un candidat salarié des contrats qu'elles pensent (ou souhaitent) être de "mandat".

Le mandat est le contrat par lequel un mandant confie à un mandataire, qui accepte cette charge, le pouvoir d'accomplir pour lui **et en son nom** un acte juridique à titre de représentant¹⁴. Le contrat passé entre l'association et la personne qui embauchera le salarié répond-il à cette définition ? Une distinction s'impose selon la nature du service rendu par l'association. De façon courante l'association propose dans un premier temps un travailleur que son cocontractant accepte ou non de salarier. Dans un second temps, en cas d'acceptation, elle lui propose d'effectuer un certain nombre d'actes en son nom¹⁵.

c1) La qualification juridique de l'acte de placement

En partant de la définition du mandat, qualifier ainsi le service qui consiste à proposer un salarié à un employeur éventuel est discutable¹⁶. Il n'est pas possible de dire que l'association fasse "quelque chose pour le mandant et en son nom"¹⁷. Il est en effet

¹⁴- PH. LE TOURNEAU, "Mandat", *Juris. class. civ.*, 1992, 38 p., n° 2.

¹⁵- L'association P... qui a fourni un modèle de contrat qu'elle utilise prévoit ces deux types de prestations : elle propose d'une part à son client "qui en a exprimé le souhait, une employée de maison", et d'autre part "d'effectuer les démarches nécessaires à l'immatriculation du particulier-employeur auprès de l'URSSAF et pour obtenir, en tant que de besoin, l'exonération des charges sociales patronales" ainsi que "d'établir les bulletins de paie et les déclarations nominatives trimestrielles auprès des organismes de sécurité sociale, d'assurance chômage et de retraite complémentaires, et tous autres documents administratifs qui se révéleraient nécessaires en application de la législation en vigueur, tels que certificat de travail, attestation fiscale...".

¹⁶- Même si l'on peut par ailleurs lui trouver des avantages non juridiques. Le label "mandat" a en effet des pouvoirs d'évocation considérables. Psychologiquement, il représente la confiance (que l'on ressent particulièrement dans le terme de "procuration" qui n'est jamais qu'un synonyme du mandat dans l'article 1984 du Code civil), et le service rendu à titre gratuit. Mais le mandat aujourd'hui est presque systématiquement conclu à titre onéreux, et surtout commercial, la nature civile de ce contrat étant devenue exceptionnelle.

¹⁷- C. civ. art. 1984.

acquis que le mandat ne peut porter que sur des **actes juridiques**¹⁸. Or l'association **ne passe pas un acte** avec le salarié, elle se contente de rechercher une personne avec qui l'employeur contractera (ou ne contractera pas) ultérieurement¹⁹. Elle fait en somme, œuvre de prospection. Au surplus la Cour de cassation a affirmé dans un arrêt ancien mais dépourvu d'ambiguïté, "que le chef d'entreprise était seul autorisé à engager directement le personnel nécessaire à son établissement... il ne peut conférer à un tiers étranger à celui-ci le mandat d'accomplir en son nom cette mission"²⁰. L'association n'accomplit pas au nom de l'employeur l'acte d'engager les salariés, et le ferait-elle que cet acte aurait un objet illicite, comme le rappelle la Cour de cassation, et comme en dispose implicitement l'article L.†129-1 du Code du travail (la qualité d'employeur est attribuée au particulier à qui l'association rend service). Le modèle de contrat dont nous disposons stipule d'ailleurs que la mission de l'association se borne à n'être qu'une "aide à la fonction d'employeur". Enfin si l'association disposait véritablement d'un mandat pour recruter le salarié, elle se heurterait, sur le terrain du droit du travail, au risque d'une requalification du contrat entre elle et le salarié²¹.

Certes, il serait possible d'objecter que le législateur **qualifie de mandat l'activité similaire** déployée par certaines personnes. C'est le cas notamment de celles physiques ou morales qui, sous l'appellation d'impresario, de manager ou toute autre dénomination, se charge de procurer des engagements à des artistes du spectacle. Mais il est remarquable que le mandat n'est pas conclu entre l'agent et celui qui utilise les services de l'artiste, mais entre l'artiste lui-même et l'agent²². Il s'agit là véritablement d'un mandat car l'impresario conclut au nom de l'artiste les contrats d'engagement qui sont présumés être des contrats de travail²³. D'évidence, la

¹⁸- L'acte juridique se définit généralement comme étant l'opération consistant en une manifestation de la volonté ayant pour objet et pour effet de produire une conséquence juridique. Il s'agit notamment de tous les contrats.

¹⁹- Ce qui répond à la définition des faits juridiques qui sont des événements quelconques auquel la loi attache une conséquence juridique qui n'a pas été nécessairement recherchée par l'auteur du fait.

²⁰- Cass. crim. 29 avril 1964, *J.C.P.* 1965, II, 14127.

²¹- *V. infra.*

²²- C. trav. art. L. 762-3. Encore cette qualification pourrait-elle être soumise à la discussion car finalement, c'est l'artiste qui exécutera la prestation, et ce sont des conditions de cette exécution que se déduiront les clauses du contrat (le contrat de travail peut fort bien ne pas être rédigé par écrit). Les stipulations prévues par l'agent et l'employeur engagent-elles l'artiste si celui-ci ne les a pas lui-même signé dans un contrat écrit ? C'est aussi l'un des effets essentiels du contrat de mandat que le mandant soit valablement engagé par les actes du mandataire. Si tel n'est pas le cas, s'agit-il toujours d'un contrat de mandat ? On peut en douter.

²³- C. trav. art. L. 762-1. Les contrats de travail d'artiste pouvant être collectifs lorsqu'ils concernent un même numéro ou les musiciens appartenant au même orchestre, la signature d'un seul artiste est suffisante pour engager les autres lorsque ceux-ci ont donné mandat au signataire. La nature de mandat de cette opération n'est pas contestable : le signataire a reçu pouvoir de signer pour le mandant et en son nom.

perspective dans laquelle travaille l'association de services aux personnes est différente.

Toutefois il reste encore possible de discuter de la qualification de mandat à propos des **prestations** exécutées par l'association **préalablement** au recrutement par le particulier. L'association dispose ainsi d'un fichier de candidats potentiels qu'elle aura prospectés à l'occasion de missions antérieures, ou en liaison avec des organismes tels que l'ANPE ou d'autres institutions privées ou publiques de services aux personnes. L'association aura pu mener des entretiens avec les candidats, vérifier leur qualification et leurs diplômes, et enfin les sélectionner en faisant profiter le futur employeur de son expérience de recruteur, la personne proposée étant alors celle qui correspond le plus idéalement à celle recherchée. Il est certain que l'association épargne au particulier cette délicate mission dévolue à tout employeur. Il est tout aussi certain que c'est par un contrat que le particulier a confié à l'association le soin de réaliser ce service. Mais de telles prestations sont-elles encore constitutives d'un mandat ?

La réponse est dans cette seule question : s'agit-il d'un acte juridique ou d'un fait juridique ? Il convient d'observer plus précisément la nature des rapports existant entre le candidat et l'association. Ici encore, les opérations préalables au recrutement sont de purs faits juridiques. L'association ne s'engage en rien **au nom du futur employeur** vis-à-vis de la personne pressentie, comme elle ne s'engage aucunement personnellement envers elle. Si l'association commettait des fautes dommageables au candidat à l'occasion des prestations qu'elle offrirait à son client, elle engagerait seule sa responsabilité délictuelle²⁴.

A défaut d'être un mandat, il est possible d'avancer que l'activité de l'association consiste à s'entremettre entre des employeurs et des salariés. Le contrat serait alors un **contrat d'intermédiaire** qui n'est pas sans rappeler les contrats passés entre les cabinets de recrutement, communément appelés "chasseurs de têtes" et les entreprises qui les recruteront. Ces intermédiaires qui ne sont que tolérés, car à la frontière de la législation sur l'interdiction du placement, sont liés à leur client par une convention qu'une doctrine éclairée a qualifié de **courtage**²⁵.

Le courtier est un intermédiaire qui rapproche les parties, sans conclure le contrat lui-même²⁶ : "il fait connaître à chaque partie les conditions de l'autre, s'efforce d'arriver à une conciliation des intérêts, conseille la conclusion du contrat et parfois

²⁴- En particulier le non respect des articles L. 121-6 à L. 121-7 du Code du travail (informations demandées aux candidats qui doivent avoir un lien direct et nécessaire avec l'emploi proposé, règle d'information du candidat quant aux méthodes et techniques d'aide au recrutement utilisées à son égard qui doivent de plus être pertinentes au regard de la finalité poursuivie).

²⁵- Y. ROUSSEAU, "Conseils en recrutement, chasseurs de têtes, et notion de placement", *Dr. soc.* 1990, p. 545-557.

²⁶- Paris, 14 janvier 1947, *D.* 1947, p. 171 ; 6 octobre 1964, *J.C.P.* 1965, II, 13982.

collabore à la rédaction de l'acte qui le constate"²⁷. A ce stade de l'étude il est utile de suivre les principaux éléments de la démonstration de Mr Yves Rousseau, Chef du service juridique de l'Agence nationale pour l'emploi, qui concluait à l'assimilation du cabinet de recrutement à un courtier²⁸. Pour lui, le "chasseur de tête" est tenu d'une obligation de rechercher un cocontractant pour permettre à son client, appelé donneur d'ordre, de contracter. Comme le conseil en recrutement, il est tenu d'une obligation de conseil et de renseignement, il doit informer complètement et exactement les futurs contractants sur l'opération projetée et est normalement tenu de garantir à chacun l'identité de l'autre. Enfin il ne répond pas de l'exécution du contrat, sauf si l'inexécution provient de sa faute : "pour reprendre la *summa divisio* des obligations, il n'est donc lui aussi tenu que d'une obligation de moyens".

Jusqu'à présent, il est facile de constater que l'association de service aux personnes se livre à une activité sensiblement analogue lorsqu'elle "propose" au particulier "qui en a exprimé le souhait, une employée de maison". Nous avons pu constater, dans un autre document, que le modèle de contrat établi par une fédération d'association d'aide à domicile comportait exactement les mêmes prestations : "recherche, sélection et présentation de personnes susceptibles d'exercer la fonction ; proposition de contrat de travail...". D'ailleurs, à l'époque où l'activité n'était pas prohibée, il ne fut jamais contesté, ni en doctrine ni en jurisprudence, que l'activité de placement constituait juridiquement un courtage.

