



LA QUALITÉ DE L'AIDE AU DOMICILE DES PARTICULIERS EMPLOYEURS ÂGÉS



EVE MEURET-CAMPFORT

NOVEMBRE 2015



Avec le soutien de la Direction générale des entreprises (Mission des services à la personne)



FÉDÉRATION DES PARTICULIERS
EMPLOYEURS DE FRANCE

L'OBSERVATOIRE

SOMMAIRE

INTRODUCTION	6
PARTIE I – LES APPROCHES DOMINANTES DE LA QUALITÉ DE L'AIDE AU DOMICILE DES PERSONNES ÂGÉES	8
1. UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LES NORMES DE QUALITÉ : À LA RECHERCHE D'UN MODÈLE STANDARDISÉ	10
2. UNE APPROCHE PAR LA PROFESSIONNALISATION DES SALARIÉ.E.S : LA QUALITÉ DES EMPLOIS	11
3. LA TENSION ENTRE LA QUALITÉ COMME NORME ET LA QUALITÉ COMME PERSONNALISATION DE L'AIDE	13
PARTIE II – PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE	16
1. PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSES	16
2. MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	18
2.1 Des apports du concept de « binôme » à l'intégration des aidants.....	18
2.2 Les entretiens semi-directifs : susciter une parole sur la relation d'aide.....	20
2.3 Ce que l'accès au terrain nous dit du secteur de l'emploi à domicile entre particuliers.....	21
3. LA POPULATION ENQUÊTÉE	25
3.1 Les employeur.e.s.....	25
3.2 Les salarié.e.s.....	29

PARTIE III : LA QUALITÉ, UNE AFFAIRE D'ADÉQUATION ? 33

1.	LES ATTENTES DES PERSONNES	
	ÂGÉES DÉPENDANTES	33
2.	LE CHOIX DE L'EMPLOI À DOMICILE	
	ENTRE PARTICULIERS	37
3.	DEVENIR PARTICULIER EMPLOYEUR :	
	UN APPRENTISSAGE COMPLEXE	39
	3.1 La maîtrise du droit du travail : une compétence inégalement répartie.....	40
	3.2 L'apprentissage « sur le tas »	42
4.	ARRANGEMENTS ET GESTION PARTAGÉE	
	DE LA RELATION DE TRAVAIL	50
	4.1 Une double vulnérabilité.....	51
	4.2 L'évolution des besoins.....	52
	4.3 Nature de la relation de travail et qualité.....	54
	4.4 De « petites entreprises » à domicile.....	57

PARTIE IV : LE RÔLE DES TIERS

DANS LA PRODUCTION DE QUALITÉ 59

1.	LES STRUCTURES MANDATAIRES	59
	1.1 Un gage de qualité pour les employeur.e.s.....	60
	1.2 Une sécurité pour les salarié.e.s.....	62

2.	LES AIDANTS NON RÉMUNÉRÉS	64
2.1	Les aidants familiaux non rémunérés.....	64
	L'aidant familial comme force de conseil.....	64
	L'aidant familial comme accompagnateur de la mise en place de l'aide.....	65
	L'aidant familial comme employeur officieux.....	66
2.2	Les aidants extérieurs à la famille.....	68
CONCLUSION		71
BIBLIOGRAPHIE		73
ANNEXES		78
Annexe 1 :	Les voies d'entrée dans le métier d'assistant.e de vie.....	78
Annexe 2 :	Caractéristiques des employeur.e.s rencontré.e.s.....	84
Annexe 3 :	Caractéristiques des salarié.e.s rencontré.e.s.....	86

INTRODUCTION

En France, 1,1 million de particuliers employeurs ont 60 ans et plus et environ 368 000 d'entre eux sont en situation de dépendance. Par ailleurs, plus de six intervenant.e.s au domicile de personnes dépendantes sur dix sont salarié.e.s du particulier employeur, soit exclusivement, soit en cumulant l'emploi direct avec un autre mode d'intervention¹.

L'emploi à domicile entre particuliers reste peu étudié dans les enquêtes menées sur l'aide au domicile des personnes dépendantes alors qu'il offre un champ d'observation privilégié de la relation de travail qui se joue au domicile entre personne aidée et assistant.e de vie. Les travaux déjà conduits par l'Observatoire des emplois de la famille auprès des personnes âgées, des parents employeurs et, plus récemment, des personnes en situation de handicap, ont ainsi permis de mettre en évidence combien la qualité de la prestation dépend de la qualité du cadre dans lequel elle est réalisée². En outre, la relation d'emploi directe donne à voir des agencements - entre l'employeur.e et l'employé.e, entre l'employé.e et l'aidant familial, entre l'employé.e et les autres intervenant.e.s professionnel.le.s du domicile - qui interrogent directement la question de la construction d'un service et d'un emploi de qualité.

La présente étude propose une réflexion sur ce que recouvre, pour les employeur.e.s âgé.e.s et leurs salarié.e.s, la notion de qualité de l'accompagnement au domicile privé. A partir d'une enquête menée par entretiens auprès de particuliers employeurs âgés plus ou moins dépendants et d'assistant.e.s de vie, nous mettrons en exergue les critères de qualité qui se dégagent des discours des différents acteurs de cette relation de travail, et les conditions dans lesquelles la qualité de l'aide peut être garantie.

Dans une première partie, nous reviendrons sur les principales recherches effectuées sur la qualité de l'aide au domicile des personnes âgées dépendantes afin de préciser la valeur ajoutée de notre étude.

Une deuxième partie sera consacrée à la présentation de l'étude, sa problématique, sa méthodologie et la population enquêtée.

¹ Bressé Sophie, Puech Isabelle, *Qui sont les particuliers employeurs en perte d'autonomie et leurs salariés ?*, Observatoire des emplois de la famille, FEPEM, décembre 2011.

² Bressé, Puech, *op. cit.* ; Moisset Pierre, Bouve Catherine, *Quelles sont les attentes des parents employeurs d'assistantes maternelles et de gardes d'enfants à domicile ?*, Rapport d'étude pour l'Observatoire des emplois de la famille, mars 2013 ; Touahria-Gaillard Abdia, en collaboration avec Céline Bedel, *Les expériences vécues des particuliers employeurs en situation de handicap*, Observatoire des emplois de la famille, FEPEM, novembre 2015.

En revenant sur les attentes des personnes âgées vis-à-vis de l'aide reçue et sur la manière dont elles apprennent à devenir employeur, nous verrons, dans la troisième partie, que la qualité est étroitement liée à la personnalisation de l'aide reçue, c'est-à-dire à la façon dont les assistant.e.s de vie répondent aux besoins des personnes âgées. La vulnérabilité de ces dernières, bien souvent passée sous silence, et le caractère évolutif de la perte d'autonomie, nécessitent une adaptation et une évolution de l'aide apportée, qui n'est pas automatiquement gage de précarité pour les salarié.e.s mais qui peut au contraire, dans certains cas, être source de valorisation au travail. Notre étude donnera à voir des relations de travail qui interrogent les relations hiérarchiques «classiques». Enfin, dans la dernière partie du rapport, nous reviendrons sur le rôle central de deux acteurs dans la production de la qualité au sein du domicile : les structures mandataires et les proches aidants.

À noter :

Dans cette étude, nous parlerons d'**emploi** à domicile **entre particuliers** pour désigner l'ensemble des modalités d'emploi du secteur du particulier employeur : l'**emploi direct** (emploi à domicile entre particuliers sans intermédiaire) et l'**emploi mandataire** (emploi à domicile entre particuliers via une structure mandataire).

PARTIE I

LES APPROCHES DOMINANTES

DE LA QUALITÉ DE L'AIDE

AU DOMICILE DES PERSONNES ÂGÉES

Les principales études sur la qualité de l'aide au domicile des personnes âgées dépendantes évoquent rarement l'emploi à domicile entre particuliers et se concentrent généralement sur les organismes prestataires. Ainsi, sur l'ensemble des projets financés par la DREES et la CNSA dans le cadre des deux appels à projet de recherche « Qualité de l'aide au domicile des personnes âgées », un seul (celui de Loïc Trabut et Florence Weber³) porte spécifiquement sur la relation d'emploi à domicile entre particuliers, qui est pourtant le statut d'emploi de 63% des intervenantes au domicile des personnes fragilisées (en emploi direct exclusivement ou en cumulant avec un autre statut⁴). Dans la plupart des travaux, le point de vue de l'utilisateur tend à être relégué au second rang au profit d'une approche centrée sur l'édiction de normes applicables à tous, sans prendre en compte les spécificités de chaque modalité d'emploi (prestataire/mandataire/emploi direct).

Dans trois rapports majeurs identifiés sur la question de la qualité⁵, l'emploi à domicile entre particuliers est systématiquement présenté comme une modalité d'emploi problématique en termes de qualité. Ainsi, les auteurs du rapport *Non-recours et non adhésion : la disjonction des notions de « qualité de vie » et « qualité de l'aide à domicile »* mettent en avant la dérive affective que sous-tendrait l'emploi à domicile entre particuliers, les risques liés à

³ Trabut Loïc, Weber Florence, *L'emploi direct déclaré ou non, un révélateur des besoins d'aide? Point de vue des salariés et point de vue des familles*, DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques), 2011.

⁴ Bressé, Puech, *op. cit.*

⁵ Blondel Frédéric, Delzescaux Sabine, Fermon Béatrice, *Mesure de la qualité et qualité de la mesure de l'aide à domicile. Construction des points de vue sur la qualité de l'aide à domicile*, Université Paris Diderot / Université Paris Dauphine, 2013 ; Gucher Catherine (dir.), Alvarez Stéphane, Chauveaud Catherine, Gallet Marie-Ange, Laforge Denis, Vial Benjamin, Warin Philippe, *Non-recours et non adhésion : la disjonction des notions de « qualité de vie » et « qualité de l'aide à domicile »*, CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) / DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques), 2011 ; Mantovani Jean, Garnung Monique, Cayla Françoise, Fahet George, Duchier Jenny, Membrado Monique, *Qualité de la mise en œuvre de l'APA à domicile : positionnements de gestionnaires, professionnels et bénéficiaires pour une approche croisée de la qualité*, INSERM (Institut national de la santé et de la recherche médicale), 2011.

la négociation directe entre personnes âgées et intervenant.e.s, la supposée absence de professionnalisation des emplois entre particuliers. Le « gré à gré » paraît toujours du mauvais côté de la qualité. C'est l'absence de tiers – qui, nous le verrons, n'est pas si nette – qui serait à l'origine de toutes les dérives assimilées à l'emploi à domicile entre particuliers. Comme le souligne Florence Weber dans l'introduction de l'ouvrage *Le salaire de la confiance*, « le milieu de l'aide à domicile a développé, en France, depuis les années 1990, une idéologie du “tiers” ou du “médiateur” entre l'aidé et l'aidant, supposé établir les conditions de félicité d'une relation éminemment dangereuse parce qu'intime »⁶. Dans ce cadre, la relation d'emploi à domicile entre particuliers serait synonyme d'une grande vulnérabilité des acteurs, en particulier des salarié.e.s. Du côté des employeur.e.s, c'est moins leur vulnérabilité qui est soulignée que leur prétendue incapacité à assumer le rôle d'employeur. Les auteurs du rapport *Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées*⁷ considèrent que, compte tenu de la difficulté, pour les personnes âgées, à être employeur à domicile, l'emploi à domicile entre particuliers devrait être découragé par des conditions tarifaires et fiscales moins avantageuses. L'emploi à domicile entre particuliers apparaît, dans ces travaux, plus comme une figure repoussoir que comme objet d'étude à part entière.

⁶ Weber Florence, « Le maintien à domicile : à quel prix ? », in Weber Florence, Trabut Loïc, Billaud Solène (dir.), *Le salaire de la confiance. L'aide à domicile aujourd'hui*, Éditions Rue d'Ulm, 2014, p. 11.

⁷ Roussille Bernadette, Strohl Hélène, Raymond Michel, *Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées*, IGAS (Inspection générale des affaires sociales), La Documentation française, 2009.

1.

UNE APPROCHE CENTRÉE

SUR LES NORMES DE QUALITÉ :

À LA RECHERCHE

D'UN MODÈLE STANDARDISÉ

La qualité de la prestation est souvent appréhendée à travers des référentiels normatifs et sous l'angle de la prescription du plan d'aide. Les auteurs du rapport *Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées* envisagent la qualité comme concomitante du plan d'aide (défini dans le cadre de l'octroi des prestations sociales telles que l'APA) et des procédures de labellisation pour les services d'aide à domicile qui délivrent la prestation. La qualité se contrôle auprès du prestataire (et dans une moindre mesure, du mandataire), qui est le garant de sa mise en œuvre : « le prestataire employeur des intervenants organise et contrôle en principe leur travail, les coordonne et veille à la continuité du service. Au contraire du mandataire qui n'intervient guère que sur l'aspect administratif, et a fortiori de la gestion de gré à gré, qui laisse la personne âgée et ses proches – quand ils sont présents – seuls face à des problèmes de non qualité et à leur responsabilité d'employeur ». De même, selon le rapport *Non-recours et non adhésion : la disjonction des notions de « qualité de vie » et « qualité de l'aide à domicile »*, « pour la grande majorité [des responsables de services d'aide à domicile], la réponse aux attentes de la personne comprise le plus souvent comme réponse aux demandes n'est pas un critère de qualité de la prestation. Le respect du cadre doit primer sur les ajustements individualisés »⁸.

Dans cette perspective, les personnes âgées apparaissent comme des usagers devant être consultés mais n'étant pas à même d'édicter eux-mêmes leurs besoins. Un rapport de l'IGAS préconise ainsi l'instauration de comités d'usagers. Le rapport *Qualité de la mise en œuvre de l'APA à domicile : positionnements de gestionnaires, professionnels et bénéficiaires pour une approche croisée de la qualité*⁹, qui s'intéresse précisément à l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'aide de l'APA, indique que « les moyens et outils mobilisables sont ceux de l'écoute, de la traduction compétente » et fait état d'une co-construction entre offreurs institutionnels, prestataires de services et demandeurs.

⁸ Gucher et alii, *op. cit.*

⁹ Mantovani et alii, *op. cit.*

2.

