

Une meilleure connaissance des particuliers-employeurs en perte d'autonomie
Etude réalisée pour la FEPEM et la CNSA
par le cabinet Brigitte Croff Conseil et Associés
Mars 2010

Contexte

Cette étude répond à la volonté de la FEPEM et de son Observatoire, d'approfondir la connaissance des différentes typologies de particuliers-employeurs et notamment celles relatives aux publics dits fragiles. Les métiers liés au grand âge reflètent l'étendue des besoins des particuliers-employeurs âgés et handicapés. L'une des difficultés tient à la définition même des besoins et des attentes des particuliers-employeurs en perte d'autonomie. Ces besoins présentent une spécificité importante, qui nécessite un accompagnement tant de l'employeur que de son salarié, en raison de leur caractère évolutif.

Cette étude s'inscrit dans le cadre d'une convention signée, en 2009, entre la FEPEM et la CNSA qui se structure autour de cinq grands axes :

- Acquérir une meilleure connaissance des particuliers-employeurs en perte d'autonomie, de leurs besoins et attentes, ainsi que des relations qu'ils entretiennent avec leurs salariés. L'objectif est de leur proposer, à leur domicile, un accompagnement adapté;
- Sécuriser cet accompagnement en structurant un mandat de qualité. Il s'agit d'accompagner le statut mandataire en apportant aux structures les outils et informations nécessaires à la mise en place d'un accompagnement professionnel sécurisé, au service du projet de vie de la personne ayant fait le choix de rester à domicile (label de qualité);
- Concevoir, mettre en oeuvre et promouvoir une véritable politique des ressources humaines adaptée au secteur des particuliers-employeurs en perte d'autonomie;
- Valoriser les dispositifs de formation;
- Diversifier les moyens de professionnalisation.

Méthodologie

Pour cette étude, le Cabinet Brigitte Croff Conseil et Associés a réalisé une série d'entretiens auprès :

- de vingt particuliers-employeurs en perte d'autonomie,
- de quinze aidants familiaux,
- de dix salariés en emploi direct au domicile de personnes en perte d'autonomie.

Principaux enseignements

Les conditions de la demande d'aide et la recherche d'une réponse adaptée

- Insuffisance de l'information disponible sur les différentes solutions qui peuvent être mobilisées lors de la mise en place d'une aide professionnelle au domicile de personnes en perte d'autonomie. Quand l'information est accessible, elle est rarement exhaustive et ne permet pas aux personnes de pouvoir choisir le mode d'intervention qui conviendrait.

- Le choix d'être particulier-employeur se fait le plus souvent par le bouche-à-oreille, lorsqu'une opportunité de mise en relation avec une professionnelle disponible se présente ; ou bien parce que la personne en situation de perte d'autonomie ne sait pas qu'une autre alternative est possible ; ou encore quand la personne en perte d'autonomie a eu une expérience antérieure insatisfaisante avec une structure (prestataire ou mandataire).
- La perte d'autonomie est un processus, elle n'est pas toujours brutale/soudaine. Lorsqu'elle est progressive, elle doit souvent être prise en charge par des salariés à domicile qui étaient déjà employés au domicile du particulier et qui vont être amenés à les accompagner différemment.
- Pour ceux qui ont fait le choix au préalable d'être particulier-employeur, deux indicateurs président à ce choix : d'une part, la recherche d'une solution stable, d'une relation d'emploi durable, avec un salarié librement choisi ; d'autre part, le prix : l'emploi direct étant moins coûteux pour le particulier que le prix d'une structure prestataire, il permet aux personnes en perte d'autonomie de pouvoir financer, via l'APA ou la PCH, un plus grand nombre d'heures d'accompagnement à domicile.
- Pour les personnes avec des handicaps lourds, la pénurie d'offre de services à domicile et leur manque de spécialisation sur les questions du handicap les poussent massivement à se tourner vers l'emploi direct.