Pourtant une différence essentielle demeure quant au droit de courtage. L'association de services aux personnes ne perçoit pas une rémunération qui serait la contrepartie directe des services qu'elle rend, mais une participation "aux frais de gestion". Cette participation est généralement fixée forfaitairement pour la durée d'un an, et n'est révisable qu'après une décision de l'Assemblée générale de l'association. On serait alors en présence d'un courtage à titre gratuit quoique "indemnisé". Mais contrairement au mandat qui peut être civil, l'activité de courtage est toujours commerciale par nature au regard de l'article 632 du Code de commerce qui vise expressément ce type d'acte. Tant que l'association ne perçoit pas de rémunération (directe ou indirecte) qui manifesterait son intention d'exercer une activité commerciale de courtage, **il n'est pas possible de la qualifier de courtier**.

Ni un mandat, ni un courtage, le contrat que conclut l'association de services aux personnes avec le particulier est un simple contrat par lequel elle s'engage à rechercher et à proposer un salarié à l'employeur. **Il s'agirait alors d'un contrat d'entreprise**. Ce contrat est la convention par laquelle une personne, le maître de l'ouvrage, en charge une autre, l'entrepreneur, d'exécuter, en toute indépendance un ouvrage, un travail déterminé, consistant en de simples actes matériels de telle sorte qu'il ne confère à l'entrepreneur aucun pouvoir de représentation²⁹. L'association n'a

²⁷- G. RIPERT et R. ROBLOT, *Traité élémentaire de droit commercial*, Paris, LGDJ, 10^e éd., 1986, n° 2679.

²⁸- Y. ROUSSEAU, art. préc.

²⁹- J. GHESTIN et B. DESCHE, *Traité des contrats - La vente -*, Paris, LGDJ, 1990, n° 72.

en effet pour seule obligation que celle de présenter au particulier un salarié potentiel. Ce contrat à titre gratuit n'est pas unilatéral mais synallagmatique car conclu à charge du particulier de participer aux frais de gestion.

Toutefois, il faut remarquer que cette qualification conduit à mettre en retrait la qualité d'intermédiaire de l'association. Ce retrait ne peut se justifier que parce que l'association n'agit pas à titre lucratif, ni en qualité de commerçant. Il nous paraît cependant nécessaire qu'une protection spéciale soit accordée au particulier. Le débiteur (l'association) est lié à son cocontractant par une **obligation de moyen**. Elle doit être tenue d'une obligation de renseignement et de conseil. Elle doit également être tenue d'un devoir de prudence et de diligence à l'égard du créancier. Le contenu de cette dernière obligation nous semble devoir être similaire à celle du prêteur de main d'œuvre dans le cadre d'une mise à disposition de personnel³⁰. En effet, dans le cadre de sa mission "d'aide à la fonction d'employeur", et plus particulièrement dans celle du recrutement, la situation du prêteur de main-d'œuvre et celle du recruteur ne sont sensiblement pas différentes.

c2) La qualification juridique des autres services rendus par l'association ou l'entreprise

Ces autres services consistent en "l'accomplissement des formalités administratives et des déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de ces travailleurs"³¹. Que fait exactement l'association ou l'entreprise ? Les prestations exécutées sont généralement bien décrites dans les contrats :

"Constitution du dossier employeur auprès de l'URSSAF : immatriculation de l'employeur et du salarié, demande d'exonération de charges sociales, calcul des cotisations sociales et établissement des déclarations nominatives trimestrielles de cotisations ; établissement des bulletins de paie ; renseignements et demande de documents permettant à l'employeur d'obtenir divers avantages sociaux ; facilitation de l'accès à la formation de la ou des personnes embauchées ; conseil et assistance ponctuels pour l'organisation du travail de la personne embauchée à l'exclusion de toute fonction hiérarchique ou disciplinaire".

L'association **décharge** donc l'employeur de toutes les obligations administratives qui découlent de son statut. Il n'est pas exclu que l'association puisse proposer des prestations supplémentaires. Une circulaire du ministère des Affaires sociales et de l'Intégration prévoit que l'URSSAF peut autoriser le **versement des cotisations par un chèque global de l'association**³². L'association doit toutefois non seulement adresser la déclaration nominative trimestrielle (DNT) signée par l'employeur, mais également établir un document récapitulatif de l'ensemble des adhérents faisant apparaître la situation individuelle au regard des cotisations dues en leur qualité

³⁰. V. *infra*.

³¹. C. trav. art. L. 129-1.

³². Circ. DSS / AAF/ A. 1/92 / n° 25 du 3 mars 1992.

d'employeur. Par ailleurs **la domiciliation administrative** des employeurs **au siège de l'association** est possible, mais les URSSAF doivent toujours être en mesure de connaître leur adresse. Elles doivent en effet pouvoir contrôler que les conditions de résidence prévues pour ouvrir droit à l'exonération pour "tierce personne" sont respectées. Les URSSAF vérifient ainsi qu'il n'existe pas une concentration d'employeurs exonérés résidant à une même adresse !

Pour ce qui concerne ces prestations il ne fait aucun doute que l'association accepte la charge de se voir confier par le particulier le pouvoir d'accomplir **en son nom** les obligations administratives et pratiques inhérentes à la qualité d'employeur. Une fois encore faut-il vérifier qu'il s'agisse **d'actes juridiques** pour conclure qu'un mandat existe. Tel nous semble être le cas, notamment lorsque l'association effectue au nom de l'employeur un certain nombre de demandes pour obtenir à divers titres des exonérations de charges sociales ou fiscales. Tel est encore le cas si l'association verse à l'employé les salaires échus et les cotisations sociales afférentes à l'URSSAF qu'elle se fait par la suite rembourser par l'employeur. Dans ce dernier cas l'association accomplit bien **au nom** de l'employeur les stipulations du contrat de travail. **Il existe donc bien une convention de mandat.**

A ce titre **l'association mandataire est tenue** de toutes les obligations inhérentes à ce type de contrat : exécution personnelle, fidèle, loyale, accomplissement des devoirs de renseignement et de conseil. Le mandataire est débiteur d'une reddition de compte à l'égard du mandant³³. De son côté, **le mandant doit exécuter** les obligations stipulées dans les clauses du contrat qui sont généralement parfaitement décrites (délivrance des informations nécessaires au mandataire pour l'exécution de sa mission et généralement toutes pièces et documents utiles à cette fin, remboursement des avances et frais exposés par le mandataire³⁴...).

En conclusion, il découle de ce qui précède qu'il est nécessaire de distraire les activités de l'association de services aux personnes pour connaître la nature juridique de chacune d'elles. **L'activité de placement** juridiquement entendue ne **constitue qu'un contrat d'entreprise** par lequel l'association s'engage à rechercher des salariés, à les sélectionner, à présenter des personnes susceptibles d'exercer la fonction souhaitée, puis à proposer un contrat de travail. Constituent bien **un contrat de mandat tous les actes** que l'association est amenée à exécuter au nom de l'employeur (versement des salaires et des cotisations sociales, sollicitations tendant à obtenir divers avantages...).

1.1.2. La mise à disposition de personnel

L'article L.†129-1 2° du Code du travail impose également l'agrément lorsque les associations embauchent des travailleurs "pour les mettre, à titre onéreux, à la disposition de personnes physiques". Les différentes formes de mise à disposition sont à présent juridiquement bien connues et posent moins de problèmes que le placement

³³- C. civ. art. 1993.

³⁴- C. civ. art. 1999.

de travailleurs. Il conviendra donc de rappeler brièvement les limites que doivent se fixer les associations de services aux personnes dans le cadre d'une mise à disposition, avant de voir ce à quoi elles s'engagent vis-à-vis des particuliers.

a) Les limites de la mise à disposition

Traditionnellement le Droit connaît deux sortes de mise à disposition : l'une faite par des **professionnels** qui exercent cette activité **lucrativement** et commercialement ; l'autre faite à titre **gracieux** et présentant un caractère **accessoire** à l'activité normale et principale d'une entreprise, ou accessoire à une opération ponctuelle.

a1) La mise à disposition exclusive et lucrative est réservée aux professionnels du travail temporaire

L'article L. 124-1 du Code du travail dispose qu'un entrepreneur de travail temporaire est la personne physique ou morale dont l'**activité exclusive** est de mettre à la disposition **provisoire** d'utilisateurs des salariés qu'elle embauche et rémunère à cet effet³⁵. Les entreprises de travail temporaire (et leurs clients) sont soumises à des conditions de fonctionnement extrêmement rigoureuses par des règles relatives aux missions³⁶, aux relations de travail³⁷ et au contrôle de leur activité³⁸.

Les entreprises de travail temporaire ne peuvent avoir d'autre activité que la mise à disposition de main d'œuvre. La règle donne lieu à des sanctions pénales³⁹ qui sont régulièrement appliquées par les tribunaux⁴⁰. En contrepartie de ces règles, les professionnels du travail temporaire sont les **seuls** à pouvoir se livrer à des mises à disposition à titre exclusif et lucratif⁴¹.

³⁵- G. BELIER et L. BERTHONNEAU, *Le Droit du travail temporaire*, Paris, Lamy, 1990, 372 p. ; D. MARCHAND et E. MARIE DE FICQUELMONT, *Travail temporaire*, Paris, Delmas, 3^e éd., 1991, 383 p., et la mise à jour, 1^{er} mars 1993, 35 p., *Le travail temporaire*, Paris, PUF, coll. Que sais-je ?, 127 p. ; G. CAIRE, *Le travail intérimaire*, Paris, PUF, coll. Que sais-je ?, 128 p.

³⁶- C. trav. art. L. 124-2 et L. 124-3.

³⁷- C. trav. art. L. 124-4 à L. 124-9.

³⁸- C. trav. art. L. 124-10 à L. 124-13-1.

³⁹- C. trav. art. L. 152-2 et suivants.

⁴⁰- Par exemple : Cass. crim. 15 juin 1984, bull. crim., n° 229, p. 604 ; Cass. crim. 15 février 1983, bull. crim., n° 56, p. 122 (constitution d'une société écran permettant d'avoir une double activité qui n'était pas séparée de celle de travail temporaire).

⁴¹- L'article L. 125-3 du Code du travail prévoit que "toute opération à but lucratif ayant pour objet exclusif le prêt de main-d'œuvre est interdite sous peine des sanctions prévue à l'article L. 125-3" dès lors qu'elle n'est pas effectuée dans le cadre des dispositions relatives au travail temporaire.