UNE APPROCHE PAR

LA PROFESSIONNALISATION

DES SALARIÉ.E.S :

LA QUALITÉ DES EMPLOIS

D'autres études portent plus spécifiquement sur les intervenant.e.s à domicile et sur leurs conditions de travail¹⁰. Dans ce cadre, l'approche de la qualité est considérée sous l'angle de la qualité de l'emploi, du travail et de son organisation. Cette approche s'inscrit plus largement dans le champ de la sociologie du travail et du genre, et dans le courant des travaux menés sur le *care*¹¹ et sur les métiers du domicile¹². L'angle de la professionnalisation des salarié.e.s domine¹³.

Annie Dussuet¹⁴, se posant la question de la mesure de la qualité, postule que celle-ci doit se référer à une norme de référence, une entente *a priori* sur ce qui a de la valeur. Elle s'intéresse à la construction de cette norme à partir d'enquêtes menées dans des services d'aide à domicile. Elle dégage trois idéaux-types définissant la qualité de service, qui ont des conséquences sur la qualité de l'emploi : le modèle domestique, où l'organisation du service est déterminée par les personnes aidées, au moment de la prestation ; le modèle hospitalier, qui à l'inverse, fait supporter les contraintes aux utilisateurs ; et le modèle de l'aide à domicile, à mi-chemin entre ces deux derniers. Le modèle de l'aide à domicile, examiné sous l'éclairage du genre, assigne aux femmes salariées les tâches relatives au « prendre soin » (« *care* ») et rend ainsi invisible leur travail. Le modèle domestique

¹⁰ Lefèvre Marion, *Qualité(s) de l'emploi dans les services à la personne : entre régulations publiques et professionnelles*, Thèse de doctorat en sciences économiques, Université de Lille 1, décembre 2012 ; Devetter François-Xavier, « La qualité des emplois dans les services à la personne », in Devetter François-Xavier, Fraisse Laurent, Gardin Laurent, Gounouf Marie-France, Jany-Catrice Florence, Ribault Thierry, *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, DIISES (Délégation interministérielle à l'innovation et à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale), 2008, p. 96-143.

¹¹ Molinier Pascale, Laugier Sandra, Paperman Patricia, *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*, Editions Payot & Rivages, 2009 ; Paperman Patricia, Laugier Sandra (dir.), *Le souci des autres. Ethique et politique du care*, Editions de l'EHESS, 2011 ; Molinier Pascale, *Le travail du care*, La Dispute, 2013.

¹² Cresson Geneviève, Gadrey Nicole, « Entre famille et métier : le travail du care », *Nouvelles Questions Féministes*, vol. 23, n°3, 2004, p. 26-41.

¹³ Aballéa François, « La professionnalisation inachevée des assistantes maternelles », *Recherches et prévisions*, n°80, 2005, p.55-65 ; De Ridder Guido, Legrand Claude, « Distance professionnelle et intimité affective », in Kaufmann Jean-Claude (dir.) *Faire ou faire faire. Familles et services*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1996, p. 127-140.

¹⁴ Dussuet Annie, « Modèles de qualité en confrontation dans l'aide à domicile : des enjeux de genre », in Bercot Régine, Nadia Rahou (dir.), *Le travail de service*, ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail), 2013, p. 11-20.

se retrouve quant à lui dans certaines associations prestataires étudiées par l'auteur et dans lesquelles « le meilleur service serait celui rendu par une salariée toujours disponible et prête pour répondre immédiatement à une sollicitation inopinée ». C'est dans ce modèle qu'Annie Dussuet considère la qualité des conditions de travail comme étant la plus mauvaise : les salarié.e.s laissent l'usager imposer les tâches à accomplir ainsi que la temporalité des interventions. Les tâches accomplies sont ramenées « à un ensemble de gestes perçus comme "naturels", dans une logique de don ». Elles ne sont ainsi pas valorisées comme un travail qualifié mobilisant de véritables compétences professionnelles. La professionnalisation est alors perçue comme un objectif à atteindre. L'assignation des femmes, et des femmes précaires, au travail de *care* tend à reproduire une vision négative de ces emplois qui apparaissent comme des activités à la frontière du travail domestique féminin et du travail salarié.

Des recherches plus récentes montrent néanmoins que les situations de travail à domicile sont moins homogènes qu'il n'y paraît, comme les travaux de Christelle Avril sur les aides à domicile¹⁵ et ceux de Marie Cartier sur les assistantes maternelles¹⁶. Leur article commun, paru en 2014 dans la revue *Gender & Society*, montre bien la diversité de ces métiers et des formes d'autonomie sur lesquelles ils reposent¹⁷.

¹⁵ Avril Christelle, *Les aides à domicile un autre monde populaire*, La Dispute, 2014.

¹⁶ Cartier Marie (avec d'Halluin Estelle, Lechien Marie-Hélène, Rousseau Johanna), « La "sous-activité" des assistantes maternelles : un rapport au métier différencié selon le positionnement social », *Politiques sociales et familiales*, n°109, 2012, p. 35-46.

¹⁷ Avril Christelle, Cartier Marie, « Subordination in Home Service Jobs. Comparing Providers of Home-Based Child Care, Elder Care, and Cleaning in France », *Gender & Society*, n°28, 2014, p. 609-630.

3.

LA TENSION ENTRE LA QUALITÉ

COMME NORME ET LA QUALITÉ

COMME PERSONNALISATION DE L'AIDE

A partir de ces deux approches – l'importance de la norme et l'approche par les emplois – la qualité pour les personnes aidées et la qualité pour les employé.e.s semblent irrémédiablement opposées. D'un côté, les personnes âgées demanderaient des ajustements permanents et une personnalisation de l'aide qui contribueraient à précariser les conditions de travail et d'emploi des salarié.e.s. De l'autre, les salarié.e.s seraient en demande de reconnaissance de leurs compétences et d'une professionnalisation lesquelles passeraient nécessairement par l'édiction et le respect de normes de qualité.

On retrouve ce type d'opposition dans le rapport *Non recours et non adhésion : la disjonction des notions de « qualité de vie » et « qualité de l'aide à domicile »*, qui souligne que reconnaître les attentes des personnes âgées, pour lesquelles la qualité de l'aide doit soutenir leur projet de vie. Or cette nécessité entrerait en contradiction avec les logiques de professionnalisation portées par les responsables de structures d'aide à domicile, pour lesquels les ajustements effectués au domicile par les intervenant.e.s à domicile ne sont pas reconnus comme des compétences en soi. « Ainsi si l'expertise professionnelle ne peut se penser qu'au détriment de l'expertise et de l'autonomie de l'usager, c'est peut être que ses fondements ne sont pas positivement assurés et doivent être repensés ». Ici, « l'emploi de gré à gré » est pris comme exemple typique d'une situation où les demandes des personnes âgées s'imposeraient aux salarié.e.s et leur seraient défavorables.

Plus encore, le rapport *Mesure de la qualité et qualité de la mesure de l'aide à domicile. Construction des points de vue sur la qualité de l'aide à domicile* pose, au centre de sa réflexion, la tension entre les notions a priori divergentes de qualité de vie (du point de vue de la personne âgée) et de qualité de l'aide (du point de vue des professionnels) : « La reconnaissance d'une expertise "profane" des usagers et la légitimité de "l'expertise professionnelle" constituent un arc de tension qui sous-tend les positions adoptées par

les protagonistes des scènes de l'aide à domicile ». L'idée d'une construction dialectique de la qualité est le point de départ de cette recherche qui interroge les prescripteurs de l'aide et les concepteurs des normes de qualité, les évaluateurs, les producteurs des offres de services, les professionnels de l'aide à domicile, les bénéficiaires et leurs aidants familiaux.

Le rapport propose ainsi une analyse de la co-construction de la prestation, au regard de différentes définitions de la qualité, et en souligne les disjonctions. C'est la réponse à leurs propres attentes qui constituerait, pour les bénéficiaires, un élément clef de la « qualité de vie ». Les intervenant.e.s à domicile sont perçu.e.s comme « prolongement de soi » ou a minima comme « instrument » du maintien d'un ordre du quotidien. La prestation n'est alors réalisable qu'en faisant l'objet d'arrangements : la qualité de vie se heurte non seulement à la fragilité du bénéficiaire et aux normes d'hygiène et de sécurité, mais aussi à la professionnalisation de l'intervenant.e.

Ces chercheurs examinent la construction de la qualité à travers cinq cadrages normatifs : les instances législatives et réglementaires, leur mise en oeuvre par les services prestataires, les préconisations des évaluateurs des plans d'aide, les ajustements dont ils font l'objet par le service prestataire, et enfin les arrangements que mettent en place les professionnels de proximité, à travers les interactions avec les usagers au domicile. Bien que cette vision de la construction de la qualité soit « descendante », elle prend en compte ce qu'il se passe dans le domicile, dans l'interaction entre l'intervenant.e et la personne aidée, considérant que « l'homme reste le premier et le dernier outil de mesure ». Les auteurs notent que, dans l'aide au domicile des personnes âgées, les tâches sont toujours réalisées en présence du bénéficiaire, et avec sa participation plus ou moins active : ménage, repassage, tâches domestiques, mais aussi toilette, lever, coucher, etc. ; la qualité de la relation est donc inhérente à celle de la tâche réalisée. Ici, le « demandeur » est une personne fragile, qui du fait de sa fragilité, de sa situation de dépendance ou de son handicap, s'écarte de la demande « moyenne, normale et normée ». Dans ce cadre, la qualité ne peut pas être mesurée avec les outils construits pour la mesure d'actes n'impliquant pas la présence et la participation des personnes aidées. En outre, l'intervention à domicile ne peut se réaliser sans égard pour « la dignité du bénéficiaire » et « la qualité de l'acte ne peut se mesurer sans qu'on le restitue dans l'activité d'ensemble dont il est le produit ». La qualité de la prestation dans l'aide au domicile des personnes en perte d'autonomie ne peut donc se concevoir sur un modèle de mesure industriel qui évacuerait la dimension intersubjective de la fabrication de la qualité.

Selon ce rapport de recherche, la coexistence de deux courants idéologiques est au cœur des différences de point de vue sur la qualité : un courant objectiviste ou solidariste, qui mesure la qualité par des outils normatifs, s'opposerait à un courant libéral, qui fait de la liberté du « client », seul à même de choisir sa prestation, la première condition de la qualité. L'approche objectiviste serait dominante au sein des Conseils généraux tandis que l'approche libérale prendrait forme à travers le modèle de l'emploi à domicile entre particuliers, porté en France par la FEPEM. Cette opposition schématique a le mérite de souligner la tension entre des objectifs politiques de normalisation et la prise en compte des réalités de l'aide au domicile des personnes âgées qui apparaît, tout au long de ces travaux, comme difficilement standardisable.

Sans remettre en cause la nécessité de l'édition de normes de qualité, nous proposons dans notre étude de réfléchir qualitativement à ce qui fait la qualité du point de vue des personnes âgées et des salarié.e.s. Cette approche, particulièrement pertinente au regard de la singularité de l'emploi à domicile entre particuliers, permettra d'enrichir les problématiques soulevées par les travaux existants et de comprendre les conditions dans lesquelles l'emploi à domicile entre particuliers peut produire de la qualité au domicile des personnes âgées dépendantes.

PARTIE II

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

1.

PROBLÉMATIQUE ET HYPOTHÈSES

Face à des visions de la qualité vue et évaluée « de l'extérieur » et pensée à partir de normes, il s'agit ici d'envisager la qualité depuis l'intérieur même du domicile. En posant la définition de la qualité au cœur même de l'étude – et non comme un préalable – il s'agit de réfléchir à la manière dont les employeur.e.s d'un côté et les salarié.e.s de l'autre perçoivent et évaluent la qualité de l'aide. L'hypothèse qui sous-tend cette démarche est que la qualité du service rendu par l'employé.e (du point de vue de l'employeur.e) et la qualité du travail et de l'emploi (du point de vue de la/du salarié.e) doivent beaucoup à la relation de travail qui se tisse entre les deux parties, et que, dans les situations de dépendance, l'aidant familial et les structures mandataires peuvent jouer un rôle clé dans la production et l'évaluation de la qualité.

Trois principes guident notre réflexion : l'analyse de la relation de travail dans une perspective interactionniste ; la prise en compte de la vulnérabilité physique, voire sociale, des personnes âgées ; la réinscription de la relation de travail dans une configuration d'acteurs plus large.

Notre approche de la relation de travail répond à une perspective interactionniste¹⁸ qui cherche à prendre en compte les points de vue des employeur.e.s et des salarié.e.s et à analyser des situations concrètes d'interactions entre les deux parties : comment le particulier employeur âgé et le salarié perçoivent-ils ce qu'est le service attendu/à fournir ? Quels sont les facteurs qui jouent sur la perception de la qualité du point de vue des deux parties ? Ce faisant, nous analyserons ce que pourraient être les critères de qualité de la relation de travail : la flexibilité (la personnalisation de l'aide, les arrangements possibles), la proximité (le degré d'interconnaissance, la nature de la relation), la clarté (la bonne connaissance des droits et des devoirs de chacun), la confiance (notamment la confiance dans la durabilité de la relation) ?

¹⁸ Chapoulié Jean-Michel, *La tradition sociologique de Chicago, 1892-1961*, Seuil, Paris, 2001.

La réinscription de la question de la qualité dans la relation de travail au domicile et la prise en compte à la fois de la personne aidée et de son/sa salarié.e invite à enrichir l'analyse des rapports de domination qui se jouent dans un rapport de subordination « classique » et qui prend une forme particulière au sein du domicile d'une personne fragile. En s'éloignant des approches centrées sur la position précaire des salarié.e.s et en prenant en considération la vulnérabilité physique, voire sociale des employeur.e.s, nous réinterrogeons la relation de subordination au domicile. Le point de vue des personnes âgées est souvent mis de côté du fait du discrédit de la parole des personnes vulnérables : l'expression de leurs attentes est considérée comme une donnée à prendre en compte mais qui n'a pas la légitimité nécessaire pour s'imposer réellement dans les débats. La vulnérabilité des personnes âgées est prise comme un état de fait alors même que l'état de dépendance de la personne peut être très variable. L'intérêt de notre étude est de confronter les points de vue des employeur.e.s dépendant.e.s et des salarié.e.s en prenant en compte leurs vulnérabilités réciproques, mais aussi les ressources et les marges de manœuvre qu'ils et elles sont en mesure de mobiliser dans la relation. Dans quelle mesure la vulnérabilité physique et/ou sociale modifie-t-elle les rapports de subordination qui se jouent entre employeur.e.s et salarié.e.s ?