Etre particulier-employeur comme facteur d'autonomie

- L'étude montre comment les particuliers-employeurs qui le sont devenus en situation de perte d'autonomie, « par circonstance », investissent progressivement leur rôle (que ce soit un niveau de la gestion administrative de l'emploi, de la définition des tâches, de la gestion des problèmes). La maîtrise du lien de subordination, de leur espace de vie privé, des temps d'intervention, va être mis en avant par les particuliers-employeurs en perte d'autonomie comme autant d'indicateurs de leur capacité à être autonome. Ils affirment également, à travers l'apprentissage de ce rôle d'employeur à domicile, un pouvoir économique qui ne les placent pas dans l'assistantat mais qui les rend acteur, à part entière, de leur accompagnement à domicile.
- Etre particulier-employeur a permis aux personnes rencontrées dans l'enquête de reprendre le contrôle sur leur vie quotidienne, cette relation directe étant un facteur de répit pour l'aidant familial car elle remet la personne en perte d'autonomie « *aux commandes* », et ce faisant, elle restitue à l'aidant familial sa place principale de parent puisqu'il est également libéré d'une partie des tâches qu'il réalisait jusque là et qu'il ne va plus faire.

La difficile identification des besoins

- Analyser ses besoins, prioriser les activités de la salarié à domicile, construire un projet de travail avec des objectifs d'autonomie est difficile pour la personne en perte d'autonomie qui s'appuie souvent pour cela sur sa salariée. Le positionnement des intervenant(e)s de terrain est essentiel à la compréhension des besoins des personnes mais aussi au travail sur leur autonomie.
- Les personnes rencontrées qui souffrent d'un handicap depuis la naissance, ont acquis au fil des ans une connaissance fine de leurs besoins et sont beaucoup plus en mesure de définir ce qu'elles attendent que les personnes âgées dépendantes rencontrées.
- Les services d'aide à domicile existants sont beaucoup plus orientés en direction des personnes âgées qu'en direction des personnes âgées. Beaucoup de progrès sont à faire pour amener des réponses aux personnes handicapées (pour toutes les formes de handicap). L'Allocation Compensatrice du Handicap (ACTP) qui existait avant la Prestation Compensatrice du Handicap (PCH), ne donnait pas obligation aux familles d'utiliser l'allocation pour financer un service extérieur, ce qui explique en partie le fait que les personnes handicapées sont plus souvent accompagnées par des aidants familiaux. Par

ailleurs, la PCH ne finance pas les activités d'entretien de la maison, ce qui explique que les aidants familiaux sont souvent mis à contribution sur cet ensemble d'activités.

Des aidants familiaux très présents

- Dans tous les cas rencontrés lors de l'enquête, ce sont les aidants familiaux qui font la demande d'aide et qui vont parfois jusqu'à l'imposer à leurs parents âgés, à leur conjoint, ou à leurs enfants afin de trouver une solution de répit. Pour autant, tous continuent de faire ce qui s'inscrit dans le lien de parenté.
- Pour les personnes qui n'ont pas les capacités d'assumer leur fonction d'employeur, ce sont les enfants, le conjoint, ou les parents qui vont se substituer à la personne en perte d'autonomie sans forcément qu'une demande de tutelle soit faite.

Des particuliers-employeurs qui ont besoin d'être accompagnés

- Les particuliers-employeurs rencontrés ne sont généralement pas suffisamment informés sur leurs droits et devoirs, ce qui peut les empêcher d'exercer leur rôle dans de bonnes conditions.
- Très peu ont identifié des interlocuteurs auxquels ils peuvent s'adresser pour obtenir des informations ou du soutien dans l'exercice de ce rôle. Ainsi la majorité des personnes rencontrées n'ont pas rédigé par écrit de contrat de travail et lorsqu'ils l'ont fait on est plutôt sur des « contrats types » qui ne leur permettent pas d'investir leur fonction d'employeur dans toutes ses dimensions, ni de comprendre toutes les implications liées à ce statut.
- Les personnes rencontrées sont peu sensibilisées aux risques professionnels des salariés qui exercent leur activité à domicile.

L'apprentissage du rôle d'employeur

- Au moment du recrutement, ce n'est pas le diplôme ni la compétence du salarié qui prime, mais la personnalité, l'empathie, la confiance qui va s'établir entre les deux protagonistes. C'est le binôme employeur/employé qui est structurant, et c'est pour cette raison que les particuliers-employeurs rencontrés s'attachent à des relations d'emploi durables.
- Cette relation directe durable est, pour l'employeur, un gage de la maîtrise de son intimité. Elle est vécue comme un élément fondamental dans le maintien de son intégrité et la préservation de l'estime de soi. Pour l'employée, c'est une forme de reconnaissance valorisante qui participe fortement à sa motivation et à l'utilité qu'elle va trouver dans l'exercice du métier. C'est également l'affirmation d'un choix de travailler en toute indépendance.