La loi n° 91-1 du 3 janvier 1991 a autorisé⁴² la constitution d'entreprises de travail temporaire dont l'activité exclusive consiste, au moyen de la conclusion de contrats de travail temporaire, à faciliter l'insertion de certaines personnes⁴³. Ces entreprises de travail temporaire sont communément appelées "entreprises d'intérim d'insertion". Elles passent des conventions avec l'État qui leur accorde des subventions au titre des postes créés pour l'encadrement des salariés en insertion. Ces entreprises doivent être juridiquement autonomes des entreprises de travail temporaire de droit commun de l'article L. 124-1. Elles sont soumises aux mêmes règles de fonctionnement à l'exception de celles relatives à la durée des contrats de mission qui peut être plus longue.

a2) La mise à disposition peut être l'accessoire d'un contrat principal lucratif qui ne porte pas sur la main-d'œuvre

L'article L. 125-1 du Code du travail prohibe les conventions à but lucratif portant sur le travail d'autrui (ou "fourniture de main-d'œuvre") lorsqu'elle a pour effet de causer un préjudice au salarié qu'elle concerne, ou d'éluder l'application des dispositions de la loi, de règlement ou de convention ou accord collectif de travail. L'infraction est plus connue sous le nom de "marchandage". Cet article ne s'applique qu'aux opérations lucratives de fourniture de main-d'œuvre à l'occasion d'un contrat d'entreprise puisque la fourniture lucrative **et exclusive** est sanctionnée par l'article L. 125-3 (V. *supra*). La preuve d'un préjudice doit être rapportée par le salarié⁴⁴.

Il arrive très fréquemment dans la vie des affaires que des contrats comportent accessoirement une fourniture de main-d'œuvre. C'est le cas en matière de **sous-traitance**. Comme le travail temporaire, cette convention constitue une opération juridique à trois personnes mais inclut deux contrats commerciaux. L'un entre le maître d'ouvrage et l'entrepreneur principal au terme duquel le second s'engage à fournir une prestation ; l'autre entre l'entrepreneur principal et le sous-entrepreneur qui se charge d'effectuer lui-même la totalité ou une partie des travaux prévus. Bien entendu, l'intérêt de ces conventions est l'absence de lien juridique direct entre le sous-entrepreneur et le maître d'ouvrage⁴⁵. Dans le cadre de ces rapports, les contrats ne masquent que très rarement un prêt exclusif de main-d'œuvre⁴⁶.

42- C. trav. art. L. 322-4-16 al. 3.

43- Les personnes sans emploi rencontrant des difficultés particulières d'insertion, et notamment les jeunes de moins de vingt-six ans, les chômeurs de longue durée, les personnes prises en charge au titre de l'aide sociale ou au titre de la protection de la jeunesse, les bénéficiaires du revenu minimum d'insertion.

44- F. DOROY, "Le préjudice causé au salarié dans le délit de marchandage", *Dr. soc.* 1994, p. 547-551.

45- Pour atténuer la rigueur de cette solution, l'article 186 bis du Code des marchés publics prévoit - pour ces seuls marchés - que le sous-traitant qui a été accepté par le maître de l'ouvrage et dont les conditions ont été agréées, est directement payé par le maître de l'ouvrage pour la part du marché dont il assure l'exécution. Dans les marchés privés, la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 et la loi du 6 janvier 1986 ont prévu une action directe du sous-traitant contre le maître d'ouvrage si l'entrepreneur principal ne paie pas le marché convenu après avoir été mis en demeure de le faire.

A l'inverse, les formes de sous-traitance qui entraînent un déplacement de la main-d'œuvre dans l'entreprise de l'entrepreneur principal, et surtout dans celle du maître d'ouvrage peuvent conduire à se demander si l'opération n'est pas une activité de travail temporaire déguisée. C'est le cas des prestations de service comportant une fourniture de main-d'œuvre, appelée "travail en régie". Les salariés ne sont en effet plus placés seulement sous l'autorité de leur employeur officiel, mais également sous celle du donneur d'ordre. Dans une telle situation l'employeur devra apporter la preuve que son entreprise, apporte une compétence qui se distingue de celle de ses seuls salariés⁴⁷.

Plus problématique sont les **contrats d'entreprise** qui comportent en même temps une fourniture de main-d'œuvre⁴⁸. Les critères retenus par la jurisprudence peuvent se réduire à quelques principes. Dans le cadre du contrat d'entreprise, si le client peut éventuellement donner des ordres très précis concernant l'orientation générale du travail et le résultat à atteindre, l'entrepreneur doit cependant conserver une autonomie certaine quant aux moyens d'exécution et quant à la maîtrise de la main-d'œuvre qu'il emploie⁴⁹, même si celle-ci exécute son contrat de travail dans les locaux de l'utilisateur⁵⁰. Il est par ailleurs responsable des travaux qui lui sont confiés

(G. FLECHEUX, "La loi du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance", *J.C.P.*, 1977, I, 2791 ; R. ESCAICH, "Les obligations du maître de l'ouvrage en matière de sous-traitance, dix ans après, la loi de 1975 est complétée (loi du 6 janvier 1986)", *Les petites affiches*, n° 81, juillet 1986, p. 25-33).

⁴⁶- La raison principale en est certainement le coût supplémentaire provoqué par ce type de marché. Il existerait entre le salarié et le maître d'ouvrage deux intermédiaires à rémunérer (l'entrepreneur principal et le sous-traitant), le système serait onéreux. De plus, la fraude serait facile à détecter car deux contrats commerciaux sont conclus. Un marché fictif serait alors aisément décelable : absence de livraison des travaux, pas de prestation de service effectuée...

⁴⁷- Les sociétés de conseil en informatique constituent un bon exemple (légal). Il est en effet fréquent qu'une entreprise sous-traite la maintenance de son parc informatique à une société de services en informatique (SSII) qui elle-même fera appel à des sous-traitants pour certains travaux spécifiques tels que la programmation par exemple. Les salariés sont ainsi amenés à travailler dans la première entreprise sur du matériel appartenant à cette dernière. Si l'entreprise sous-traitante ne servait pas un personnel très qualifié, souvent formé par elle, avec ses propres techniques, la mise à disposition prendrait une forme bien proche du travail temporaire illicitement exercé. Mais d'une façon générale les conventions de sous-traitance comportent peu de fraudes.

⁴⁸- H. BLAISE, "A la frontière du licite et de l'illicite : la fourniture de main-d'œuvre", *Dr. soc.*, 1990, p. 418-425.

⁴⁹- "Attendu que... si la SNIAS, donneuse d'ordre, se réserve le droit de surveiller et de contrôler l'exécution des travaux, les sociétés sous-traitantes sont responsables de leur personnel ainsi que de l'exécution et de la qualité des travaux accomplis" (Cass. crim., 19 mars 1985, bull. crim., n° 117, p. 307).

⁵⁰- Tel est le cas pour le dirigeant de cette société condamné par une cour d'appel dont l'arrêt est cassé parce qu'il résulte que "le prévenu soutenait... que la société Alpha Informatique est une société de services et de conseils en informatique dont l'une des activités essentielles l'oblige à déléguer son personnel auprès de sa clientèle ; qu'elle assure, à cet effet, la formation technique de ses employés en vue de l'exécution des programmes prévus, contrôle, de l'origine à la fin de la mission, toutes les opérations, en liaison avec l'utilisateur, intervient fréquemment pour effectuer de nouvelles études à la lumière des résultats constatés dans le travail du personnel délégué, donner

à forfait et non rémunérés *prorata temporis* du travail effectué par les ouvriers⁵¹. Il est enfin tenu d'une obligation de résultat⁵².

Inversement, le contrat d'entreprise est simulé lorsque les salariés sont placés sous la subordination de l'entrepreneur principal qui les encadre, leur donne des ordres et les soumet à l'organisation générale de l'entreprise (horaires, congé...)⁵³. Il en est de même s'il est constaté que l'entrepreneur n'est tenu que d'une obligation de moyen et que l'entrepreneur principal conserve l'entière responsabilité de la production en fournissant parfois le matériel et l'outillage nécessaires⁵⁴. En présence de ces indices cumulativement ou alternativement constatés par les magistrats, il en sera déduit que le contrat d'entreprise n'a pas d'objet en tant que tel. Dès lors, seul un prêt de main-d'œuvre a pu présider à sa conclusion, et la rémunération versée ne peut avoir pour cause que ce prêt. L'infraction sera donc consommée⁵⁵.

des suggestions et conseils et assume les corrections nécessaires" (Cass. crim. 7 février 1984, bull. crim., n° 46, p. 124).

⁵¹- "Attendu... que leur rémunération était calculée, non pas en fonction de l'exécution d'une tâche déterminée, mais uniquement sur la base des heures de travail accomplies" (Cass. crim., 25 juin 1985 préc., bull. crim., n° 250, p. 655) ; dans le même sens : Cass. crim., 25 avril 1989, bull. crim., n° 169, p. 435.

⁵²- "Attendu que... Qualitec était demeurée seule responsable de l'exécution des travaux commandés ; qu'elle était tenue de les réaliser dans un délai fixé par la convention, qu'elle était soumise à une obligation de résultat..." (Cass. crim., 2 juin 1981, bull. crim., n° 185, p. 508) ; dans le même sens : Cass. crim., 18 avril 1989, *Dr. soc.*, 1990, p. 424 et l'analyse de M. le Doyen H. BLAISE.

⁵³- "Attendu... que l'inspecteur du travail a constaté qu'aucun travail ne s'effectuait dans les bureaux (de la société dont le dirigeant était prévenu) et qu'un certain nombre de ses salariés étaient, en réalité, détachés, pour un temps plus ou moins long, auprès d'entreprises dans lesquelles ils se trouvaient placés, sur le plan du travail, dans les mêmes conditions que les travailleurs permanents, sans pour autant bénéficier de leurs avantages sociaux ni des conventions collectives en vigueur" (Cass. crim., 25 juin 1985 préc.) ; dans le même sens : Cass. crim., 28 octobre 1980, *Dr. ouvrier*, 1981, p. 155 ; Cass. crim., 26 mai 1988, bull. crim., n° 228, p. 593.

⁵⁴- "La société prétendument sous-traitante ne possédait ni le personnel ni le matériel nécessaire à l'exécution de travaux conformes à son activité déclarée" (Cass. crim., 15 février 1983, bull. crim., n° 57, p. 124).

⁵⁵- Un arrêt remarquable de la Cour de cassation l'a fort bien illustré (Cass. soc., 4 avril 1990, *Dr. soc.* 1990, p. 783, concl. Ph. Waquet). Pour la première fois la Chambre sociale de la Cour de cassation était amenée à se prononcer sur un contrat d'entreprise masquant une mise à disposition exclusive et lucrative de personnel. La société des laboratoires Anphar-Rolland avait donné mandat exclusif à la société Indice Recrutement pour assurer la promotion de l'une de ses spécialités pharmaceutiques. Cette dernière avait recruté un salarié en qualité de visiteur médical chargé de ladite promotion. Le contrat a rapidement été rompu entre les deux sociétés. L'inspecteur du travail ayant refusé l'autorisation de licencier le salarié pour motif économique, celui-ci s'est trouvé privé d'emploi "de fait". Monsieur le Conseiller Ph. Waquet observait dans ses conclusions que s'était installée entre les deux sociétés une véritable collusion pour commettre un délit et entraîner la rupture du contrat en laissant le salarié "entre deux chaises". De plus, la société Indice Recrutement ne fournissait pas d'autre prestation que la main-d'œuvre, et la transaction ayant un but lucratif, l'opération était illicite. Les critères habituellement retenus par la Chambre criminelle étaient réunis.