Enfin, nous nous éloignerons d'une perception de l'emploi à domicile entre particuliers centrée sur l'idée d'un « face à face » entre employeur.e.s et salarié.e.s qui prendrait forme au sein de l'espace clos du domicile, pour réintégrer dans l'analyse d'autres acteurs qui peuvent être engagés dans la relation de travail et contribuer ainsi à la production de qualité. Les personnes âgées dépendantes, bien que parfois très isolées, ne le sont jamais complètement : un conjoint, un enfant mais aussi un voisin, une amie, un petit-fils peuvent intervenir dans la définition des attentes de la personne âgée, et plus encore dans l'exercice même du rôle d'employeur à domicile. Autre tiers jouant un rôle clé dans le binôme personne âgée-salarié.e : les structures mandataires qui, loin de ne jouer qu'un rôle administratif, peuvent occuper une place prépondérante auprès des employeur.e.s mais aussi des salarié.e.s.

2.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Les méthodes de recueil de données employées dans cette étude relèvent des outils d'investigation sociologiques dit « qualitatifs ». Des entretiens semi-directifs ont été réalisés auprès de particuliers employeurs âgés, de salarié.e.s du particulier employeur (essentiellement des femmes ainsi qu'un homme) et d'aidants familiaux non rémunérés, sur deux territoires : la région nantaise et la région parisienne¹⁹.

La méthodologie des entretiens adoptée permet de reconstruire les parcours de vie des personnes interrogées afin de rapporter leurs discours à des positions sociales, des expériences passées et des représentations sur le monde social. Nous avons ainsi pu analyser comment jouent les caractéristiques sociologiques (genre, milieu social) et les caractéristiques de trajectoires (parcours d'accompagnement à domicile, parcours professionnels, expériences passées) sur les attentes vis-à-vis de l'aide et du travail.

Finalement, les relations de travail étudiées ont été contextualisées dans une situation de prise en charge plus globale intégrant d'autres acteurs (aidants familiaux, autres intervenants à domicile). Nous avons interrogé la manière dont la qualité évolue selon les conditions de réalisation du service et les avantages et inconvénients qui ressortent de chaque type de situation.

2.1 DES APPORTS DU CONCEPT DE « BINÔME » À L'INTÉGRATION DES AIDANTS

La problématique envisagée dès le départ appelait la réalisation d'entretiens avec des binômes employeur.e.s/salarié.e.s, c'est-à-dire des employeur.e.s âgé.e.s dépendant.e.s et des salarié.e.s, qui travaillent ensemble. L'idée était de confronter les points de vue sur une même relation de travail, de contextualiser les relations de travail dans les trajectoires des deux principaux membres de la relation, de prendre en compte les points de vue de chacun dans la compréhension d'une même situation d'aide et d'identifier les points de litige ou d'incompréhension entre les deux parties. Liliane Bernardo, dans

¹⁹ Onze particuliers employeurs âgés ont été rencontrés (sept en région nantaise, quatre en région parisienne) ainsi que onze assistant.e.s de vie travaillant pour des particuliers employeurs (six en région nantaise et cinq en région parisienne).

son enquête sur la place des sentiments dans l'aide professionnelle « de gré à gré », regrette d'ailleurs de ne pas avoir opté pour ce choix méthodologique et d'avoir analysé des situations de travail à domicile à partir d'un seul point de vue²⁰. Tout au long du rapport, nous mettrons en exergue les apports d'une telle méthodologie.

Si cet objectif n'a pas toujours été atteint compte tenu des conditions pratiques de réalisation de l'enquête²¹, la notion de binôme adoptée au départ a dû être rapidement nuancée par la place que prennent les aidants familiaux auprès des personnes âgées rencontrées. Ce constat s'est d'abord imposé comme une contrainte à la réalisation de l'enquête : notre désir de rencontrer des particuliers employeurs âgés dépendants s'est heurté à la présence presque incontournable des aidants familiaux qui se présentaient comme les représentants de leur parent, quand bien même ils n'en n'étaient pas les tuteurs officiels. Un certain nombre d'entre eux prennent en effet en charge la gestion du contrat et de la relation de travail, souvent les aspects administratifs mais aussi les aspects humains. Dans ces cas-là, l'aidant familial devient l'employeur officieux et l'interlocuteur privilégié des salarié.e.s à domicile. Nous avons ainsi réalisé deux entretiens avec des aidants familiaux en l'absence de la personne âgée, considérée par la fille et le conjoint en question, comme inapte à répondre à nos questions²². Dans certaines situations, il s'est avéré primordial de s'entretenir avec l'aidant pour comprendre la construction des attentes vis-à-vis de l'aide ainsi que la manière dont le contrat est géré. Cela nous a amené à élargir notre échantillon à des personnes âgées moins dépendantes qui peuvent réaliser seule l'entretien et pour lesquelles on peut supposer qu'elles gèrent, elles-mêmes, leur salarié.e à domicile. Mais là encore, la présence d'aidants familiaux, bien que moins prégnante, s'est avérée importante : dans notre enquête, il est finalement assez rare qu'une personne âgée gère seule la relation d'emploi à domicile et c'est un élément avec lequel les employé.e.s doivent composer.

²⁰ Bernardo Liliane, « La place des sentiments dans l'aide professionnelle de gré à gré », in Weber Florence, Gojard Séverine, Gramain Agnès (dir.), *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, Editions La Découverte, 2003, p. 362-389.

²¹ Parmi l'ensemble de nos entretiens, cinq binômes ont été rencontrés (dont un « trinôme », c'est-à-dire un employeur et deux de ses salariées).

²² Ce qui était vrai dans les deux cas pour cause de démence sénile.

2.2 LES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS : SUSCITER UNE PAROLE SUR LA RELATION D'AIDE

Les entretiens ont été réalisés le plus souvent au domicile des personnes : les onze employeur.e.s ont été rencontré.e.s à leur domicile et six salarié.e.s sur onze nous ont accueillis chez elles/eux. Les autres salarié.e.s ont été rencontré.e.s dans un café, dans les locaux d'une association mandataire ou au domicile de l'employeur.e. A l'exception d'un cas, les entretiens ont été réalisés en dehors de la présence de l'employeur.e ou de l'employé.e. Tous les entretiens ont été enregistrés et retranscrits, le temps d'enregistrement variant de 30 minutes à 2h50, la plupart durant entre 45 minutes et 1 heure.

Les grilles sur lesquelles reposent les entretiens visaient à susciter la parole des enquêtés sur la relation de travail dans laquelle ils étaient engagés à l'instant T (en particulier dans le cas des binômes) et sur le parcours de vie (centré sur l'accompagnement à domicile pour les personnes âgées et sur le parcours professionnel pour les employé.e.s).

Les grilles d'entretien servent à homogénéiser au maximum les témoignages recueillis pour que, sur chaque thématique, nous puissions comparer les entretiens entre eux. Cela n'est pas toujours possible car l'entretien doit aussi suivre le cours de la parole libre de la personne (il est intéressant de voir ce que la personne juge elle-même important de raconter). A la fois pour les employeur.e.s et pour les salarié.e.s, nous avons essayé de recueillir des pratiques (volume horaire de l'aide/du travail, coût/salaire, façons de faire, etc.) et des discours sur l'aide (conception de ce que devrait être l'aide, projections dans l'avenir, représentations sur la population prise en charge pour les salarié.e.s et sur les employé.e.s à domicile pour les employeur.e.s, etc.). La question de la qualité n'était souvent pas abordée de front mais plutôt par des questions sur les critères d'évaluation, les attentes et les satisfactions des personnes vis-à-vis de l'aide reçue et de l'aide procurée.

Les enquêté.e.s ont des propensions différenciées à s'exprimer sur l'aide à domicile qu'ils reçoivent ou qu'ils procurent. Cela dépend étroitement de leur milieu social – l'habitude à la parole sur soi n'étant pas également distribuée socialement²³ – mais aussi de bien d'autres facteurs, en particulier l'expérience de particulier employeur :

²³ Poliak Michel, « Manières profanes de "parler de soi" », *Genèses*, n°47, 2002, p. 4-20.

les personnes ayant recours à un.e salarié.e à domicile depuis de nombreuses années auront potentiellement plus d'expériences à raconter que les particuliers devenus employeurs suite à un problème de santé s'aggravant avec l'avancée en âge ; ceux qui ont eu des conflits avec des employé.e.s ont appris à ces occasions à davantage objectiver leur relation d'emploi qui tenait jusqu'alors sur un contrat tacite ; etc. Dans le cas des employé.e.s, l'ancienneté dans le métier et les expériences accumulées offrent un recul qui favorise, ici aussi, le récit ; les conflits (licenciement, mécontentement, etc.) suscitent également un discours sur les contraintes de leur métier et celles qui ont fait une formation dans le domaine ont appris à mettre en mots leur métier. Chacun de ces paramètres nous apprend quelque chose sur la manière dont les uns et les autres habitent leur rôle d'employeur.e ou de salarié.e à domicile. Notre tâche a été, dans certains cas, de susciter une parole sur des pratiques (alors même que ces personnes n'y avaient parfois jamais réfléchi auparavant) et dans d'autres cas, de dépasser les discours pré-construits et racontés mille fois.

Globalement, les personnes ont répondu volontiers aux questions posées et se sont prêtées au jeu de l'entretien sociologique. Pourtant, les premières prises de contact n'ont pas toujours été faciles.

2.3 CE QUE L'ACCÈS AU TERRAIN NOUS DIT DU SECTEUR DE L'EMPLOI À DOMICILE ENTRE PARTICULIERS

L'enquête proprement dite s'est étalée sur quatre mois, de janvier à avril 2015, d'abord en région nantaise puis en région parisienne. Plusieurs voies de prise de contact avec des particuliers employeurs et des salarié.e.s ont été utilisées et très vite, l'accès aux enquêté.e.s s'est avéré difficile.

Nous sommes d'abord passés par des réseaux personnels d'interconnaissance et nous avons ainsi rencontré une employeuse à Nantes ainsi qu'un binôme employeur/salariée à La Baule. Les réseaux de la FEPEM ont aussi été mobilisés : nous avons rencontré deux salariées grâce à Iperia l'Institut²⁴ ; une employeuse et deux de ses salariées suite à l'envoi d'un mail aux adhérents FEPEM de Loire-Atlantique²⁵ ; trois employeur.e.s et

²⁴ Un de ces deux entretiens a été réalisé par Céline Bedel dans le cadre d'une étude menée par l'Observatoire de la FEPEM sur l'organisation de l'aide humaine au domicile des particuliers employeurs en situation de handicap.

²⁵ Je tiens à remercier ici Thomas Baudry et Laurence Chauviré qui m'ont beaucoup aidé dans ces démarches.

une salariée grâce à l'accès au fichier national des adhérents FEPEM²⁶. Enfin, deux associations mandataires (l'AGAD à Nantes et l'APATD à Paris²⁷) ont été mobilisées pour entrer en contact avec des particuliers employeurs et leurs salarié.e.s : l'AGAD nous a permis de rencontrer trois employeuses et deux de leurs salariées et l'APATD deux employeuses et trois salarié.e.s, c'est-à-dire onze enquêtés en tout.

Ces différentes modalités de prise de contact ont permis de diversifier la population d'enquête, notamment en ne s'en tenant pas aux seuls adhérents de la FEPEM.

Nous n'allons pas ici revenir sur le détail du déroulement de l'enquête mais seulement sur quelques points qui nous paraissent révélateurs à plusieurs égards.

Le premier constat est la faible connaissance du modèle de l'emploi à domicile entre particuliers dans le champ de la dépendance. Les personnes de notre entourage mobilisées ne connaissaient pas cette modalité d'emploi et très peu nous ont dit connaître des personnes employant un.e assistant.e de vie à domicile ou des salarié.e.s travaillant au domicile de particuliers employeurs en emploi direct. C'est une population qui paraît au premier abord peu visible. C'est ce qui nous a amené à avoir recours à des organismes spécialisés du secteur : les associations mandataires et la FEPEM.

Par ailleurs, l'accès à des binômes n'a pas toujours été possible. En dehors des contacts communiqués par les associations mandataires, nous avons systématiquement demandé aux personnes que nous rencontrions la possibilité de rencontrer leur employeur.e ou leur salarié.e. Plusieurs ont accepté et trois binômes ont été constitués de cette manière (deux par l'employeuse, un par la salariée) mais beaucoup ont refusé. Une salariée s'est ainsi dite d'accord dans un premier temps avant de se rétracter prétextant la méfiance des personnes âgées. Un employeur a quant à lui refusé car il avait peur que son employée perçoive cela comme de « l'espionnage », d'autant qu'elle ne maîtrise pas bien le français et serait potentiellement mal à l'aise. Dans les deux cas, notre demande mettait la personne dans une position inconfortable par rapport au contrat tacite de discrétion et de protection qui lie les deux parties.

²⁶ Merci à Mustapha Kanbur pour la formation à l'outil de suivi des adhérents.

²⁷ AGAD : Association de garde et d'aide à domicile ; APATD : Association pour l'assistance totale à domicile. Je remercie vivement Nelly Bellet et Carol Arouasse de l'AGAD ainsi qu'Isabelle Le Maistre, Isabel Bandeira et Virginie Trochet de l'APATD pour leur aide précieuse.

Un autre frein à l'enquête est, de manière beaucoup plus classique, la difficulté à organiser des rendez-vous avec des salarié.e.s aux emplois du temps morcelés. Deux entretiens avec des salariées ont ainsi été impossibles à organiser malgré l'accord de principe donné au départ. Ces personnes jonglant entre plusieurs emplois trouvent difficilement du temps à libérer pour des activités qui ne paraissent pas prioritaires. Et dans les deux cas, compte tenu du profil décrit par leurs employeur.e.s, nous pouvons suspecter une timidité sociale à répondre à notre requête.