Ces précisions nous semblent extrêmement importantes, car si elles ne concernent pas directement les associations d'aide aux personnes agissant dans le strict objet qu'elles se sont définies, elles deviennent applicables dès lors que l'association n'obtient pas ou perd l'agrément, ou ayant l'agrément sort de son objet (par exemple en ayant une activité lucrative)⁵⁶. A l'inverse, **les entreprises privées** qui disposent désormais de la possibilité d'être agréées pour des **prestations de services** sont **directement** concernées. La prestation ne doit en aucun cas pouvoir être **assimilée** à un **prêt de main-d'œuvre** lucratif.

a3) En dehors de ces hypothèses la mise à disposition ne peut être exécutée qu'à titre gracieux et parfois à "titre onéreux"

Lorsqu'une personne physique ou morale met son personnel à disposition d'une autre, l'opération ne doit pas présenter un caractère lucratif. Il est toutefois admis que **l'employeur** peut être **remboursé** par l'emprunteur des **salaires** et des **cotisations sociales** qu'il a versés. Ce remboursement ne peut être effectué qu'à concurrence de la durée du prêt qu'il ne saurait excéder.

Il est admis en doctrine que l'employeur peut être indemnisé des frais qu'il a exposés : frais de gestion administrative ou de déplacement... à condition de pouvoir être justifiés⁵⁷. Il nous semble qu'un forfait trop élevé qui ne correspondrait pas à des frais réellement engagés risquerait d'emporter la requalification du prêt de main-d'œuvre en travail temporaire illicite.

En dehors de ces hypothèses traditionnelles le législateur autorise depuis une dizaine d'années que certains prêts de main-d'œuvre puissent être effectués à "**titre onéreux**".

C'est le cas des prêts de main-d'œuvre effectués par les associations intermédiaires de la loi n° 87-39 du 27 janvier 1987⁵⁸. L'association intermédiaire est une association agréée par l'État pour une période de un an renouvelable et qui a pour objet d'embaucher des personnes dépourvues d'emploi et éprouvant des difficultés de réinsertion⁵⁹. L'association les met à titre onéreux, à la disposition de personnes physiques ou morales pour des activités qui ne sont pas déjà assurées, dans les conditions économiques locales, par l'initiative privée ou par l'action des collectivités publiques ou des organismes bénéficiant de ressources publiques. Depuis la loi n° 96-63 du 29 janvier 1996 ces associations (ainsi d'ailleurs que les entreprises d'insertion) peuvent bénéficier de l'agrément.

⁵⁶- V. infra

⁵⁷- H. BLAISE, art. préc. n° 20.

⁵⁸- C. trav. art. L. 128.

⁵⁹- Notamment les bénéficiaires du revenu minimum d'insertion, les chômeurs de longue durée et les chômeurs âgés de plus de cinquante ans.

Tant pour les associations intermédiaires que celles d'aide aux personnes se pose la question de la différence entre la mise à disposition à "titre onéreux" et celle "lucrative". **L'activité lucrative se définit** comme étant celle qui procure un profit ou un gain. Par exemple les sociétés sont constituées dans le but de partager un bénéfice ou de profiter d'une économie. A l'inverse l'association est constituée entre des personnes qui décident de mettre en commun leurs connaissances ou leurs activités dans un but autre que de partager des bénéfices. La mise à disposition lucrative pourrait se caractériser par l'intention des membres du groupement de réaliser un bénéfice, c'est-à-dire leur intention d'accroître l'actif de leur patrimoine ou celui du groupement. **L'acte à titre onéreux** est par définition celui qui assujettit chacune des parties à donner ou à faire quelque chose⁶⁰. Il s'agit donc d'un contrat synallagmatique. **La mise à disposition à titre onéreux** signifierait que le personnel est prêté moyennant une contrepartie financière qui ne révélerait pas l'intention du prêteur de réaliser un gain, un profit.

Cette définition offrirait **un régime juridique intermédiaire** entre la mise à disposition lucrative et celle à titre gracieux, régime dans lequel l'association de services aux personnes aurait toute sa place. Ceci signifie qu'à l'inverse d'une entreprise de droit commun, l'association n'aurait pas à justifier des sommes qu'elle perçoit en contrepartie de la mise à disposition (salaire, cotisations sociales et éventuellement l'indemnisation des frais). C'est dire, à notre avis, que la prestation de mise à disposition peut avoir une contrepartie financière forfaitaire qui peut être supérieure au strict coût de la main-d'œuvre prêtée sans toutefois manifester l'intention du prêteur de réaliser un profit par cette opération.

Nous n'avons pas eu connaissance de la manière dont les associations calculent la prestation de mise à disposition. Nous disposons par contre d'éléments chiffrés précis pour ce qui concerne le placement. Une fédération d'associations proposait à ses membres de calculer les frais de gestion sur la base de 8,00 francs de l'heure effectuée avec un plafond de 600 francs par mois. Une autre fédération propose des tarifs dégressifs avec un plafond mensuel qui ne doit pas être dépassé (800 francs par mois). La transposition de ces méthodes au calcul de la contrepartie de la mise à disposition (avec en sus les salaires et les cotisations sociales afférentes) montre que même avec des variations supérieures qui feraient dégager un excédent à l'association, ces montants restent bien inférieurs aux tarifs pratiqués par les groupements qui se livrent à des mises à disposition à but lucratif, et principalement les entreprises de travail temporaire.

Au-delà de ces considérations, les associations sont réputées non lucratives au regard des articles L. 125-1 et L. 125-3 du Code du travail. Tant qu'elles disposent de l'agrément et qu'elles n'excèdent pas les activités qui leur sont autorisées la présomption est, à notre avis, irréfragable. Si elles sortaient de leur champ d'activité la présomption ne jouerait plus car elles ne seraient plus des associations d'aide aux personnes au regard de l'article L. 129-1⁶¹.

⁶⁰- C. civ. art. 1106.

⁶¹- V. *infra* B).

b) Les obligations des parties (association et utilisateur)

En mettant du personnel à disposition, l'association doit garantir l'utilisateur de certains préjudices que lui causerait le salarié prêté. De même, ce n'est pas parce qu'il n'est pas l'employeur du salarié que l'utilisateur est exempt de toute responsabilité.

b1) La responsabilité contractuelle de l'association prêteuse de main-d'œuvre

La responsabilité de l'association d'aide aux personnes ne semble pas devoir être différente de celle (classique) du prêteur de main-d'œuvre⁶², et particulièrement de celle de l'entrepreneur de travail temporaire que l'on peut transposer ici (le contentieux est fourni). Il faut préciser tout d'abord que **l'utilisateur subit** toujours **les risques du travail**, et notamment ceux liés à une exécution défectueuse des tâches confiées aux salariés placés sous son autorité dès lors qu'aucune faute ne peut être reprochée à l'association d'aide aux personnes⁶³.

Par ailleurs l'association d'aide aux personnes n'est à notre avis tenue que d'une obligation de moyen, mais qui implique qu'elle se livre avec sérieux à la tâche qui lui est dévolue. L'association est toujours tenue d'une **obligation générale de prudence**. Il semble ainsi nécessaire que l'association vérifie la qualification du salarié qui sera mis à disposition. Un salarié à qui l'on demande des compétences dans un domaine précis (par exemple s'occuper d'une personne âgée), et dont l'incurie provoque un préjudice à celle-ci, engagerait la responsabilité de l'association si celle-ci n'avait pas vérifié ses aptitudes⁶⁴.

L'association serait pareillement responsable si elle mettait à disposition d'une personne vulnérable un salarié condamné à des infractions pénales pour vol, abus de confiance ou escroquerie⁶⁵. On nous a cité le cas d'une aide ménagère qui profitait "de ses charmes" pour soutirer de l'argent à un utilisateur (masculin) âgé⁶⁶. Il en est de même si le salarié est fragile psychologiquement et peu adapté au travail qui lui sera demandé⁶⁷.

⁶²- F. GAUDU, "La responsabilité civile du prêteur de main-d'œuvre", *D.* 1988, Chron., p. 235-246.

⁶³- Cass. soc., 28 mai 1980, bull. V, n° 157, p. 127.

⁶⁴- Cass. soc., 21 octobre 1982, bull. V, n° 575, p. 422 (travailleur temporaire ayant commis des fautes par suite d'un manque de qualification, l'entreprise n'avait pas vérifié celle-ci).

⁶⁵- Cass. civ., 26 février 1991, bull. I, n° 77, p. 50 ; *D.*, 1991, J, p. 605, note C. LAPOYADE-DESCHAMPS (salarié condamné pour faux en écriture privé et employé en qualité de comptable).

⁶⁶- La situation inverse se rencontre aussi. Les salariées sexuellement harcelées bénéficieraient des dispositions de la loi nouvelle si elles subissaient ce type d'agression.

⁶⁷- Cass. com., 28 octobre 1974, bull. IV, n° 267, p. 216 ; *D.*, 1975, Som., p. 461 et la brève note (cas d'un salarié prêté pour des fonctions de gardien alors qu'il avait été condamné pour des faits d'incendie volontaire).

Dans les contrats de mise à disposition que nous avons consulté, aucune clause limitative de responsabilité n'était stipulée. Il nous semble toutefois que ces clauses ne seraient pas valables car l'une des parties au contrat n'est pas un professionnel⁶⁸.

b2) Le problème de la responsabilité délictuelle du particulier-utilisateur

Le particulier qui utilise le salarié prêté prend-il la qualité de **commettant** au regard de l'article 1384 al. 5 du Code civil ? Le problème qui s'était posé depuis des décennies à propos des mises à disposition de main-d'œuvre a été progressivement résolu par la Cour de cassation.

Il est certainement préférable que le contrat de mise à disposition prévoit qui assume le risque de l'autorité. La Cour de cassation estime en effet que "si pour un temps ou une opération déterminée, un commettant met son préposé habituel à la disposition d'une autre personne, à l'autorité de laquelle ce préposé devient soumis en vertu de la convention intervenue, la responsabilité des faits du préposé, mise par l'art. 1384 du Code civil à la charge du commettant, ne se déplace et n'incombe au commettant occasionnel que dans la mesure envisagée par cette convention"⁶⁹.

A défaut de clause, l'examen des faits révèle lequel du prêteur ou de l'utilisateur avait autorité sur le salarié. Et aujourd'hui **la qualité de commettant est** presque toujours **attribuée à l'utilisateur**. La Cour de cassation considère en effet que le prêteur, lorsqu'il conclut un accord de mise à disposition pour l'exécution d'une tâche que l'utilisateur lui confiera, délègue dans le même temps et pour la durée de la mission, ses pouvoirs de direction et de contrôle⁷⁰. Le particulier est donc toujours responsable des dommages à autrui que pourra causer son salarié dans l'exercice de ses fonctions.

1.2. L'activité des groupements

L'activité du groupement est celle réellement exercée par lui. Tandis que **l'objet** du groupement doit nécessairement comprendre toutes les activités, la totalité des objets peut en revanche ne pas être mise en œuvre. C'est ce que les spécialistes appellent **l'activité sociale**⁷¹. Nous avons vu qu'au moins l'un des deux objets du groupement (placement et mise à disposition de personnel) était nécessaire pour obtenir l'agrément de l'État, et que ce dernier agrément était lui aussi indispensable pour exercer ces objets normalement prohibés. De manière extensive l'article L. 129-1 du Code du travail prévoit que l'agrément peut également être accordé aux groupements qui

⁶⁸- Ces clauses sont parfaitement valables si elles sont conclus entre professionnels, par exemple une entreprise de travail temporaire et son client commerçant.

⁶⁹- Cass. req. 24 janvier 1938, *D.* 1938, I, p. 59, note E. P.

⁷⁰- Paris, 3 mai 1984, *D.*, 1984, I.R., p. 418 (cas de l'utilisateur de services d'une entreprise de travail temporaire).

⁷¹- Y. CHAPUT, *Droit des sociétés*, Paris, P.U.F., 1993, 411 p., n° 61.

assurent la fourniture de **prestations de services** aux personnes physiques. Mais de manière restrictive, **l'activité** du groupement concerne **exclusivement** les services rendus aux personnes physiques **à leur domicile**. Il convient donc de circonscrire avec exactitude les activités auxquelles les groupements peuvent se livrer (1) avant d'étudier les sanctions qu'elles encouraient si elles sortaient du domaine qui leur est imposé (2).

1.2.1. La limitation du domaine d'activité de l'association

Les associations d'aide aux personnes peuvent rendre aux particuliers certains services lorsqu'elles sont agréées. Leur activité ne se limite donc pas au placement et à la mise à disposition de main-d'œuvre.

A l'inverse, **elles ne peuvent pas avoir d'autres activités** que celles liées aux services aux personnes.

La question est alors de savoir ce qu'est "un service aux personnes". L'article L.†129-1 en suggère incidemment certains comme les tâches ménagères ou familiales, la garde des enfants, l'assistance aux personnes âgées, handicapées ou à celles qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile.

Il convient d'abord de préciser que **certaines tâches sont nécessairement exclues** lorsqu'elles ne sont pas exercées par une personne compétente titulaire de titres ou diplômes obligatoires. C'est le cas pour les soins que le personnel prodigue aux personnes âgées ou handicapées. Beaucoup d'aides ménagères ou d'auxiliaires de vie sont amenées à donner les médicaments ou à refaire des pansements. Ces tâches entrent manifestement dans la notion de "service aux personnes" mais ne sauraient se prolonger par des soins plus techniques qui ne peuvent d'ailleurs être exécutés que par des professionnels ayant les titres requis : infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes...

Fréquemment le personnel est aussi amené à faire des travaux de petit bricolage. Ces tâches relèvent également de la notion de service aux personnes à condition qu'elles n'excèdent pas ce que le particulier aurait pu faire lui-même, c'est-à-dire ce qu'un homme qui n'est pas du métier ne peut normalement pas exécuter. A notre avis le travail effectué doit seulement faciliter la vie pratique et courante du particulier. Le salarié placé ou mis à disposition ne doit pas se transformer en artisan-plombier ou en peintre pour refaire à neuf le logement de l'utilisateur : il ne s'agirait plus d'un service à la personne !

Enfin une discussion peut être ouverte pour des services beaucoup plus développés. Il arrive que l'association propose à ses clients un service de télé-alarme. La personne âgée ou handicapée dispose d'un bracelet équipé d'un émetteur. En cas de difficulté (problème de santé ou de sécurité) le déclenchement de l'appareil alerte par téléphone ou par radio un centrale qui assiste alors le client. Ce service entre manifestement dans la notion "d'assistance" de l'article L. 129-1. Mais on imagine aisément le développement que pourrait prendre ce type de prestations. L'assistance aux personnes âgées ou handicapées pourrait-elle être étendue à d'autres services tels que

la restauration (création de cuisines centrales par exemple), ou pourquoi pas l'hébergement dans des résidences-service. Quelles en seraient les limites juridiques ?

A notre avis, ces limites sont celles de l'activité commerciale accessoire d'une activité civile. La règle jurisprudentielle permet de faire reconnaître le caractère civil à un acte normalement commercial s'il n'est que l'accessoire d'une activité civile. Trois conditions doivent être réunies : l'activité principale doit évidemment être civile, ce qui est le cas pour les associations d'aide aux personnes. L'acte doit par ailleurs être nécessairement lié à cette activité principale et ne peut revêtir qu'un caractère accessoire par rapport à elle. Il est nécessaire que les associations portent une attention particulière à ces deux dernières conditions. Ainsi un service de gestion de télé-alarme présente normalement un caractère commercial. Il est possible de considérer que lorsqu'il est lié à une activité civile d'aide à la personne, ce service prend une qualité civile. Mais il faut que ce lien demeure très étroit. Les associations devraient donc être vigilantes si elles entendaient développer d'autres services de ce type. Enfin l'activité doit bien rester secondaire : c'est dire que si la seconde activité prenait une importance telle qu'elle occulte l'activité civile d'aide à la personne, l'association s'exposerait aux sanctions applicables au cas de dépassement des activités qui lui sont assignées. Toutefois, il nous semble que les **entreprises d'aide aux personnes** disposent, de ce point de vue, d'une plus grande latitude dans leurs activités car elles ne sont pas limitées par leur objet non lucratif.

1.2.2. Les sanctions d'un dépassement de l'activité assignée

Au regard du **droit du travail** les sanctions seraient extrêmement lourdes. L'administration pourrait **retirer l'agrément** ou ne pas le renouveler. En cas de litige, le juge pourrait constater que dépassant l'activité qui lui est assignée, le groupement n'est plus une association ou une entreprise d'aide aux personnes au regard des dispositions de l'article L. 129-1. Il perdrait alors le bénéfice des présomptions que nous avons étudiées précédemment. **Il s'exposerait** par conséquent aux sanctions de **l'infraction de placement** lorsqu'elle agit en qualité de "mandataire"⁷². Et dans le cadre de l'activité de mise à disposition de personnel, les articles L. 125-1 et L. 125-3 du Code du travail pourraient à nouveau s'appliquer. Il serait constaté que la mise à disposition aurait un but lucratif et l'association ou l'entreprise serait poursuivie pour **exercice d'une activité de travail temporaire illicite**. Dans le cadre d'une prestation offerte au particulier avec une mise à disposition de main-d'œuvre, il serait recherché si le contrat d'entreprise n'est pas simulé. Dans un tel cas les infractions seraient également consommées⁷³. Enfin, dans le cadre d'une mise à disposition, le particulier risquerait la **requalification du contrat** de travail avec le salarié. En effet, la requalification du contrat entre l'utilisateur et le salarié prêté est une des sanctions du travail temporaire illicitement exercé.

Au regard du **droit commercial**, l'association s'exposerait aux règles de la paracommercialité. Une circulaire du 12 août 1987 avait rappelé que les associations

⁷²- V. *supra*.

⁷³- V. les longs développements que nous avons consacrés à cette question *supra*.

se comportant comme de véritables entreprises commerciales, pouvaient être considérées comme des commerçants et en être soumis au régime juridique (en matière de règle de preuve, de prescription, de compétence judiciaire...)⁷⁴. Par contre, l'entreprise d'aide aux personnes ne serait pas concernée par cette question car elle effectue déjà des actes de commerce.

Au regard du **droit fiscal**, tant pour l'assujettissement à la TVA qu'à l'impôt sur les sociétés la doctrine administrative reconnaît que l'exercice d'une activité commerciale ne remet pas en cause le caractère non lucratif d'une association si trois conditions sont réunies. **L'activité** doit être faite dans le cadre de l'activité désintéressée ou contribuer par sa nature et non simplement financièrement à la réalisation de cet objet. **La gestion** ne doit procurer aucun profit matériel direct ou indirect aux fondateurs, dirigeants et membres, même si le Conseil d'État a précisé que la rémunération versée au directeur d'une association n'est pas déterminante pour assujettir celle-ci à l'impôt sur les sociétés⁷⁵. Enfin, il ne faut pas que l'association recherche un **profit systématique** qui se matérialise par des excédents importants. Lorsque de tels excédents existent, il doivent être réinvestis dans l'association elle-même. Si de telles conditions n'étaient pas réunies l'association serait soumise au régime fiscal de droit commun des sociétés. Enfin, l'agrément prévu à l'article L. 129-1 du Code du travail ouvre droit pour les associations visées au bénéfice du régime applicable aux associations d'intérêt général sans but lucratif et à gestion désintéressée défini au 5 de l'article 206, et au 1° du 7 de l'article 261 du Code général des impôts. Si l'association perdait son agrément ou avait un but lucratif elle perdrait nécessairement le bénéfice de ces dispositions. **L'entreprise d'aide aux personnes** ne serait également pas concernée, car elle est déjà soumise à ces dispositions.

2. LES RAPPORTS DES ASSOCIATIONS D'AIDE AUX PERSONNES AVEC LES SALARIÉS

Les emplois de services aux personnes présentent des particularités au regard de la législation du travail. Nous verrons si ces particularités ne rapprochent pas ces salariés du statut des travailleurs indépendants tel que la législation récente les définit.

2.1. La législation du travail salarié

Le respect de la législation du travail pose des difficultés quant au choix du type de contrat de travail (1) et quant à la durée du travail (2).

⁷⁴- M. LE ROY, "La para-commercialité", *J.C.P.* 1981, éd. CI, II, 13587 ; CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL, "Exercice et développement de la vie associative dans le cadre de la loi du 1er juillet 1901", *J.O. Avis et rapports du CES*, 1993, n° 4. La jurisprudence est intarissable...

⁷⁵- Cons. d'Et. 27 mars 1946 n° 73016.