Aussi, nous avons été confrontés à des refus du côté des employeur.e.s du fait de cette méfiance déjà mentionnée. En particulier, la prise de contact téléphonique directe via les bases de données a été peu fructueuse. Notre appel était souvent perçu, malgré nos explications, comme une sollicitation commerciale et plusieurs ont raccroché avant que nous puissions leur présenter notre démarche. Cette méfiance des personnes âgées, bien souvent caricaturée et moquée, révèle la vulnérabilité dans laquelle elles se trouvent face à l'inconnu et la manière dont elles sont une cible de sollicitations bien souvent intéressées. Les personnes qui ont répondu positivement à ces appels téléphoniques sont plutôt des personnes issues de milieux aisés qui voyaient dans notre entretien le moyen d'exprimer leur mécontentement sur tel ou tel aspect de l'emploi à domicile ou de nous interroger sur les procédures administratives à suivre dans telle ou telle situation.

Tous ces éléments – la méconnaissance de cet univers, la protection mutuelle qui lie les deux parties, l'emploi du temps chargé des salarié.e.s, la méfiance des personnes âgées et le fonctionnement par binôme qui empêche de choisir le profil du deuxième membre du binôme – nous ont obligé à revoir nos ambitions initiales, notamment sur la sélection des salarié.e.s selon leur situation de cumul d'emplois. La population de salarié.e.s exerçant une autre activité, en plus de l'emploi à domicile, n'est pas ressortie spontanément de l'enquête alors même que c'est un profil numériquement important (30% des salarié.e.s de la branche du particulier employeur sont multiactifs et exercent une activité hors du secteur des services à la personne²⁸). De nombreux.ses salarié.e.s rencontré.e.s, comme nous le verrons, ont eu une autre activité professionnelle avant de devenir assistant.e.s de vie, et la majorité ont plusieurs particuliers employeurs mais deux seulement cumulent leur

²⁸ *Rapport de la branche salariés du particulier employeur*, édition 2015. Observatoire des emplois de la famille, FEPEM, 2015 [Source : Thiérous L., « Les services à la personne en 2013. Un fort recul de l'emploi direct accentue la baisse de l'activité du secteur », *DARES Analyses*, n°010, février 2015].

emploi au domicile de particuliers employeurs avec un autre emploi pour une personne morale. Cette population, bien que statistiquement significative, apparaît plus invisible que les femmes – car il s’agit bien de femmes la plupart du temps – qui exercent cette activité comme activité principale. Ne devant travailler que quelques heures par semaine au domicile des particuliers employeurs pour compléter le revenu d’une activité professionnelle principale exercée dans un autre secteur, les salarié.e.s en cumul d’emplois échapperont plus probablement à une enquête par entretiens qui cherchait d’abord à rencontrer des employeur.e.s. Il aurait donc fallu les rechercher activement, ce que les contraintes temporelles de l’enquête n’ont pas permis.

3.

LA POPULATION ENQUÊTÉE

Dans la sélection de nos enquêtés, nous avons cherché à diversifier les profils non pas tant pour obtenir un échantillon représentatif que pour observer l'effet de différentes variables sur le rapport entretenu avec l'aide reçue ou donnée : milieu social, âge et sexe des enquêtés.e.s ; parcours d'accompagnement des personnes âgées (ancienneté du recours à l'aide, emploi direct uniquement ou pluralité des modes d'intervention, etc.) et parcours professionnel des salarié.e.s (niveau et type de formation, ancienneté dans le métier, autres activités professionnelles passées et/ou présentes, etc.). Nous avons aussi fait varier les modalités d'emploi (emploi direct exclusivement, simultanément emploi direct et emploi mandataire), l'isolement relatif de la personne âgée (présence ou non d'aidants familiaux) et la durabilité de la relation d'emploi entre l'employeur.e et le ou la salarié.e.

Au total, notre population d'enquête comprend onze particuliers employeurs âgés et onze salarié.e.s à domicile, dont les caractéristiques individuelles sont résumées dans deux tableaux en annexe. Afin de clarifier la lecture des résultats présentés dans les parties 3 et 4, il s'agit maintenant de présenter les caractéristiques générales de chaque groupe et de catégoriser la population des employeur.e.s selon leur degré de dépendance et la population des salarié.e.s selon leur modalité d'entrée dans le métier.

3.1 LES EMPLOYEUR.E.S

L'étude porte sur des personnes âgées dépendantes, c'est-à-dire sur des personnes dont l'état d'autonomie physique et/ou mentale dégradée nécessite une aide plus ou moins importante pour entretenir leur domicile et/ou réaliser des actes de la vie courante (aide au repas, aide à la toilette, aide aux déplacements dans le logement, aide au coucher ou au lever du lit, etc.). Notre échantillon comprend huit femmes et trois hommes, âgés de 81 à 95 ans, vivant seuls pour huit d'entre eux (sept sont veuves ou veufs et une est divorcée) et trois vivent en couple (deux couples dont les deux membres sont dépendants, et un autre où seule l'épouse l'est). Leur origine sociale est diverse : six employeur.e.s concentrent des capitaux économiques et/ou culturels élevés (rentier, cadre industriel,

kinésithérapeute libérale, chanteuse d'opéra, etc.), et cinq autres sont issus de milieux sociaux plus modestes (ouvrière dans une usine de lingerie, technicien d'atelier, infirmière scolaire, artisan, etc.)²⁹.

Le degré et la nature de leur dépendance sont variés. En nous appuyant sur la grille AGGIR³⁰, nous avons établi trois groupes parmi les employeur.e.s : les « dépendants ++ », les « dépendants + », les « dépendants - ».

Le premier groupe (« **Dépendants ++** ») correspond aux particuliers employeurs les plus dépendants et comprend trois personnes : Christine Colin³¹, Denise Henry, Anne Simon. Ces employeuses bénéficient de l'APA et sont classées dans les groupes Gir 2 ou 3³². Ces trois femmes ne peuvent sortir de leur domicile seules, se déplacent difficilement et bénéficient d'une prise en charge quasi permanente, assurée en partie par des aidants familiaux.

Denise Henry, en état de démence sénile et alitée la plupart du temps, vit avec son mari valide. Elle recourt à des assistantes de vie employées en mode mandataire, qui interviennent à son domicile à trois reprises dans la journée, week-end compris. Ces dernières se chargent essentiellement de la toilette et des changes, tandis que le mari de Denise Henry s'occupe du ménage, des courses, de la gestion du linge, et des repas.

Christine Colin, quant à elle, perd prise avec la réalité et a besoin d'une tierce personne pour se déplacer. Sa fille, célibataire, à la retraite, habite juste au-dessus de chez elle. Christine Colin emploie quatre assistantes de vie en emploi direct qui sont auprès d'elle de manière permanente. Elle a également recours à un service de soin à domicile pour la toilette du matin du lundi au vendredi. Sa fille intervient durant la

²⁹ Bien que la vieillesse et la dépendance puissent dégrader la position sociale occupée lorsque ces personnes étaient actives, afin de catégoriser le milieu social de l'enquêté, nous nous sommes fondés sur l'occupation professionnelle de la personne, celle de son ou sa conjoint.e quand elle était connue, ainsi que sur le logement occupé et les autres propriétés éventuelles mentionnées. Le classement sociologique des employeur.e.s a été rendu difficile par les conditions de réalisation des entretiens : dans le cas des employeur.e.s très dépendant.e.s, les entretiens ont parfois dû être écourtés avant que nous puissions aborder les éléments du parcours professionnel ; d'autres sont restés très flous sur leur parcours personnel pour des raisons de mémoire ou en raison d'un état de fatigue prononcé en fin d'entretien. Des informations ont parfois été recueillies auprès de leurs salarié.e.s quand cela était possible.

³⁰ La grille nationale AGGIR permet d'évaluer le degré de dépendance du demandeur de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) afin de déterminer le niveau d'aide dont il a besoin. Les niveaux de dépendance sont classés en 6 groupes dits "iso-ressources" (Gir).

³¹ Les noms des personnes interviewées ont été modifiés.

³² Gir 2 : « Personne confinée au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales ne sont pas totalement altérées et dont l'état exige une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante » ; Gir 3 : « Personne ayant conservé son autonomie mentale, partiellement son autonomie locomotrice, mais qui a besoin quotidiennement et plusieurs fois par jour d'une aide pour les soins corporels ».

pause journalière des salariées de 13 heures à 15 heures et se charge des courses et de l'entretien du linge.

Dans le cas de Denise Henry et dans celui de Christine Colin, les aidants familiaux assurent la gestion du travail des assistantes de vie, à la fois du point de vue administratif et du point de vue humain : ils sont les référents des salariées.

La troisième personne de ce groupe, **Anne Simon**, se déplace en fauteuil ou en déambulateur dans sa maison. A la différence de son mari, elle est tout à fait lucide mais souffre de problèmes cardiaques qui la fatiguent énormément. Elle recourt à plusieurs modalités d'aide : une salariée à domicile est employée en emploi direct tous les après-midi, des assistantes de vie interviennent la nuit via une structure mandataire et d'autres interviennent le matin et le midi via une structure prestataire. Anne Simon est sous curatelle depuis quelques mois et son mari sous tutelle depuis plus longtemps ; c'est donc leur mandataire judiciaire qui s'occupe de la gestion administrative des contrats de travail.

Le deuxième groupe (« **Dépendants +** ») comprend quatre personnes dont la dépendance se situerait à la limite haute du Gir 5³³ : il s'agit de personnes qui peuvent encore assurer leur toilette (en partie) et leurs repas mais qui ont besoin d'une aide très fréquente pour l'entretien de la maison, les courses et le linge. Ainsi, Marthe Collet, Thérèse Laurent, Madeleine Clément et Paulette Guérin sont des femmes très lucides mais peu mobiles : elles se déplacent avec un déambulateur dans leur logement et ne sortent quasiment plus de chez elles, sauf sorties exceptionnelles. Ces personnes âgées emploient des assistantes de vie pour plusieurs interventions par semaine : 4 heures réparties sur deux interventions pour **Marthe Collet** (emploi mandataire), 12 heures réparties sur six interventions pour **Paulette Guérin** (emploi mandataire), 8 heures réparties sur trois interventions pour **Thérèse Laurent** (emploi direct), 11 heures réparties sur trois interventions pour **Madeleine Clément** (emploi direct). Ces deux dernières sont depuis plusieurs années adhérentes à la FEPEM, au service « bulletin de salaire », ce qui leur permet de se décharger de cette formalité administrative.

Le temps d'intervention des salarié.e.s est, dans ce deuxième groupe d'enquêté.e.s, étroitement lié à l'isolement des personnes qui le composent : les deux filles de Marthe Collet viennent toutes les semaines et se chargent des courses alors que Thérèse Laurent, Madeleine Clément et Paulette Guérin sont davantage isolées et ne reçoivent de visites que de façon exceptionnelle. Leur cas permet d'interroger, comme nous le verrons, le

³³ Gir 5 : « Personne ayant seulement besoin d'une aide ponctuelle pour la toilette, la préparation des repas et le ménage ».

caractère progressif de la dépendance car ces femmes voient leurs capacités motrices se dégrader de plus en plus et ont toutes dû augmenter le nombre d'heures de recours à l'aide au cours des dernières années.

Le troisième groupe (« **Dépendants –** ») comprend quatre employeur.e.s peu dépendants qui seraient classés dans le Gir 6³⁴. Ce groupe est plus hétérogène que les précédents. Les employeur.e.s qui le composent ont pour point commun de pouvoir sortir de chez eux seuls sans assistance.

Dans deux cas, le recours à l'aide s'inscrit dans la continuité d'un recours ancien à des salariées à domicile³⁵ : **Maurice Hubert** (veuf, rentier) et **René Dupuis** (marié, ancien cadre industriel) ont recours depuis très longtemps à une employée familiale pour l'entretien de leur appartement. Maurice Hubert, qui emploie, 3 heures par jour, à une intervenante à domicile, se dit tout à fait autonome pour les autres activités de la vie quotidienne. Il est très entouré de ses enfants qui vivent dans le même immeuble que lui. Quant à René Dupuis, il a recours, « pour son épouse » selon ses termes, à une salariée à domicile 3 heures par semaine depuis un an pour faire la cuisine, accompagner Madame Dupuis au marché et faire du « petit ménage ». Il emploie en outre, depuis de nombreuses années, une salariée 6 heures par semaine pour le « gros ménage ». Les deux salariées sont rémunérées en emploi direct par CESU.

Dans deux autres cas, le recours à un.e salarié.e à domicile répond plutôt à une demande de compagnie et de présence : **Jacques Hervé** emploie directement une personne via le CESU depuis 6 ans, 6 heures par semaine réparties sur trois interventions pour faire un peu de ménage, faire les courses mais surtout discuter selon lui. Quant à **Andrée Séguin**, suite à une chute à son domicile, elle emploie une salariée à domicile depuis un an, en emploi mandataire, 8 heures par semaine réparties sur quatre interventions pour le ménage des sols mais aussi pour aller marcher et « discuter des arts » (elle est ancienne chanteuse d'opéra).

³⁴ Gir 6 : « Personne encore autonome pour les actes essentiels de la vie courante ».

³⁵ C'est aussi vrai pour des employeur.e.s du groupe « dépendants + » comme Thérèse Laurent mais la différence est le degré de dépendance.

3.2 LES SALARIÉ.E.S

Du côté des salarié.e.s, nous avons cherché à rencontrer des assistant.e.s de vie travaillant au domicile de personnes âgées dépendantes, en emploi direct et en emploi mandataire. Le profil majoritaire des salarié.e.s rencontré.es correspond à ce qui a été observé par ailleurs : des femmes, plutôt âgées, peu diplômées, souvent d'origine étrangère³⁶. Ainsi, dix des onze salarié.e.s rencontré.e.s sont des femmes, et c'est parce que nous l'avons demandé explicitement à une association mandataire que nous avons pu rencontrer un homme. Tous ont entre 45 ans et 62 ans, excepté une enquêtée de 33 ans, que là encore, nous avons trouvée en cherchant activement à rencontrer une salariée jeune. Si on ôte ce cas exceptionnel, la moyenne d'âge de notre échantillon est de 54,4 ans³⁷.

Les cinq intervenant.e.s parisien.ne.s sont d'origine étrangère, issues pour la plupart d'un milieu défavorisé et ayant arrêté l'école jeune sans obtenir de diplôme. Les six nantaises ont grandi en France dans des milieux ouvriers. Parmi ces dernières, quatre n'ont aucun diplôme bien qu'elles aient poursuivi leurs études jusqu'en terminale. Deux ont obtenu un diplôme professionnel (CAP ou BEP).