2.1.1. Le choix du type de contrat de travail

Le contrat de travail de droit commun est le contrat à durée indéterminée tandis que le contrat à durée déterminée est soumis à des règles de conclusion et d'exécution rigoureuses. Le contrat du travailleur placé ou mis à disposition du particulier peut-il être à durée déterminée ?

a) Cas du travailleur mis à disposition par l'association

L'article D.121-2 du Code du travail prévoit que les activités exercées dans le cadre de l'article L. 129-1 2° constituent un secteur d'activité "dans lequel des contrats à durée déterminée peuvent être conclus pour les emplois pour lesquels il est d'usage constant de ne pas recourir au contrat à durée indéterminée en raison de la nature de l'activité exercée et du caractère par nature temporaire de ces emplois". Pour ces emplois **l'association peut donc recourir au contrat à durée déterminée** sans être soumise aux règles des cas de recours des articles L. 122-1 et suivants du Code du travail. Ceci ne vaut que pour les salariés de l'association **mis à disposition**. L'article D.121-2 n'en étend pas le bénéfice au salarié placé employé par le particulier. Toutefois il faut savoir que le seul fait de faire partie d'un des secteurs mentionné ne constitue pas une **présomption irréfragable de recours licite au contrat à durée déterminée**, et d'autre part tous les emplois ne peuvent pas être ainsi pourvus.

En effet, ce n'est pas le fait qu'un secteur d'activité soit mentionné dans la liste qui fonde à lui seul le droit de recourir au contrat à durée déterminée. C'est l'existence d'un usage constant, c'est-à-dire ancien, bien établi et admis comme tel dans la profession. Le contentieux en la matière est assez fréquent. Une étude jurisprudentielle menée par des chercheurs sur les conditions de recours aux contrats de travail à durée déterminée "d'usage"⁷⁶ fait ressortir que l'usage constant doit normalement être prouvé par la partie qui l'invoque⁷⁷. Les Conseils de prud'hommes et les cours d'appel présument l'existence d'un tel usage dans le secteur mentionné dans la liste, et imposent au salarié d'apporter la preuve contraire. L'usage constant est apprécié par les juges tantôt *in abstracto* en vérifiant l'adéquation du secteur litigieux à celui mentionné dans la liste, tantôt *in concreto* en examinant la situation spécifique de l'entreprise⁷⁸.

Par ailleurs (et surtout), les juges contrôlent la nature de l'emploi exercé pour en **vérifier son caractère temporaire**. Ils peuvent apprécier l'activité exercée comme étant celle du salarié. Dans ce cas un salarié peut pourvoir un emploi entrant dans la

⁷⁶- P. ETIENNOT, F. KESSLER, S. MOUKHA, "Les conditions de recours au contrat de travail à durée déterminée "d'usage"", *Dr. soc.*, 1992, p. 66-73.

⁷⁷- Cass. soc., 26 janvier 1966, bull. IV, n° 105, p. 87.

⁷⁸- Les auteurs citent cet arrêt de la Cour d'appel de Paris : "tous les contrats de travail liant ou ayant lié les appelants à la société intimée ont été conclus pour la durée de l'année scolaire, quels que soient l'objet et la durée de l'enseignement dispensé par chacun d'eux, aucun élément du dossier ne permet de dénier l'existence dans l'établissement d'un usage constant et général de ne pas recourir au contrat à durée indéterminée".

liste du décret alors que son entreprise n'y figure pas, et inversement⁷⁹. Ils peuvent aussi apprécier l'activité exercée au regard de celle de l'entreprise, ce qui permet un examen plus sommaire de la situation. Généralement, c'est le caractère d'activité temporaire ou permanente ainsi que la qualification professionnelle du salarié qui permet d'envisager ou non la conclusion d'un contrat de travail à durée déterminée "d'usage". Lorsqu'il s'agit de la qualification professionnelle du salarié qui entre rigoureusement dans la liste du décret, il convient d'examiner le caractère temporaire ou non de son engagement. L'engagement pourra être temporaire lorsqu'il concerne par exemple des artistes du spectacle engagés pour la durée d'une revue, ou des acteurs pour la durée du tournage d'un film avec un rôle particulier, ou encore du sportif professionnel.

Inversement certains auteurs font remarquer que **l'engagement ne pourrait plus être temporaire lorsque la même personne est recrutée pour une période plus longue englobant plusieurs prestations**⁸⁰. On a pu ainsi s'interroger sur la situation du sportif professionnel engagé sur plusieurs saisons⁸¹, ou de l'entraîneur-instructeur de football recruté sous contrat d'une durée de deux saisons⁸². Ces contrats sont bien à durée indéterminée, il n'est alors pas d'usage constant de recourir au contrat à durée déterminée. Or **tel nous semble être le cas** lorsque l'association d'aide aux personnes met **successivement** son salarié à la disposition de plusieurs utilisateurs sur des périodes relativement longues. L'association dispose suffisamment de "clients" à servir et peut donc aisément reclasser le salarié. Il faut donc considérer ce contrat comme étant conclu à durée indéterminée quand bien même les parties en auraient-elles décidé autrement. Au contraire le recours au contrat à durée déterminée "d'usage" serait admis si le salarié n'était recruté que pour une prestation ponctuelle auprès d'un utilisateur. Ceci signifie donc que le contrat à durée déterminée "d'usage" dispense d'invoquer un cas de recours, mais ne justifie pas l'emploi permanent d'un salarié par des contrats à durée déterminée successifs.

Enfin, seules les activités par nature temporaires sont évidemment visées. Les personnels permanents de l'association d'aide aux personnes ne sont pas concernés : la règle des cas de recours joue à nouveau pour recruter sous contrat à durée déterminée les salariés qui ne sont pas mis à disposition⁸³.

⁷⁹- *ibid.*

⁸⁰- G. POULAIN, *Les contrats de travail à durée déterminée*, Paris, Litec, 1988, 333 p., n° 141 et s.

⁸¹- Cass. soc., 21 janvier 1981, bull. V, n° 50, p. 36.

⁸²- Angers 7 janvier 1986, *D.*, 1986, somm., p. 365 obs. J-P KARAQUILLO.

⁸³- A titre d'exemple, dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration où il est habituel de recourir à ce que l'on appelle des "extras" avec un usage constant de ne pas conclure de contrat à durée indéterminée, il n'est pas possible d'en faire de même avec le personnel administratif ou d'entretien. Les ouvreuses des salles de spectacle et de théâtre ne font pas partie du personnel temporaire et doivent donc être recrutées sous contrat de travail à durée indéterminée. De même, dans les professions de l'enseignement, seuls les emplois qui correspondent à un enseignement limité à une fraction d'année scolaire, ou à un enseignement non permanent dans l'établissement, peuvent donner lieu à la conclusion de contrats au titre des usages.

Pratique à biens des égards, le contrat à **durée déterminée comporte néanmoins de nombreux inconvénients** dans le secteur des services aux personnes. Le contrat ne peut normalement pas être rompu avant l'échéance du terme sauf faute grave ou cas de force majeure⁸⁴. Si par exemple le particulier ne s'entend pas avec la personne mise à disposition, l'association devra soit reclasser son salarié chez un autre particulier, soit lui payer l'intégralité des salaires à échoir jusqu'au terme du contrat : la durée de l'essai est courte et aucune des parties n'aura eu le temps de se rendre compte qu'il existait une "incompatibilité d'humeur". Le licenciement ne pourrait être envisagé que pour faute grave. D'autre part on sait que l'exécution des contrats de mise à disposition dépendent du maintien en vie du particulier. Malade ou âgé, le risque de décès de l'utilisateur est souvent important. L'association devra poursuivre l'exécution du contrat à durée déterminée même si le salarié n'effectue aucune prestation. Car à notre avis, la rupture du contrat de mise à disposition ne constitue pas un cas de force majeure qui autoriserait la rupture du contrat avant son terme⁸⁵. Si le contrat était à durée indéterminée, l'association disposerait d'un motif économique pour rompre le contrat de travail. Il nous semble que généralement, **le contrat à durée indéterminée présente un caractère plus souple** car il permet de faire face à ces aléas grâce au licenciement pour motif personnel ou pour motif économique⁸⁶.

b) Cas du travailleur directement employé par le particulier

Pour ce qui concerne les salariés placés, les règles du droit commun des contrats à durée déterminée s'appliquent normalement. Le particulier doit recruter le salarié sous contrat à durée indéterminée sauf à pouvoir exciper d'un des cas de recours de l'article L. 122-1-1 ou L. 122-2. Il faut remarquer l'inadaptation de ces possibilités de recours au cas des employeurs particuliers car elles sont essentiellement de nature économique. Le législateur n'a pas pris en considération les services à la personne en les définissant. C'est ainsi que le particulier ayant besoin ponctuellement de l'aide d'une tierce personne (pendant le temps de la convalescence après une maladie ou une hospitalisation par exemple) ne pourrait que difficilement recruter le salarié sous contrat à durée déterminée car aucun cas de recours n'est adapté à cette situation particulière⁸⁷.

⁸⁴- C. trav. art. L. 122-3-8.

⁸⁵- Par analogie avec les dispositions de l'article L. 124-5 du Code du travail (relatif aux hypothèses de travail temporaire).

⁸⁶- Cette souplesse est renforcée par le caractère dérogatoire du statut du travailleur à temps partiel qui permet de parvenir au même résultat que le contrat à durée déterminée sans en subir les inconvénients.

⁸⁷- Les cas de recours sont les suivants : remplacement d'un salarié en cas d'absence, de suspension de son contrat de travail, de départ définitif précédant la suppression de son poste de travail ayant fait l'objet d'une saisine du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel, s'il en existe, ou en cas d'attente de l'entrée en service effective du salarié recruté par contrat à durée indéterminée appelé à le remplacer ; accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise ; emplois à caractère saisonnier ou d'usage ; contrat conclu au titre de dispositions législatives et réglementaire destinées à favoriser l'embauchage de certaines catégories de personnes sans emplois ou lorsque l'employeur

Dans le cadre de ce contrat se pose encore la question de l'aléa de la survie de l'employeur. S'il venait à être définitivement hospitalisé, ou s'il ne pouvait plus poursuivre l'exécution du contrat, le particulier (ou ses héritiers s'il décédait) serait débiteur des salaires à échoir jusqu'au terme du contrat. A durée indéterminée, la rupture du contrat est plus aisée même si elle doit être indemnisée (faiblement car le salarié a peu d'ancienneté généralement)⁸⁸. Il faut enfin préciser que le particulier-employeur devra verser **l'indemnité de précarité d'emploi** égale à 6 % de la rémunération brute versée, à l'inverse de l'association (dans le cadre d'une mise à disposition) qui en est dispensée car elle recourt à un contrat à durée déterminée "d'usage"⁸⁹.

2.1.2. Le problème du temps de travail

Le salarié, qu'il soit employé directement par le particulier (placement) ou qu'il le soit par l'association (mise à disposition) conclut généralement un contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée à **temps partiel**.

Certains des contrats indéterminée que nous avons pu étudier (que l'employeur soit l'association ou le particulier) comportent des clauses de réduction d'horaire ainsi rédigées :

- "L'horaire de travail est essentiellement variable. Il est susceptible d'être affecté par certains cas de force majeure liés à la personne aidée, notamment son hospitalisation, son décès. L'horaire de travail mensuel de XXX est fixé à XXX heures maximum".