Par ailleurs, les salarié.e.s de notre enquête sont, pour une large moitié, séparé.e.s ou divorcé.e.s et vivent seul.e.s (cinq sur neuf situations connues) quand trois autres, dont la salariée de 33 ans, vivent en couple avec le père de leurs enfants³⁸. Toutes, sauf le salarié homme, ont des enfants : une en a un, six en ont deux et trois en ont trois.

Ces salarié.e.s exercent leur métier selon différentes modalités : six travaillent uniquement en emploi direct et cinq en emploi mandataire. Parmi celles qui exercent ce métier en emploi direct, trois travaillent uniquement auprès de personnes âgées dépendantes et deux autres en partie auprès d'employeur.e.s plus jeunes et actifs en tant que femmes de ménage. Par ailleurs, la majorité des salarié.e.s (sept) travaillent auprès de plusieurs particuliers employeurs : deux ont deux employeur.e.s et exercent leur activité à temps partiel et cinq ont cinq ou six employeur.e.s, ce qui leur permet de travailler un quasi temps-plein. Les autres n'ont qu'un seul employeur.e, que cela soit par

³⁶ Parmi les aides à domicile auprès de personnes dépendantes, 98% sont des femmes, 37% des seniors de 50 ans ou plus, 51% n'ont aucun diplôme ou brevet et 14% sont immigrées. Bressé, Puech, *op. cit.*

³⁷ Elle est de 52,5 ans en incluant l'enquêtée âgée de 33 ans.

³⁸ Une autre vit en couple avec un second conjoint. Nous ne disposons pas de cette information pour deux des onze enquêté.e.s.

défaut en attendant de trouver plus de contrats, qu'elles aient une autre activité professionnelle à côté ou que leur unique employeur très dépendant leur assure un nombre d'heures suffisant. Finalement, seules deux salariées sont en cumul d'emplois : une salariée jeune (Stéphanie Boyer, 33 ans, assistante de vie en emploi direct, région nantaise) qui est en phase de reconversion professionnelle : elle travaille en tant que serveuse dans une brasserie, 18 heures par semaine, et à domicile auprès de deux particuliers employeurs, 10 heures par semaine - elle souhaite faire de l'accompagnement à domicile des personnes âgées son unique métier ; une salariée plus âgée (Odile Albert, 54 ans, assistante de vie en emploi mandataire, région nantaise) qui travaille à mi-temps en tant que responsable de secteur dans une association mandataire (l'AGAD) parallèlement à ces emplois au domicile de particuliers employeurs.

Ces caractéristiques personnelles et professionnelles générales masquent une grande diversité de modalités d'entrée dans le métier, et ce d'autant plus que la plupart des personnes rencontrées ont exercé une autre activité professionnelle auparavant. Nous présenterons ici les trois profils d'entrée dans le métier succinctement et invitons le lecteur à se reporter aux annexes où les trajectoires professionnelles de ces salarié.e.s sont détaillées.

Pour quatre de nos enquêté.e.s, l'activité d'assistant.e de vie se présente comme une voie de sortie du chômage ou de la précarité. Pour deux d'entre elles – **Danielle Maillot** (56 ans, assistante de vie en emploi direct, région nantaise, originaire d'un milieu ouvrier urbain, sans diplôme) et **Murielle Martin** (52 ans, assistante de vie en emploi mandataire, région nantaise, originaire d'un milieu ouvrier rural, CAP peintre en bâtiment) – l'opportunité de devenir salariée à domicile, d'abord comme femme de ménage pour la première ou directement comme assistante de vie pour la seconde, se présente dans le cadre d'une période de recherche d'emploi. Ces deux femmes ne trouvaient alors que des « petits boulots » dans la restauration et l'emploi à domicile est apparu comme une solution de repli, d'abord pensée comme temporaire mais qui s'est pérennisée. Deux autres intervenant.e.s rencontré.e.s (**Régine Caron** et **Jean Esso**) sont devenu.e.s assistant.e.s de vie à respectivement 61 et 50 ans, la première pour sortir du RSA, le second pour trouver du travail en France suite à son émigration du Cameroun et à sa difficulté à trouver un emploi dans le secteur du bâtiment.

Un deuxième profil de salarié.e.s regroupe quatre femmes qui sont entrées dans le métier par la formation dans le cadre d'une reconversion professionnelle « active ». Ce sont des femmes immigrées, aux parcours scolaires avortés, ayant commencé à travailler jeunes, qui racontent avoir « découvert » sur le tard le métier d'assistant.e de vie et s'y être engagées pleinement. **Samira Benaoui** (50 ans, assistante de vie en emploi direct, région parisienne, originaire d'un milieu défavorisé en Tunisie, sans diplôme) et **Alicia Da Silva** (45 ans, assistante de vie en emploi direct, région parisienne, originaire d'un milieu défavorisé au Portugal, sans diplôme) travaillent dès leur arrivée en France en tant que femmes de ménage et gardes d'enfants au domicile de particuliers employeurs. Toutes deux s'orientent progressivement vers le métier d'assistante de vie en suivant des formations proposées par Iperia l'Institut. **Fatma Manoubia** (52 ans, assistante de vie en emploi mandataire, région parisienne, originaire d'un milieu défavorisé en Tunisie, sans diplôme) entre dans le métier après une longue expérience professionnelle dans le nettoyage industriel, suite à un « déclic » pour les personnes âgées. La formation se présente à elle comme une voie d'entrée évidente dans un métier qu'elle dit immédiatement « aimer ». Ces trois femmes valorisent fortement la formation qu'elles sont parvenues à suivre et les certifications d'assistant.e de vie et d'employé.e familial.e qu'elles ont obtenu malgré leur faible niveau de français initial, notamment grâce à des dispositifs de VAE (validation des acquis de l'expérience). Leur enthousiasme pour ce métier se comprend à l'aune du rattrapage scolaire qu'il leur a permis. **Georgette Balla** (57 ans, assistante de vie en emploi mandataire, région parisienne, originaire d'un milieu favorisé en République du Congo, sans diplôme) voudrait quant à elle devenir aide-soignante mais n'a pas pu poursuivre ses études pour des raisons personnelles et s'est engagée dans la formation plus courte d'assistante de vie pour exercer malgré tout dans le secteur de la « santé » qui l'attire « depuis toujours ».

Enfin, un troisième profil réunit deux femmes qui sont à la recherche d'un modèle de travail indépendant. Elles se présentent comme des « entrepreneuses d'elles-mêmes³⁹ », en valorisant leur capacité à s'engager pleinement dans leur activité professionnelle et leur envie constante « d'évoluer ». **Odile Albert** (54 ans, assistante de vie en emploi mandataire, région nantaise, originaire d'un milieu commerçant, sans diplôme) commence à travailler comme assistante de vie à 31 ans après avoir été employée des PTT et vendeuse dans un magasin de vêtements. Elle dit avoir voulu

³⁹ Cette expression est issue des travaux de Liane Mozère : « Domestiques philippines entrepreneuses d'elles-mêmes sur un marché mondial de la domesticité », *Le Portique* [En ligne], Archives des Carnets du Genre, Carnet 1-2005.

« évoluer ». Elle cumule les contrats au domicile des particuliers employeurs, en emploi direct et mandataire, jusqu'à devenir en 2010 responsable de secteur au sein d'une association mandataire - l'AGAD - d'abord en temps plein puis à mi-temps pour pouvoir « retourner au domicile ». Elle décrit son parcours comme une succession de rencontres et d'opportunités et se présente comme une boulimique de travail. **Béatrice Serre** (56 ans, assistante de vie en emploi direct, région nantaise, originaire de la petite classe moyenne, sans diplôme) commence à travailler en tant que dame de compagnie en 2011 à l'âge de 52 ans, après avoir travaillé comme téléopératrice dans le marketing puis comme agent hospitalier en clinique. Elle nourrit aujourd'hui l'espoir de créer son entreprise de conseil auprès des particuliers employeurs et de leurs salarié.e.s, afin de les accompagner dans la gestion de la relation d'emploi.

Ces deux profils sont caractérisés par un discours très construit sur le parcours professionnel et le rapport au métier : Odile Albert et Béatrice Serre se présentent toutes deux comme des femmes actives, qui ont besoin de travailler pour vivre et perçoivent leur activité professionnelle comme une activité quasi-indépendante dans laquelle elles valorisent une autonomie fortement recherchée⁴⁰.

⁴⁰ Une dernière salariée, la benjamine de notre échantillon, **Stéphanie Boyer** (33 ans, assistante de vie en emploi direct, région nantaise, originaire d'un milieu ouvrier rural, BEP dans la restauration) ne correspond à aucun de ces profils mais se rapproche du dernier par son attrait pour l'autonomie qu'elle identifie dans le métier d'assistant.e de vie. Actuellement en cours de reconversion professionnelle, du métier de serveuse à celui d'assistante de vie, elle voudrait trouver une situation stable dans un secteur qu'elle identifie comme « porteur ».

PARTIE III

LA QUALITÉ, UNE AFFAIRE

D'ADÉQUATION ?

La qualité de l'aide au domicile des personnes âgées dépendantes dépend a priori d'une bonne adéquation entre les attentes exprimées par les personnes aidées et l'aide fournie par les assistant.e.s de vie. Dès lors, nous devons d'abord comprendre la manière dont sont définies les attentes des personnes âgées en fonction de leur degré de dépendance, de leur parcours d'accompagnement et, plus généralement, de leur manière d'exercer le rôle de particulier employeur. La question sera ensuite de savoir comment les intervenant.e.s répondent à ces attentes selon leur rapport au métier et au public pris en charge. Finalement, en montrant la diversité des attentes et des réponses apportées, nous verrons qu'il est difficile, voire impossible, de définir un modèle de qualité qui serait le même pour tous les particuliers employeurs âgés. Dès lors, il s'agira de mieux comprendre à quelles conditions la personnalisation de l'aide peut être gage de qualité pour les personnes âgées mais aussi pour les salarié.e.s.

1.

LES ATTENTES DES PERSONNES

ÂGÉES DÉPENDANTES

Les attentes des employeur.e.s rencontré.e.s sont multiples. Elles sont bien sûr d'ordre technique, chacun ayant relativement facilement formulé, pendant l'entretien, les tâches prescrites (avec des niveaux d'exigence variables selon la personne rencontrée). Elles sont aussi, de nombreux travaux l'ont montré, relationnelles⁴¹. Dans les situations où le temps de co-présence entre l'employeur.e âgé.e et l'employé.e peut être long et où la

⁴¹ Messaoudi Djamel, « L'adaptation de la qualité aux attentes des personnes âgées : quelles innovations du modèle associatif ? », in Petrella Francesca (dir.), *Aide à domicile et services à la personne : les associations dans la tourmente*, Presses universitaires de Rennes, 2012, p. 83-100 ; Caradec Vincent, « L'aide-ménagère : une employée ou une amie ? », in Kaufmann Jean-Claude (dir.), *Faire ou faire-faire ? Famille et services*, Presses Universitaires de Rennes, 1996, p. 155-167 ; Cartier Marie, Lechien Marie-Hélène, « Vous avez dit "relationnel" ? Comparer des métiers de service peu qualifiés féminins et masculins », *Nouvelles questions féministes*, 2 (31), 2012.

personne aidée est parfois isolée, les attentes relationnelles à l'égard de l'employé.e à domicile apparaissent tout aussi importantes dans la définition d'une relation et d'un travail « de qualité », que les attentes à l'égard des tâches ménagères ou des activités de soin.

Ces deux registres d'attente – techniques et relationnelles – ne sont naturellement pas exclusifs l'un de l'autre et renvoient, selon le registre d'attente dominant, à des postures d'employeur différentes. Nous avons ainsi pu constater que les enquêté.e.s qui mettent le plus en avant les attentes techniques sont souvent ceux qui sont les plus enclins à décrire la relation de travail avec leur salarié.e sur le registre de la distance. Ainsi, la rapidité, l'efficacité, la propreté, sont autant d'attentes formulées par Marcel Henry (mari de Denise Henry, dépendante ++) qui situe la relation avec ses salarié.e.s sur un registre strictement professionnel et non pas amical voire familial comme cela est le cas pour d'autres interviewé.e.s. Cette perception semble davantage liée à son milieu social d'origine (populaire) qu'à une expérience d'employeur qu'il aurait acquise dans le passé. Ici, la relative proximité sociale entre l'employeur.e et les salarié.e.s à domicile circonscrit la relation dans un registre professionnel, dans un milieu social où l'intervention à domicile d'un.e salarié.e peut être vécue comme un contrôle social implicite. Dans les classes populaires, en effet, les normes de propreté et d'hygiène sont un enjeu fort car elles dressent la ligne de séparation entre les pauvres « dignes » et « méritant » qui savent se tenir et tenir leur maison et les familles « relâchées⁴² ». Marcel Henry raconte d'ailleurs pendant l'entretien avoir mal vécu les remarques d'une assistante de vie sur l'état de propreté de sa baignoire : la salariée avait en effet demandé à Marcel Henry de la poudre à récurer pour nettoyer le fond de la baignoire qu'elle jugeait sale. Étant en charge du ménage de l'appartement et se disant maniaque, il s'est dit « vexé » d'avoir été « pris pour un cochon », ajoutant que la salariée avait passé tellement de temps à nettoyer la baignoire qu'elle n'avait pas fait le lit, tâche qu'il jugeait prioritaire.

Le registre familial est davantage mis en avant par les particuliers employeurs qui souhaitent valoriser la relation qui les lie à leur salarié.e à domicile et qui, conscients des représentations sociales associées encore aujourd'hui au rôle d'employeur à domicile, cherchent à atténuer, dans leurs discours, la relation hiérarchique en faisant appel aux registres de l'amitié, de la sympathie et de l'échange⁴³.

⁴² Weber Florence, Trabut Loïc, Billaud Solène (dir.), *Le salaire de la confiance. L'aide à domicile aujourd'hui*, Éditions Rue d'Ulm, 2014, p. 30.

⁴³ Puech Isabelle, *Employer une femme de ménage à domicile : pratiques et représentations sociales*, Observatoire des emplois de la famille, FEPEM, mars 2013.

Le registre familial est également très présent dans les entretiens réalisés auprès de personnes âgées isolées. Pour ces dernières, l'assistante de vie est parfois le seul vecteur de lien social. Dans les situations de grand isolement et de co-présence, la durabilité de la relation encourage, sans surprise, le développement de relations de quasi-parenté. Le cas de Paulette Guérin est particulièrement significatif d'une parenté élective dans le sens où cette femme de 90 ans a vécu de nombreux deuils qui l'ont grandement isolé au moment même où elle devenait de plus en plus dépendante. Alors qu'elle pouvait encore se déplacer seule en dehors de chez elle quand elle a embauché sa salariée 15 ans auparavant, elle est aujourd'hui contrainte de rester dans son appartement. Son assistante de vie est la seule personne qu'elle voit quotidiennement.

Paulette Guérin parle de son assistante de vie comme d'une « fille de cœur » :

Paulette Guérin : « J'ai de très très bonnes relations. Je l'appelle "ma fille de cœur", alors il n'y a qu'à voir. Elle est très très très gentille, très très dévouée.

Eve Meuret-Campfort : Vous vous considérez proche d'elle ?

PG : Oui elle sait tout de moi. Elle a vécu mes ennuis parce que malheureusement j'ai perdu mon fils le 5 juillet 2010 et ensuite, je viens de perdre ma fille là le 23 mai 2014.

EMC : Elle a vécu tout ça avec vous ?

PG : Oui. Elle a tout vécu avec moi.

EMC : Donc c'est quelqu'un qui est plus qu'une aide-ménagère ?

PG : Oh oui. C'est ma fille de cœur. »

A travers la diversité des discours et des attentes exprimées, on saisit ici le caractère multidimensionnel de la qualité et la difficile définition de critères objectifs transférables d'un domicile à l'autre.

Pour autant, une attente ressort de la plupart des entretiens : celle de la maîtrise de l'organisation au sein du domicile et du choix des intervenant.e.s. Cette volonté de stabilité

répond au désir de voir ses habitudes respectées. Thérèse Laurent (« dépendante + »), par exemple, qui emploie une seule personne principalement pour des tâches ménagères 8 heures par semaine, déclare qu'elle ne voudrait pas voir « 36 000 personnes » venir chez elle et se dit très satisfaite d'avoir la même employée depuis 15 ans : « Elle connaît la maison par cœur. Elle connaît mes petites manies, mes habitudes et tout ça ». Par conséquent, comme d'autres employeur.e.s peu dépendant.e.s, elle ne remplace pas systématiquement sa salariée en cas d'absence. Durant l'hiver 2014, à la suite d'un accident du travail, Danielle Maillot, son employée, a été en arrêt de travail pendant près de deux mois. Thérèse Laurent, qui, deux semaines avant, avait elle-même fait une chute, a bénéficié de l'intervention d'aides-soignantes à son domicile financée par son assurance. Elle dit « s'être débrouillée » avec elles :

Thérèse Laurent : « Je me suis débrouillée comme je pouvais avec les aides-soignantes mais il n'était pas question qu'elles fassent du ménage. Vous savez, une maison qu'on ne connaît pas, il aurait fallu que... «Prenez donc l'ascenseur, c'est à tel endroit», «l'aspirateur c'est à tel endroit»... Ca m'aurait beaucoup plus fatigué. Donc j'ai fait attention. (...) Elles nettoyaient un petit peu la cuisine, là où je me tiens.

Eve Meuret-Campfort : Vous n'avez pas voulu remplacer Danielle Maillot ?

TL : Non, non non non. Vous savez, avoir un nouveau personnel, ma maison est grande, ça m'aurait beaucoup plus fatiguée. Bon, je me tiens ici. Le reste de la maison... Si, dans ma chambre, bien entendu. Chambre et salle de bain, sinon, je faisais attention ».

A l'instar d'autres employeur.e.s rencontré.e.s , Thérèse Laurent perçoit comme un « dérangement » le recours à une nouvelle personne à laquelle il faudrait « tout expliquer ».

2.

LE CHOIX DE L'EMPLOI À DOMICILE ENTRE PARTICULIERS

Les raisons premières du choix de l'emploi à domicile entre particuliers relèvent de la recherche d'une organisation et de relations de travail stables et durables.

C'est la raison pour laquelle Marcel Henry, mari de Denise Henry (« dépendante ++ »), recourt à l'emploi à domicile entre particuliers en mode mandataire. Depuis le décès de leur fils adolescent, Denise Henry a fait plusieurs séjours de quelques mois en hôpital psychiatrique. Avec l'avancée en âge, elle a été hospitalisée en gériatrie à plusieurs reprises. Denise Henry est incontinente et fait des crises de démence. Préférant que son épouse reste à domicile, Marcel Henry a décidé de recourir à une assistante de vie pour réaliser certaines tâches. Complètement valide (il a 73 ans, elle en a 81), il assure lui-même les repas, les courses, l'entretien du linge, le ménage mais recourt à une aide extérieure rémunérée, d'abord deux, puis aujourd'hui trois fois par jour (matin-midi-soir), pour faire la toilette et le change des protections de son épouse. Il a été orienté par l'assistante sociale de l'hôpital vers deux associations, l'une prestataire l'ADAR, l'autre mandataire l'AGAD. Il a choisi la seconde parce qu'il veut pouvoir décider de l'organisation de ses journées :

Marcel Henry : Il y avait une petite dame qui a 95 ans au-dessus. Je m'en occupais bénévolement : j'ouvrais ses volets, je faisais ses courses, des trucs comme ça. Á n'importe quelle heure qu'elles venaient les filles [les aides à domicile employées par une association prestataire]. Des fois à 11h30, à 11h moins le quart, elles n'étaient pas encore là pour lui faire la toilette du matin (...). Moi, il faut que je sorte faire mes courses. Elle [son épouse] ne bouge pas. Elle n'est pas agressive. On la met dans son lit médicalisé, elle ne bougera pas. Elle ne bougera pas. Je lui mets la radio et...

EMC : Donc vous, vous pouvez sortir ?

MH : Oui ce matin, j'ai été faire les courses. J'ai laissé à l'assistante les clés et puis moi j'ai été faire des courses et je suis revenu à 11h moins le quart de chez Leclerc. Je peux quand même sortir. Alors que si les filles, elles n'ont pas d'heure, moi je ne peux pas. Je ne vais pas rester scotché là à les attendre. Donc je préfère les payer... parce que c'est pas donné l'AGAD. On a les moyens. Pour l'instant, ça se passera comme ça. »

Ici, c'est l'aidant familial qui exprime les attentes vis-à-vis de l'aide, ce qui est courant dans les cas de cohabitation et de grande dépendance comme nous le verrons dans la quatrième partie de ce rapport. Cette possibilité laissée aux personnes âgées (et à leurs conjoints aidants) d'organiser leur journée en fonction d'horaires stables est soulignée par une grande partie des particuliers employeurs rencontrés. Ailleurs, Marcel Henry insiste sur la satisfaction qui est la sienne face à la relation de confiance qu'il a pu construire avec les trois assistantes de vie qui interviennent à son domicile. Il apprécie de les connaître et de pouvoir leur confier les clés quand il a besoin de sortir. Odile Albert, assistante de vie en emploi mandataire et responsable de secteur à l'AGAD à mi-temps, explique que ce respect des horaires et la possibilité de créer des relations durables avec des salariés choisis par le particulier employeur (ou son aidant) constituent des gages de qualité qui permettent au modèle mandataire – mais aussi à l'emploi direct – de se distinguer du modèle prestataire.

Le choix de l'emploi direct se justifie aussi pour des raisons financières, en particulier dans les cas de prise en charge 24h/24 7j/7. Ainsi, c'est après avoir demandé un devis à une structure prestataire pour la prise en charge de sa mère, que la fille de Christine Colin (« dépendante ++ »), Sabine Colin, a opté pour la solution la moins coûteuse - l'emploi direct - et la plus simple - le CESU.

3.

DEVENIR PARTICULIER

EMPLOYEUR :

UN APPRENTISSAGE COMPLEXE

Comprendre la façon dont les personnes âgées perçoivent la qualité de l'aide qu'elles reçoivent suppose de revenir sur la manière dont ces personnes ont appris à occuper le rôle d'employeur à domicile. Nous faisons ici le pari d'observer des « carrières » d'employeur au sens interactionniste de l'Ecole de Chicago, dans la lignée des travaux d'auteurs comme Everett Hughes, Erving Goffman ou Howard Becker⁴⁴. Le recours à cette notion, qui dépasse largement le sens commun de l'expression « carrière professionnelle », permet d'appréhender les étapes successives d'endossement d'un rôle – ici celui de particulier employeur – en portant attention à la fois aux changements objectifs de position et aux remaniements subjectifs qui y sont associés. Comme le souligne Howard Becker dans son ouvrage *Outsiders* (1985), une carrière comporte une dimension objective et une dimension subjective. La dimension objective suppose qu'une carrière « se compose d'une série de statuts et d'emplois clairement définis, de suites typiques de positions, de réalisations, de responsabilités et même d'aventures ». La dimension subjective désigne les « changements dans la perspective selon laquelle la personne perçoit son existence comme une totalité et interprète la signification de ses diverses caractéristiques et actions, ainsi que tout ce qui lui arrive »⁴⁵. Bien que les employeur.e.s ne se vivent pas forcément – et, comme nous le verrons, pas souvent – comme engagés dans une « carrière » d'employeur, il reste utile dans notre perspective qualitative de reconstruire la manière progressive dont les personnes âgées rencontrées ont appris à assumer un rôle d'employeur.

⁴⁴ Chapoulié Jean-Michel, *La tradition sociologique de Chicago, 1892-1961*, Seuil, 2001.

⁴⁵ Becker Howard, *Outsiders. Étude de sociologie de la déviance*, Édition A. M. Métailié, 1985, p. 121.

3.1 LA MAÎTRISE DU DROIT DU TRAVAIL : UNE COMPÉTENCE INÉGALEMENT RÉPARTIE

L'aspect premier du rôle d'employeur est le recrutement et la gestion administrative de la relation d'emploi encadrée par le droit du travail et la convention collective des Salariés du particulier employeur. Les particuliers employeurs âgés sont plus ou moins en prise avec cette réalité selon les compétences qu'ils ont dans ce domaine (connaissance du droit du travail, compétences en matière de gestion des ressources humaines) et selon qu'ils s'appuient ou non sur une aide extérieure pour les accompagner dans l'exercice de leur rôle d'employeur.

L'entretien réalisé avec une conseillère prud'homale de la FEPEM nous a permis de constater que, à la fois du côté des employeur.e.s et du côté des salarié.e.s, le droit du travail était souvent mal connu. Selon elle, les cas les plus fréquents de jugements concernant les particuliers employeurs sont des cas d'assistantes maternelles ou d'employées familiales qui assignent leurs ancien.ne.s employeur.e.s aux Prud'hommes pour des heures non payées ou un licenciement abusif. Les cas de procès intentés par l'employeur.e sont très rares et les employeur.e.s d'assistantes de vie semblent peu concernés par les jugements prud'homaux comparativement aux autres particuliers employeurs. Dans la plupart des cas, l'employeur.e se retrouve convoqué.e pour ne pas avoir respecté une procédure de licenciement : lettre de licenciement mal rédigée ou envoyée hors délais, période de préavis non respectée... autant d'exemples d'une ignorance relative des règles de droit.

La prévention de ces risques est inégalement garantie selon les modalités d'emploi (emploi direct/emploi mandataire) et l'expérience passée des employeur.e.s. Nous reviendrons en détail sur l'accompagnement proposé par les associations mandataires et la façon dont cet accompagnement produit de la qualité (*cf. Partie 4*). Si tous les employeur.e.s ayant recours à des associations mandataires dans l'enquête ont bien conscience d'être les employeur.e.s de leurs salarié.e.s, ils et elles se reposent sur les associations pour la gestion des contrats et des salaires. Dans cette configuration, les employeur.e.s rencontré.e.s ont le sentiment de payer un service à l'association qui garantit leur sécurité et les libèrent de tâches qui leur paraissent complexes :

Marcel Henry : « Je ne vais pas me prendre la tête avec ça ! Je ne suis pas comptable moi. J'ai 73 ans quand même. Je ne vais pas me lancer là-dedans. Moi j'aime mieux être devant mes fourneaux (rires). Faire les courses tout ça, ça ne me dérange pas du tout. Faire le marché ».

Les employeur.e.s sont inégalement préparé.e.s à assumer le rôle d'employeur selon leur parcours professionnel et leur position sociale. Ainsi, si Marcel Henry qui était agent municipal et qui n'avait jamais employé de salarié.e à domicile avant que son épouse n'ait besoin d'une assistante de vie, ne se sent pas l'âme d'un « comptable », il n'en est pas de même pour René Dupuis (« dépendant – ») qui rémunère ses deux salariées en CESU et juge cette procédure très simple. Il bénéficie d'une bonne connaissance du droit du travail et a investi de sens son rôle d'employeur : il se rend régulièrement à des salons sur l'emploi à domicile et se renseigne souvent sur les nouvelles lois et l'évolution du CESU. Son expérience professionnelle lui a donné des clés juridiques et son ancienneté d'employeur à domicile (il emploie des salarié.e.s à domicile depuis de très nombreuses années et s'est occupé du contrat de travail de la salariée de ses parents vieillissants) font de lui un particulier employeur expérimenté.

René Dupuis n'a pas systématiquement rédigé de contrat de travail : la salariée qu'il emploie depuis 2008 n'a pas de contrat de travail écrit. Il sait qu'il est dans son droit puisqu'en-dessous de 8 heures de travail par semaine, la rédaction d'un contrat de travail n'est pas obligatoire. En revanche, il a formalisé l'emploi de l'assistante de vie à laquelle il recourt depuis janvier 2014. Considérant que les tâches demandées étaient plus complexes, il dit avoir voulu faire un contrat pour bien lister les différentes tâches demandées : cuisine, courses, petit ménage et accompagnement automobile avec le véhicule de la salariée. Il a ressenti la nécessité à ce moment-là de se faire accompagner par les conseillers juridiques de la FEPEM et a donc adhéré après avoir entendu parler de la FEPEM dans un salon sur les services à domicile.