- "Toute modification de ce contrat (horaires, fonctions, tâches...) fera l'objet d'un avenant".

- "Cet horaire est susceptible d'être réduit suite à certaines circonstances non imputables à l'Association, notamment le décès, l'hospitalisation de la personne aidée ou la diminution des prises en charge des organismes financeurs. Dans toute la

s'engage, pour une durée et dans des conditions qui sont fixées par décret, à assurer un complément de formation professionnelle au salarié.

⁸⁸- Une réponse ministérielle a précisé que le décès de l'employeur ne constitue pas un cas de force majeure (n° 7959, *J.O. Sénat* du 15 décembre 1994, p. 2979) : "La Cour de cassation juge que, si l'article L. 122-12, alinéa 2, du Code du travail est inapplicable aux employeurs de gens de maison, la cessation du contrat de travail par le décès de l'employeur, qui ne constitue pas un cas de force majeure, ne prive pas le salarié des indemnités de préavis et de licenciement. Il appartient donc aux héritiers de mettre en œuvre la procédure de licenciement et de verser au salarié les indemnités de préavis et de licenciement éventuellement dues compte tenu de son ancienneté, en application de la convention collective nationale des employés de maison. L'employé de maison peut donc ainsi faire valoir ses droits aux allocations de chômage. Ce dispositif ne fait pas peser sur les héritiers de l'employeur l'obligation de poursuivre le contrat de travail, obligation qui ne se justifierait pas, le décès de l'employeur mettant fin *ipso facto* à l'activité qu'exerçait auprès de lui l'employé de maison. Il apparaît que le dispositif actuel permet de préserver tant les intérêts du salarié que ceux des héritiers de l'employeur".

⁸⁹- C. trav. art. L. 122-3-4 a).

mesure du possible, l'association limitera les conséquences de cette diminution en confiant à Mme XXX de nouvelles prises en charge qui parviendront à l'Association. Si, cependant, l'Association ne parvenait pas à compléter l'horaire de Mme XXX, elle sera dans l'obligation d'établir un avenant à son contrat de travail lui indiquant la modification de ses horaires. L'association tirera toutes les conséquences de l'éventuel refus de cet avenant par Mme XXX".

Ces clauses posent le problème de la combinaison des dispositions relatives au contrat de travail à temps partiel et celles relatives à la modification substantielle du contrat de travail.

a) L'application de la législation sur le travail à temps partiel

La loi définit le salarié à temps partiel comme étant celui qui effectue un horaire de travail inférieur d'au moins un cinquième à la durée légale du travail ou à la durée du travail fixée conventionnellement pour la branche ou pour l'entreprise⁹⁰. Depuis la loi n° 93-1313 du 20 décembre 1993 sont également considérés comme salariés à temps partiel les salariés occupés selon une alternance de périodes travaillées et non travaillées dont la durée de travail annuelle est inférieure d'au moins un cinquième à celle qui résulte de l'application sur cette même période de la durée légale du travail.

Le contrat de travail **doit être écrit** et doit notamment **mentionner la durée hebdomadaire** ou, le cas échéant, mensuelle prévue. Il doit également **préciser les périodes travaillées et non travaillées ainsi que la répartition des heures de travail à l'intérieur de ces périodes**⁹¹. Des heures complémentaires peuvent être stipulées à cette condition que leur nombre ne soit pas supérieur au dixième de la durée hebdomadaire ou mensuelle de travail prévue initialement, et qu'elles n'aient pas pour effet de porter la durée du travail au niveau de la durée légale⁹².

Le législateur régleme donc strictement la durée du travail en fixant un seuil maximum d'heures pour que le salarié puisse être considéré comme un travailleur à temps partiel. Mais aucune limite minimum n'est exigée, celle-ci étant par conséquent laissée à la libre appréciation des parties (c'est-à-dire en réalité par l'employeur). La durée stipulée au contrat s'impose normalement aux deux parties, l'employeur ne pouvant pas la réduire à sa convenance.

Or les **associations d'aide à domicile bénéficient d'une double dérogation** à l'ensemble de ces règles. Une première dérogation jurisprudentielle **n'impose pas** aux parties de prévoir dans le contrat une **clause garantissant au salarié une durée minimum de travail**. La Cour de cassation considère en effet qu'en raison de la

⁹⁰- C. trav. art. L. 212-4-2.

⁹¹- C. trav. art. L. 212-4-3.

⁹²- Lorsqu'il existe une convention ou un accord collectif de branche étendu, ou une convention ou un accord d'entreprise ou d'établissement la limite peut être portée jusqu'au tiers de la durée du travail stipulée au contrat.

nature particulière de l'emploi d'aide à domicile, les associations peuvent ne pas s'engager à fournir un nombre d'heures de travail déterminée⁹³. De cette jurisprudence il faut déduire que les clauses que nous avons précédemment décrites sont parfaitement légales lorsqu'elles prévoient que la durée du travail est "essentiellement variable", sans autre précision de durée. Par ailleurs une seconde dérogation (légale), **autorise** les associations d'aide à domicile à **ne pas stipuler la répartition de la durée du travail** entre les jours de la semaine ou les semaines du mois⁹⁴.

Il résulte de ces dérogations que les salariés des associations d'aide aux personnes "bénéficiaires" d'un régime juridique **original et dérogatoire** en matière de droit du travail. De façon très pratique, n'ayant aucun travail garanti, ils peuvent être amenés à ne travailler que lorsque leur employeur les appelle. L'inexistence d'une clause de répartition des horaires s'oppose également à ce qu'ils puissent cumuler plusieurs contrats de travail chez différents employeurs (comme la loi les y autorise) car ils risquent de devoir travailler chez au moins deux d'entre eux aux mêmes périodes, tandis qu'ils subiront une inactivité à d'autres. Il s'agirait donc d'une sorte de travail "au sifflet"⁹⁵ qui peut être extrêmement préjudiciable à ceux qui l'exercent. Outre l'incertitude du revenu qu'il engendre, ce système de travail rend aléatoire l'ouverture des droits aux prestations du régime général de la Sécurité sociale avec le risque de n'avoir pas cotisé suffisamment pour remplir les conditions requises. Ne pouvant pas prévoir à l'avance le nombre d'heures prestées, le salarié ne saura pas s'il devra s'assujettir volontairement ou pas. Comme ces salariés sont généralement des femmes, elles dépendront souvent des droits de leur conjoint.

Enfin se pose le problème de l'application de la loi du 19 janvier 1978 étendant le bénéfice de la **mensualisation** à tous les salariés⁹⁶. Rares sont les employeurs qui connaissent les dispositions de cette loi, dont l'application est pourtant expressément rappelée dans la convention collective des employés de maison (article 28). Ces employés sont généralement payés "à l'heure" effectuée, alors qu'un lissage mensuel devrait intervenir : par exemple pour 15 heures hebdomadaires, le salarié devrait être rémunéré sur la base de $(15 \times 52) \div 12 = 65$ heures / mois. Le paiement "à l'heure" permet aux employeurs d'échapper au paiement des jours fériés⁹⁷, à l'octroi des

⁹³- Cass. soc. 11 octobre 1989, bull. V, n° 584, p. 353, *RJS* 1989, p. 504, n° 844 : "Le travail demandé à la salariée est un travail à temps partiel, conditionné à la fois par la situation évolutive des personnes aidées et par les heures accordées par les diverses commissions d'admission, en fonction de la situation momentanée de chacune d'elles ; qu'il s'ensuit que, eu égard à la nature particulière de l'emploi d'aide à domicile, l'absence de clause du contrat garantissant à la salariée une durée minimum de travail n'est pas irrégulière".

⁹⁴- C. trav. art. L. 212-4-3.

⁹⁵- L'expression est de Mme F. FAVENNEC-HERY, "Le travail à temps partiel", *Dr. soc.* 1994, p. 165-175.

⁹⁶- En sont exclus les travailleurs à domicile, les travailleurs temporaires, les travailleurs saisonniers et les travailleurs intermittents.

⁹⁷- Les modalités de paiement sont décrites à l'article 20 de la convention collective des employés de maison.

congés payés pour événements personnels, à l'indemnité différentielle de maladie aux salariés comptant une ancienneté suffisante... Des conseils de prud'hommes ont condamné certains employeurs à des rappels de salaires lorsque la loi sur la mensualisation n'avait pas été appliquée⁹⁸.

b) La modification d'éléments substantiels du contrat de travail

Les hypothèses précédemment décrites envisageaient l'absence de toute durée stipulée dans le contrat de travail à temps partiel. Lorsqu'une telle durée minimum est prévue, l'association est-elle tenue par la clause ?

Une réponse positive s'impose normalement. Mais les contrats comportent, nous l'avons vu, des clauses de révision qui stipulent que la durée mentionnée est seulement **indicative**. L'horaire est susceptible d'être réduit lorsque surviennent certaines circonstances. Il est alors prévu que l'association limitera les conséquences de la diminution d'horaire en confiant au salarié de nouvelles prises en charge (nouveaux clients). A défaut elle précise qu'elle sera dans l'obligation d'établir un avenant au contrat de travail en indiquant la modification de la durée du travail et "qu'elle tirera toutes les conséquences de l'éventuel refus de cet avenant" par le salarié.

La situation est juridiquement différente de celle précédemment étudiée car l'employeur s'engage à fournir une quantité de travail qu'il pourra réduire si certaines circonstances l'exigent. Dans ce cas encore, la clause semble légale. Car si l'employeur ne peut apporter de modification substantielle à un élément essentiel du contrat de travail (et la durée du travail en est un⁹⁹), rien ne s'oppose à ce que les parties prévoient que la durée du travail **ne constituera pas un élément substantiel** de ce contrat. La Cour de cassation a en effet pris en considération l'absence de garantie d'une durée minimale de travail pour estimer des réductions du temps de travail non substantielles¹⁰⁰.

Il en résulte que la législation sur la modification substantielle du contrat de travail, qu'elle soit pour motif économique¹⁰¹ ou non, n'est pas applicable. Le serait-elle, l'association disposerait d'un motif économique facile à trouver (absence de contrat de mise à disposition) pour réduire la durée du travail. L'association citée précédemment était en parfaite légalité lorsqu'elle prévoyait la rédaction d'un avenant : celui-ci est obligatoire depuis le 1er juillet 1993 par application d'une directive européenne du 14 octobre 1991 (à condition qu'il y ait effectivement modification substantielle, ce qui n'est pas le cas ici, il faut le rappeler).

⁹⁸- Tarbes, 2 novembre 1992, C. c/ L.

⁹⁹- Cass. soc. 18 février 1988, bull. V, n° 118.

¹⁰⁰- Pour une réduction de 140 heures à 40 heures : Soc. 23 janvier 1985, D. 1985, I.R., p. 454, obs. A. Lyon-Caen, J.C.P. 1985, éd. E, I, 14433, obs. B. Teyssié, Dr. soc. 1985, p. 651, obs. H. Blaise.