3.2 L'APPRENTISSAGE « SUR LE TAS »

Dans d'autres situations rencontrées, ce sont les salarié.e.s qui poussent les employeur.e.s à prendre des renseignements juridiques : ainsi une ancienne salariée de Madeleine Clément (« dépendante + »), jugée inapte au travail par la médecine du travail a dû cesser son activité et a demandé à son employeuse de lui verser des indemnités de fin de contrat dans un délai plus court que ne le prévoit la loi. L'employeuse s'est renseignée sur ses droits auprès de la FEPEM et a indiqué à sa salariée devoir respecter la période de préavis. Madeleine Clément s'est retrouvée à endosser le rôle de l'employeur qui défend ses intérêts face à une salariée qui défendait les siens, sans conflit dans ce cas-là mais simplement dans le cadre d'une interaction qui rappelle chacun à sa place. De même, Marthe Collet (« dépendante + ») s'est retrouvée en situation de refuser un licenciement à une salariée avec laquelle elle entretenait de bonnes relations : cette dernière devait arrêter son contrat pour suivre son fils autiste pris en charge par une institution dans une autre ville et a demandé à son employeuse de la licencier. Marthe Collet, comprenant grâce à la structure mandataire qui l'accompagnait, qu'elle devait respecter une procédure et payer des indemnités, a refusé et demandé à sa salariée de démissionner, ce qu'elle a fait.

Dans chacun de ces cas, le rôle des structures mandataires et de la FEPEM s'avère crucial. Les employeur.e.s n'en acquièrent pas moins une connaissance progressive des règles juridiques de l'emploi à domicile entre particuliers et endossent ainsi un rôle d'employeur au fur et à mesure des situations de litige, ou lors de procédures de rupture auxquelles ils ou elles sont confronté.e.s. Le cas de la famille Colin permet d'approfondir ces dimensions et de mettre en exergue les modalités précises d'apprentissage du rôle d'employeur « sur le tas » (cf. *encadré*).

L'apprentissage « sur le tas » du rôle d'employeur : la famille Colin

Dans notre enquête, nous n'avons rencontré qu'un seul cas de conflit aux Prud'hommes, celui de la famille Colin. L'exposition détaillée de l'histoire de la famille Colin va nous permettre ici d'observer dans le détail le processus d'apprentissage du rôle d'employeur par lequel est passé Sabine Colin, la fille de Christine Colin, employeuse « dépendante++ ».

Christine Colin est une femme de 95 ans, épouse d'un entomologiste décédé en 2001. Elle dispose d'une « bonne retraite », selon sa fille, et est propriétaire de son appartement dans le centre-ville de Nantes, ainsi que d'une maison sur la côte Atlantique. L'une de ses filles, Sabine Colin, habite l'appartement juste au-dessus du sien. Celle-ci est célibataire sans enfant et est à la retraite depuis 2011 (elle a 64 ans). La seconde fille de Christine Colin vit en région parisienne et vient passer un week-end sur deux environ à Nantes.

Christine Colin était complètement autonome jusqu'au début des années 2000. Jusque-là, sa fille Sabine l'aidait ponctuellement pour les courses et le ménage. Elles d'inaient ensemble le soir. Sabine Colin a arrêté son activité d'orthophoniste libérale en 2011, alors que sa mère avait à plusieurs reprises chuté.

A l'automne 2013, après une nouvelle chute dans son appartement, Christine Colin se rompt le col du fémur. Elle est hospitalisée et ne peut plus se déplacer seule. Elle refuse, selon sa fille, un placement en maison de retraite. Sabine Colin organise alors le retour de sa mère à son domicile. Estimant que leur mère ne prend pas la mesure de son nouvel état de dépendance physique et pour l'aider à se déplacer dans l'appartement, les deux sœurs souhaitent mettre en place une présence à son domicile 24 heures/24 et 7 jours/7 pour éviter toute nouvelle chute.

Sabine Colin dit n'avoir aucune expérience en matière de recours à un salarié à domicile – « Moi je ne sais toujours pas ce que c'est un bulletin de salaire. J'en n'ai jamais eu de ma vie. » (elle exerçait une profession libérale avant d'être à la retraite) – pas plus que sa sœur, enseignante dans l'éducation nationale – « Et ma sœur, fonction publique, le bulletin de salaire, bon c'est comme ça (...) Elle n'a jamais regardé de près ce que c'était un bulletin de salaire. Donc si vous voulez, salaire net, salaire brut, moi je suis encore obligée de réfléchir parce que ce sont des trucs qui me dépassent complètement ».

Elle explique durant l'entretien qu'elle et sa sœur ont dû « s'improviser employeuses du jour au lendemain ».

Sabine Colin a commencé par prendre des renseignements auprès d'une société d'aide à domicile à Nantes qui lui aurait alors proposé un devis d'un montant de 6000 euros par mois. Elle décide donc de trouver des salarié.e.s elle-même et de les rémunérer avec des chèques emploi service. Sa mère avait déjà eu recours à ce système pour rémunérer une « jeune fille » qui venait faire du ménage « de temps en temps ».

Elle explique : « On avait déjà les carnets de chèques, et tout. Elle était déjà inscrite à l'URSSAF, donc ça c'était relativement facile à continuer. Le volet social, que l'on envoie, c'était relativement simple à gérer ». Bien qu'elle se dise sans expérience en matière de gestion d'emploi à domicile, elle connaissait déjà le système du CESU et maîtrisait l'outil informatique pour faire les déclarations.

Elle trouve une première salariée sur le site « leboncoin.fr » en répondant à une annonce que Béatrice Serre, alors en recherche d'emploi – interviewée elle aussi – avait publiée. Elles se rencontrent, puis Béatrice Serre rencontre la mère de Sabine Colin à l'hôpital.

Sabine Colin confie dès le départ à Béatrice Serre la réalisation du planning mais aussi la fixation du salaire. Béatrice Serre se renseigne auprès du CESU et organise un planning alternant jours (8 heures - 20 heures) et nuits (20 heures – 8 heures). Béatrice Serre a un peu d'expérience en tant que dame de compagnie et envisage à ce moment-là de créer une société dans le secteur des services à la personne. Elle se dit donc intéressée pour assurer ce type de tâches administratives, ce qui convient alors à Sabine Colin qui se dit « perdue ».

Sur les conseils de Béatrice Serre, Sabine Colin embauche une deuxième personne : Annick Robin qu'elle connaît par interconnaissance et qui accepte de travailler plusieurs journées par semaine, mais pas la nuit.

Au moment de son embauche, Béatrice Serre était en train de se séparer de son conjoint et n'avait pas d'activité professionnelle. Elle avait donc besoin de travailler rapidement

et suffisamment pour être financièrement autonome. C'est ainsi qu'elle explique avoir accepté de faire beaucoup d'heures, travaillant parfois trois jours et trois nuits d'affilée, ne rentrant chez elle que de 13 heures à 15 heures.

Quelques semaines après l'embauche de Béatrice Serre, Sabine Colin « craque » et ne veut plus assurer les nuits qu'elle s'était engagée à faire (environ trois par semaine). Elle embauche Sylvie Michaud, qu'elle trouve sur un site internet pour seniors, et qui va la remplacer la nuit.

Fin janvier 2014, trois assistantes de vie se répartissent ainsi les jours et les nuits et Sabine Colin assure les pauses de 13 heures à 15 heures.

Face au coût de la prise en charge à domicile, les Colin mettent en place un arrangement financier : Christine Colin est l'employeuse de Béatrice Serre, et chacune des filles devient l'employeur des deux autres employées. Christine Colin bénéficie de l'APA (elle est classée en Gir 2 à la sortie de l'hôpital et passe en Gir 3 quelques mois plus tard) mais ses revenus élevés limitent le montant pris en charge.

Nicole Brossaud-Millot, conseillère prud'homale FEPEM, met en garde contre ces arrangements qui ne « tiendraient » pas devant un jury de Prud'hommes car c'est bien Christine Colin qui devrait être l'employeur. De même, Sabine Colin ne sait pas qu'elle devrait faire un contrat de travail écrit à chacune des salariées :

Sabine Colin : « C'est comme ça que j'ai compris les choses : à partir du moment où vous faite le premier chèque emploi service, ça veut dire que vous déclarez l'employée, et puis c'est un CDI d'office. Elle est garantie l'employée, elle est reconnue ».

Alors qu'elle se dit « maniaque » sur la législation, elle fait preuve d'une forme de négligence face à des aspects qu'elle juge inutiles par rapport aux arrangements moraux qu'elle contracte avec les salariées, mais aussi car cette absence de contrat lui permet de ne pas rémunérer toutes les heures effectuées par Béatrice Serre payée à hauteur d'un temps complet mais qui dit, durant l'entretien, faire plus d'heures.

Cet exemple montre bien la complexité de la mise en place d'une prise en charge lourde pour des particuliers employeurs qui, bien qu'ils ou elles aient les moyens financiers, n'ont pas toujours les compétences pour tenir ce rôle. Par ailleurs, ces employeur.e.s, que l'on ne peut accuser d'être intentionnellement malhonnêtes, opèrent des arrangements qui les mettent hors la loi sans qu'ils ou elles ne s'en rendent compte. Sabine Colin va d'ailleurs avoir quelques « déconvenues », selon ses propres termes.

En avril 2014, un conflit éclate entre Sabine Colin et Béatrice Serre. La surestimation, des deux côtés, de la capacité de Béatrice Serre à faire autant d'heures, aboutit à un conflit ouvert dans lequel chaque partie s'estime lésée : Béatrice Serre parce qu'elle n'a pas reçu la reconnaissance qu'elle jugeait légitime pour toutes les heures « données » et Sabine Colin parce que Béatrice Serre, épuisée, a demandé à baisser le nombre d'heures sur lequel elles s'étaient mises d'accord. Finalement, Sabine Colin décide d'embaucher une salariée supplémentaire pour prendre en charge une partie des heures jusqu'alors effectuées par Béatrice Serre.

Toujours sur le site internet réservé aux seniors, elle embauche un jeune homme, David Faure, un éducateur sportif qui a de l'expérience auprès de personnes âgées et qui désire devenir psychothérapeute. Christine Colin est un peu « gênée » qu'un homme fasse sa toilette mais les relations avec Sabine Colin sont bonnes. Béatrice Serre dit quant à elle s'être méfiée de ce jeune homme tutoyant Sabine Colin, faisant des cadeaux à Christine Colin et disant ne pas « faire ça pour l'argent ».

Sabine Colin demande à David Faure de les accompagner dans leur maison de bord de mer les mois de juillet et août pour une surveillance 24h/24 7j/7 sauf pour les 15 derniers jours d'août que Béatrice Serre doit assurer. Il accepte puis demande finalement à ne faire que le mois de juillet et, courant mai, demande aussi à ce qu'on lui fasse un CDD pour les mois de juin et de juillet, sachant qu'il prévoit de reprendre des études en septembre. Sabine Colin accepte :

Sabine Colin : Je suis allée je ne sais pas combien de fois à l'inspection du travail pour avoir des documents, pour avoir des renseignements, etc. J'ai fait un CDD parce que j'avais un modèle. Et puis j'ai marqué le salaire qu'il aurait, le nombre d'heures. Mais comme la grille horaire était compliquée... Bien que ce ne soit pas très compliqué, ça revient toujours pareil, semaine 1, 2, 3, 4, etc. Et comme il y avait juin qui était comme ça. Juillet, c'était là-bas, il restait un mois avec nous.

Eve Meuret-Campfort : Un mois 24 heures/24 ?

SC : Oui oui. En rentrant peut-être s'il avait besoin de rentrer un week-end, il pourrait rentrer un week-end, nous on était là. Et puis, si vous voulez, étant donné que les plannings, ça m'avait paru tellement compliqué, j'avais juste marqué ça au minimum sur le contrat. Il signe. Il était ok. Je lui envoie plusieurs fois le planning, il dit : "Oui oui, ça me convient très bien". On en parle, oui c'est bon. Il en parle même avec Béatrice (Serre) puisque c'est avec elle qu'il devait partager. »

David Faure travaille le mois de mai comme prévu mais le 1^{er} juin, il ne revient pas.

Sabine Colin : « Abandon de poste ! Donc je lui envoie une lettre recommandée en lui disant : "Venez vous expliquer". Une sorte de conciliation quoi. Et il m'envoie un autre courrier en me disant : "Non non non, ce n'est pas comme ça que ça se passe. D'une, vous avez fait une faute grave. L'employeur a fait une faute grave parce que je n'étais pas averti des horaires que vous alliez me faire faire". Vous voyez? Tout ça, ça nous a menées où? Ma mère a reçu au mois de juillet une convocation pour les Prud'hommes. Et voilà, ça s'est terminé par les Prud'hommes. »

L'employé réclame des indemnités, une « somme à cinq chiffres ». C'est Christine Colin qui est convoquée aux Prud'hommes mais c'est Sabine Colin, avec l'aide de sa sœur, qui gère la situation, sans en parler à sa mère.

Sabine Colin : « Tout ça parce que le planning n'était pas agrafé.

Eve Meuret-Campfort : Dans le contrat, vous n'aviez pas noté exactement les heures alors que vous vous étiez mis d'accord oralement?

SC : On s'était mis oralement d'accord. J'ai des mails même qui le prouvent.

EMC : Vous vous n'avez pas de doute sur le fait que...

SC : Ah non non non. Même Béatrice, même Béatrice, elle a témoigné. Mais les textes étant... Et c'est pour ça que j'étais vraiment en colère. Mais on ne peut rien y faire. Les textes étant ce qu'ils sont, c'est nous qui étions en tort, il a réussi à nous mettre en tort. C'est une histoire qui nous a coûté 2000 euros quand même. »

Les avocats parviennent à un accord transactionnel avant le jugement aux Prud'hommes.