¹⁰¹- C. trav. art. L. 321-1-2.

Le salarié ne peut pas exiger l'ancien horaire. On se demande d'ailleurs ce que signifie "l'association tira toutes les conséquences de l'éventuel refus de cet avenant par le salarié", puisque l'association **impose** la diminution d'horaire en faisant une stricte application des clauses du contrat. Le salarié ne pourrait que se soumettre ou se démettre (les garanties concernant la modification substantielle ne sont pas applicables).

2.2. Les portes du travail non salarié

Les multiples dérogations dont font l'objet les emplois d'aides aux personnes permettent d'affranchir l'employeur, et singulièrement l'association, de toute garantie de continuité d'emploi à l'égard du salarié. Le travailleur, tout en bénéficiant du statut minimal du salariat (en matière de protection sociale notamment) exécute son travail dans des conditions proches de la prestation de service. Dès lors il convient de se demander s'il serait envisageable de lui appliquer un statut de travailleur indépendant (1), et à défaut, de trouver une alternative qui éviterait les graves inconvénients que présenterait cette solution (2).

2.2.1. Le rejet de l'hypothèse d'un statut de travailleur indépendant

Depuis la loi du 11 février 1994, une présomption de non-salariat permet à des personnes physiques immatriculées à certains registres, d'éviter les risques de requalification d'un rapport de travail indépendant en contrat de travail¹⁰², notamment à l'initiative des organismes de sécurité sociale¹⁰³. Cette loi écarte expressément l'existence d'un rapport de travail salarié lorsque le prestataire immatriculé n'est pas lié à son donneur d'ordre par un lien de subordination juridique **permanente**¹⁰⁴. Elle les écarte également du bénéfice du régime général de la Sécurité sociale. Les travailleurs recrutés pour des emplois d'aide aux personnes sont directement concernés par les dispositions de ces textes du fait de la **discontinuité** des services qu'ils rendent aux associations et du grand nombre de particuliers chez lesquels ils interviennent. Serait-

¹⁰²- C. trav. art. L. 120-3.

¹⁰³- C. sécur. soc. art. L. 311-11.

¹⁰⁴- Cette loi a fait l'objet de nombreuses études, V. not. : J. BARTHELEMY, "L'entreprise individuelle", Avis présenté au nom du Conseil Economique et Social, *J. O. Avis et rapports Cons. Ec. soc.*, 14 mai 1995, 40 p., spéc. p. 21, "Contrats de travail et d'entreprise : nouvelles frontières", *J.C.P.* 1994, éd. E, 361 ; J-P. CHAUCHARD, "Le rescrit social, procédure d'interrogation de l'URSSAF (article 35 de la loi du 11 février 1994)", *Dr. soc.* 1995, p. 642-646, "Travail salarié ou travail indépendant : les questions soulevées par la loi Madelin", *Liaisons soc.*, Sup. mensuel, juin 1995, p. 83-85 ; M. LAROQUE, "Présentation introductive de la loi du 11 février 1994 relative à l'initiative et à l'entreprise individuelle", *Dr. soc.* 1995, p. 631-633 ; J-E. RAY, "De Germinal à Internet Une nécessaire évolution du critère du contrat de travail", *Dr. soc.* 1995, p. 634-637 ; F. DOROY, "La vérité sur le faux travail indépendant", *Dr. soc.* 1995, p. 638-641 ; G. LYON-CAEN, "Où mènent les mauvais chemins", *Dr. soc.* 1995, p. 647-650 ; B. TEYSSIE, "Sur un fragment de la loi n° 94-126 du 11 février 1994 : commentaire de l'article L. 120-3 du Code du travail", *Dr. soc.* 1994, p. 667-672 ; ASSOCIATION VILLERME, "La loi Madelin et le Code du travail : à contre-courant, une menace qui devrait pourtant rester sans effet", *Dr. soc.* 1994, p. 673-676.

il possible de saisir prétexte de cette absence de lien continu pour inciter ces personnels à adopter un statut d'indépendant ?

Cette situation est celle qui, aujourd'hui, donne lieu aux controverses les plus vives. L'indépendance est en effet trompeuse lorsque le travailleur est incapable de financer par son revenu professionnel le régime de protection sociale des indépendants, en raison d'un nombre insuffisant de clients qui, au surplus, sont en mesure de lui dicter ses tarifs du fait d'une forte concurrence sur ces emplois peu qualifiés. Par ailleurs il se trouverait échapper à la réglementation du travail qui lui assure le bénéfice de certaines protections qu'il ne sera plus en mesure d'obtenir parce qu'il sera un agent économique trop faible. Ces craintes sont renforcées par l'exemple de la législation britannique qui écarte du droit du travail les personnels dont la durée du travail à temps partiel est inférieure à un certain seuil, ce qui a eu pour principal effet de créer entre les salariés et les indépendants un statut peu intéressant de travailleurs individuels en situation de *self-employment*.

Le cas du travailleur en emploi de "services aux personnes" nous paraît difficilement compatible avec les dispositions de la loi "Madelin". Un premier argument - de texte - pourrait être tiré de la rédaction même de l'article L. 129-1 qui indique que les particuliers personnes physiques sont **employeurs** des travailleurs placés, et que l'association qui se livre à des mises à disposition **embauche** les personnels. Il serait donc bien de la volonté du législateur de considérer ces travailleurs comme des salariés. Par ailleurs, si ces travailleurs devaient être considérés comme des indépendants l'intervention du législateur en 1991 n'aurait plus aucune raison d'être puisque l'association, traitant avec des non-salariés, n'aurait plus besoin d'agrément pour échapper aux infractions de marchandage et de placement. Enfin - et surtout-même s'il existe une discontinuité dans l'emploi de ces personnels, la relation de travail est bien **permanente** et non pas occasionnelle ce qui semble bien exclure tout lien d'indépendance¹⁰⁵. L'association recourt fréquemment et régulièrement au même salarié même s'il existe des périodes de vacance d'emploi. Au reste, il faut remarquer que la plupart des associations utilisent des contrats à durée indéterminée alors que des contrats à durée déterminée seraient, on l'a vu, parfaitement possibles, ce qui de notre point de vue suffit à démontrer que les associations entendent s'engager et engager sur le long terme et recourir aux services du salarié de manière permanente quoique irrégulièrement. Les mêmes raisons doivent être avancées lorsque c'est le particulier qui recrute le salarié. Il recourt de façon continue à ses services, il est placé sous sa subordination, et ce particulier ne fait pas appel à lui de manière occasionnelle.

2.2.2. Une alternative possible : l'utilisation du chèque emploi-service

L'utilisation du chèque emploi-service n'est pas offerte à l'association qui se livre à une activité de mise à disposition. Cette possibilité n'est en effet accordée qu'aux particuliers pour assurer la rémunération des salariés occupant des emplois de

¹⁰⁵- Les auteurs les plus bienveillants à l'égard de la loi du 11 février 1994 précisent en effet qu'à leur avis "tout impose que l'exigence de permanence s'applique à la relation de travail" (B. TEYSSIE, art. préc.).

services mentionnés à l'article L. 129-1., et pour la déclaration en vue du paiement des cotisations sociales. Les particuliers utilisant les services de placement des associations de services aux personnes entrent donc idéalement dans le champ d'application de la loi. La loi n° 96-63 du 29 janvier 1996 et le décret n° 96-372 du 2 mai 1996 ont élargi le recours au chèque emploi-service en distinguant deux situations.

Lorsque le particulier emploie le salarié pour une durée de quatre semaines consécutives par an quelle que soit la durée hebdomadaire de travail, ou quatre semaines consécutives dans l'année et moins de huit heures par semaines sur un emploi occasionnel, temporaire, le contrat est à durée déterminée, et l'employeur ainsi que le salarié sont présumés satisfaire aux obligations mises à la charge de l'un ou l'autre en matière de contrat à durée déterminée, ou en matière de travail à temps partiel (nécessité d'établir un écrit)¹⁰⁶. Ceci signifie que le chèque emploi-service constitue un forfait emportant présomption irréfragable de l'accomplissement d'un certain nombre d'obligations ou de formalités¹⁰⁷. La rémunération portée sur le chèque inclut une indemnité de congés payés dont le montant est égal à un dixième de la rémunération.

Lorsque le particulier emploie le salarié plus de quatre semaines consécutives dans l'année, et moins de huit heures par semaine, sur un emploi non occasionnel, durable, ou plus de quatre semaines consécutives dans l'année et plus de huit heures par semaine, la loi nouvelle prévoit que le contrat de travail est à durée indéterminée, et il devra être rédigé par écrit en respectant un modèle élaboré par les parties à l'accord paritaire du 13 octobre 1995. La nécessité d'un écrit s'est imposée pour respecter la directive européenne n° 91-533 du 14 octobre 1991 qui exige une obligation d'information par écrit du salarié par l'employeur lorsque la relation de travail excède huit heures par semaine ou quatre semaines consécutives par an. Lorsque le contrat est à durée indéterminée, la rupture doit respecter les règles légales et conventionnelles applicable à une telle situation.

Le particulier dont le salarié acceptera le chèque emploi-service sera donc dispensé de certaines formalités. En revanche si le salarié est employé de façon continue l'association devra rédiger un contrat de travail pour le compte du particulier.

Ces possibilités sont particulièrement souples et offrent donc au particulier tous les avantages du travail indépendant sans pour autant priver le salarié des garanties offertes par le droit du travail.

¹⁰⁶- C. trav. art. L. 129-2 nouveau.

¹⁰⁷- A. LYON-CAEN, "Le chèque emploi-service", *Dr. soc.* 1994, p. 109-114.

CÉREQ
Dépôt légal 1^{er} trimestre 1997

Le développement des services aux personnes à domicile, souvent confondus avec les services de proximité dont ils ne sont qu'une composante, a donné lieu à un foisonnement d'initiatives publiques générant de nouvelles formes d'activités. Celles-ci ont contribué à créer une certaine confusion dans un champ jusque-là composé de deux branches professionnelles, l'aide à domicile et les services domestiques, qui se recoupent aujourd'hui autour de la notion d'emploi familial. De plus, les nouveaux outils de gestion de la relation salariale (le «chèque emploi-service» et l'association mandataire) s'avèrent difficilement compatibles avec la professionnalisation de ces emplois, pourtant invoquée par tous les partenaires concernés.

ISBN : 2-11-089799-6

ISSN : EN COURS

CENTRE D'ÉTUDES
ET DE RECHERCHES SUR LES QUALIFICATIONS

10, Place de la Joliette
BP 176 13474 Marseille Cedex 02
Tél. : 04 91 13 28 28 / Fax. : 04 91 13 28 80