Sabine Colin : « J'avais compris que le CDD c'était quelque chose qui était important et

qu'il fallait vraiment le respecter. Mais j'étais loin d'imaginer que ça pouvait nous mener là. Et puis ce n'est pas par négligence puisque je vous ai dit que je suis assez maniaque et tout. Mais je me suis dit : "Qu'est-ce que je vais faire ? Je vais lui mettre un planning comme ça et puis pour le mois qu'on va passer au bord de la mer, qu'est-ce que je vais lui mettre ?" Je me suis dit : "Il y a le nombre d'heures qu'il va faire par mois, il y a le salaire, il y a le tarif horaire". Moi je me suis dit, bêtement, naïvement : "Ca va suffire". Il a profité de la faute. Il savait. »

Les mésaventures de Sabine Colin ne s'arrêtent pas là. Quand David Faure prévient qu'il ne pourra venir dans leur maison de vacances au mois d'août, Sabine Colin lui demande de lui trouver un ou une remplaçante. Il lui présente une connaissance : Catherine Morin. C'est elle qu'elle appelle quand David Faure ne se présente pas le 1^{er} juin. Elle travaille le mois de juin et accepte de venir en juillet avec elles. Elle aussi demande un CDD et Sabine Colin dit accepter car la fille de Catherine Morin travaille à l'URSSAF. Elle travaille tout le mois de juin, part avec les Colin à St Jean de Mont le 30 juin et sur place dit qu'elle ne va pas tenir, que c'est « trop dur » et demande à Sabine Colin de travailler seulement une nuit sur deux et de pouvoir dormir au sous-sol de la maison et non dans la pièce située à côté de la chambre de Christine Colin. Un conflit éclate, Sabine dit ne pas avoir cédé et avoir fini par lui demander de partir tout en pensant que c'est ce qu'elle voulait depuis le départ car elle avait encaissé son chèque du mois de juin la veille.

Sabine Colin : « Il a fallu que je me dépatouille sur place. Et là j'ai trouvé des Vendéennes qui sont des femmes formidables ! (rires) »

En rentrant à Nantes en septembre, Béatrice Serre rappelle à Sabine Colin qu'elle ne travaillera plus autant d'heures qu'auparavant et augmente son salaire. Sabine Colin trouve une nouvelle employée, toujours sur le même site internet. Celle-ci part au bout de trois mois du jour au lendemain.

Une nouvelle salariée arrive fin décembre : Régine Caron interviewée en mars 2015. Sabine Colin et Béatrice Serre, qui participe à l'entretien d'embauche, ont reçu plusieurs personnes et se sont accordées sur Régine Caron qui avait de l'expérience en tant que bénévole auprès des personnes âgées.

Sabine Colin : « On a retrouvé quelqu'un d'autre qui a vraiment besoin de gagner de l'argent (en souriant). Et puis...oh je ne sais plus, je n'ose plus me prononcer (rires). Je n'ose plus me prononcer. Je n'en sais rien. Elle a passé sa période d'un mois, elle avait peur. Là j'ai maintenu la pression. Je me suis dit : "Bon maintenant, il faut que je tire partie de mes désastreuses expériences". Donc je lui ai dit : "Je garde mon annonce tant que la période d'essai n'est pas terminée, pendant un mois. Si vous êtes satisfaite, vous restez et si je vous dis de rester, c'est bon. Sinon, on repart à zéro. »

Finalement, suite à cette succession d'expériences, Sabine Colin formalise davantage le processus de recrutement. Elle est désormais en mesure d'exprimer plus clairement les attentes qui sont les siennes, face à des candidates au poste d'assistante de vie de sa mère. Elle explique par ailleurs qu'elle ne refera jamais de CDD mais que, si Régine Caron lui demande, elle lui fera un CDI. Elle a adhéré à la FEPEM en janvier 2014 sur les conseils d'une juriste qui l'avait conseillée lors de la convocation aux Prud'hommes.

Cet exemple apparaît extrême dans notre échantillon par les proportions que ces conflits ont pris. Il permet néanmoins de comprendre comment Sabine Colin a progressivement appris les différentes dimensions du rôle d'employeur (le recrutement, les dimensions juridiques, les dimensions relationnelles).

Face à ces situations complexes, et toujours particulières, notre enquête montre que les réponses apportées par les salarié.e.s aux attentes des employeur.e.s ne peuvent être pensées à partir de normes générales mais doivent être réinscrites dans des situations d'aide précises.

4.

ARRANGEMENTS ET GESTION

PARTAGÉE DE LA RELATION DE TRAVAIL

La situation d'aide à domicile comprend, comme nous l'avons déjà souligné, une dimension relationnelle qui dépasse la relation contractuelle et suscite des enjeux spécifiques qu'il faut étudier. La proximité physique sur laquelle repose l'intervention, le fait que cette dernière se déroule au domicile de la personne aidée, le caractère intime de l'intervention sur le corps de la personne âgée, engagent un ensemble d'échanges, de dons et de sentiments. La prise en compte de cet aspect de la relation de travail invite à interroger les frontières entre le monde professionnel et le monde du privé. Agnès Gramain et Florence Weber, s'inspirant des travaux de Viviana Zelizer sur les « mondes hostiles », invitent ainsi à déconstruire l'opposition entre l'aide familiale et l'aide professionnelle : le fait que la première ne soit pas rémunérée et apportée par des membres de la famille alors que la seconde est rémunérée et produite par des personnes extérieures à la famille, amène souvent à considérer, à tort, que la première n'est régie que par les sentiments et la seconde par l'intérêt⁴⁶. Les travaux menés sous la direction de Florence Weber invitent à envisager le fait qu'il peut y avoir des logiques d'intérêt du côté des aidants familiaux et que des sentiments peuvent s'immiscer dans les relations entre personnes prises en charge et aidants rémunérés. Plutôt que de les opposer, il est plus pertinent de s'interroger sur les tensions entre les deux modèles – le modèle familial et le modèle professionnel – qui sont d'abord des ensembles de normes morales qui s'imposent aux individus. Nous nous éloignons donc ici de la conception d'une norme professionnelle qui proscrireait les relations personnelles entre intervenant.e.s au domicile et personnes âgées, et proposons d'observer concrètement ce qui se joue dans la relation d'emploi à domicile à la fois en termes d'intérêts et en termes de sentiments. Dans cette perspective, les arrangements entre personnes âgées et intervenant.e.s à domicile, souvent présents dans les relations de service mais particulièrement prégnants dans l'emploi à domicile entre particuliers, apparaissent non pas comme des problèmes

⁴⁶ Weber Florence, Gojard Séverine, Gramain Agnès (dir.), *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, Editions La Découverte, 2003 ; Zelizer Viviana, « Transactions intimes », *Genèses*, n°42, 2001, p. 121-144.

a priori mais comme des éléments inhérents à la relation qui doivent être étudiés en tant que tels. Quelle forme prennent ces arrangements ? Sur quoi portent-ils précisément ? À quelles conditions peuvent-ils produire de la qualité pour les personnes aidées mais aussi pour les salarié.e.s ?

4.1 UNE DOUBLE VULNÉRABILITÉ

La fréquence des arrangements sous forme de dons, contre-dons et services rendus répond à la double vulnérabilité des employeur.e.s et des employé.e.s. La prise en compte de cette dimension amène à interroger la relation de subordination qui se joue entre les deux parties, comme le notaient déjà Agnès Gramain et Florence Weber :

« D'un côté, parce qu'elles sont en situation de vulnérabilité, les personnes âgées dépendantes n'ont pas d'autre choix que de « faire confiance » aux salariés qui leur permettent de vivre à domicile. De l'autre, l'organisation du travail à domicile laisse ces salariés dans une situation de fragilité à l'égard des exigences des personnes qu'ils aident, fragilité accrue par leur responsabilité morale dans des situations potentiellement difficiles. Laquelle de ces deux fragilités – la fragilité médicale des personnes âgées dépendantes ou la fragilité sociale des aides à domicile – l'emporte-t-elle pour expliquer la balance du pouvoir dans la relation ? »⁴⁷.

Alors que la vulnérabilité sociale des salarié.e.s est plutôt bien connue (quoique pas toujours réellement évaluée), la vulnérabilité physique et/ou mentale des employeur.e.s est en revanche moins souvent prise en compte en tant que telle, sauf à vouloir condamner le recours à l'emploi à domicile entre particuliers.

L'archétype de la relation d'emploi à domicile entre une patronne bourgeoise et une femme de ménage dominée socialement amène à penser cette relation uniquement sous l'angle d'un rapport de classe⁴⁸. Quel que soit son statut social, la vulnérabilité physique

⁴⁷ Gramain Agnès, Weber Florence, « Modéliser l'économie domestique », in Weber, Gojard, Gramain (dir.), *op. cit.*, p. 10.

⁴⁸ Rollins Judith, « Entre femmes : les domestiques et leurs patronnes », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°84, 1975, p. 63-77.

de l'employeur.e le-la met pourtant dans une situation de dépendance vis-à-vis de l'aide reçue qui peut conférer un certain pouvoir aux salarié.e.s. En outre, on peut penser que la vulnérabilité physique des employeur.e.s atténue la domination sociale qu'ils et elles peuvent exercer sur les salarié.e.s.

4.2 L'ÉVOLUTION DES BESOINS

Dans notre enquête, les employeur.e.s peu dépendant.e.s et bien entouré.e.s par des aidants familiaux ont moins tendance que d'autres à demander à leurs salarié.e.s de faire plus que ce qui est convenu dans le contrat initial. Marcel Henry, mari de Denise Henry (« dépendante ++ »), qui assure une grande partie de l'aide dont son épouse a besoin et qui a surtout des attentes techniques vis-à-vis des intervenantes, ne demande quasiment jamais à celles-ci de « lui rendre service ». À l'inverse, d'autres employeur.e.s n'hésitent pas à demander à leur salarié.e de faire des tâches supplémentaires de manière occasionnelle. Thérèse Laurent (« dépendante + »), par exemple, raconte pendant l'entretien avoir récemment demandé à sa salariée Danielle Maillot de l'aider à faire des bains de pieds alors que le contrat de travail initial porte exclusivement sur des tâches domestiques (ménage et courses). Quand Thérèse Laurent a été hospitalisée, Danielle Maillot est venue visiter Thérèse Laurent à l'hôpital et a fait plusieurs allers-retours entre l'hôpital et le domicile de Thérèse Laurent pour lui apporter des vêtements et son courrier. Quand nous demandons à Madame Laurent quels services elle rend en retour à sa salariée, elle explique qu'elle lui donne des vêtements dont elle ne se sert plus et lui offre toujours une boîte de chocolats à Noël. Cet échange de dons et contre-dons renvoie à une forme de bienveillance patronale mais aussi à la vulnérabilité de Thérèse Laurent qui a besoin d'aide pour des tâches autres que ménagères.

Cet exemple souligne le caractère évolutif de la dépendance des personnes âgées et la nécessité, pour les salarié.e.s, de s'y adapter. Alors que Thérèse Laurent concevait au départ le recours à une « femme de ménage » comme une aide de confort, lui permettant d'assurer l'entretien de sa grande maison, elle est progressivement amenée à concevoir l'aide reçue sous un nouveau regard, en lien avec sa perte d'autonomie progressive. Interrogée sur son souhait de rester chez elle « le plus longtemps possible » et la façon dont elle compte y parvenir, Thérèse Laurent dit ne pas trop y avoir pensé mais imagine tout de même demander à Danielle Maillot de venir plus souvent

et d'effectuer des tâches nouvelles comme la toilette. Danielle Maillot, avec qui nous avons réalisé un entretien, dit pourtant ne pas être intéressée par l'évolution de son poste vers un poste d'assistante de vie et ne pas disposer de plus d'heures à consacrer à Thérèse Laurent. La situation obligera donc peut-être Thérèse Laurent à embaucher une nouvelle personne.

Au-delà de ces petits services quotidiens rendus « en plus », la dépendance physique des personnes âgées peut s'imposer aux salarié.e.s à domicile de manière plus violente. Odile Albert (assistante de vie en emploi mandataire, région nantaise) raconte ainsi comment l'une de ses collègues, Fatima Zegrar, a dû faire face à l'incontinence de Robert Simon, malgré sa réticence à s'en charger :

Odile Albert : « Il était sur son fauteuil, il avait enlevé sa couche comme ça, il pissait sur la moquette. Elle [Fatima Zegrar] arrive, elle pose son sac et oh la la... Il y avait de la pisse partout ! Elle le lève : il y avait du caca partout ! Elle se dit : "Comment je vais faire ?". Elle m'appelle ... C'est vrai que c'est dur. Je lui ai dit : "Tu n'as pas 50 solutions Fatima, il ne tient pas debout, donc tu le mets dans son fauteuil, même si ça écrase son caca, tu l'allonges dans la chambre, tu mets deux alèses, tu commences à dégrossir et après tu laves". Moi j'ai acheté des gants de papier, donc c'est plus pratique. Et même c'est plus propre. Elle l'a fait, elle n'a pas eu le choix. (...) On ne pouvait pas le laisser jusqu'au soir parce que c'est comme ça qu'il va attraper des escarres. »

Malgré la présence d'aides-soignantes qui viennent tous les jours faire la toilette de Robert Simon, Fatima Zegrar ne pouvait pas laisser son employeur dans cette situation sans intervenir elle-même.

Dans un registre plus dramatique, des salariées racontent comment elles se sont retrouvées à faire face à la mort à plusieurs reprises : lors de son troisième jour de travail en tant qu'assistante de vie, sans expérience préalable, Murielle Martin a vécu l'AVC de son employeuse. Odile Albert a assisté, impuissante, à l'hémorragie externe d'une de ses employeuses pendant la nuit. Elle a également été amenée, à la demande d'un médecin, à aider à la toilette mortuaire d'un employeur décédé.

Ces femmes sont en prises avec la souffrance physique et la mort, et n'ont pas d'autre choix que de s'y confronter. Les demandes des employeur.e.s dépassent souvent le contrat initial sans qu'ils ou elles puissent prévoir l'évolution de leurs besoins. La dépendance physique liée à la vieillesse est un élément incontournable et peu prévisible de la relation de travail à domicile.

4.3 NATURE DE LA RELATION DE TRAVAIL ET QUALITÉ

Dans certaines situations observées, l'engagement affectif des employeur.e.s et des salarié.e.s dans la relation de travail amène à interpréter les services rendus comme des échanges quasi-familiaux et des preuves de la qualité de la relation entretenue. Dans les cas de Paulette Guérin (« dépendante + ») et de Jacques Hervé (« dépendant - »), les employées répondent en effet favorablement aux « demandes affectives » de leurs employeur.e.s et alimentent la proximité en parlant à leur employeur.e de leur vie privée, en leur téléphonant en dehors de leur temps de travail (tous les soirs dans le cas de l'employée de Paulette Guérin) ou pendant des périodes de congés, ou encore en décalant leurs dates de congé (ce que l'employée de Paulette Guérin a fait quand son fils est décédé). La relation se calque alors sur une relation familiale et les salarié.e.s vont parfois jusqu'à engager leur propre famille : le mari de l'employée de Madame Guérin emmène régulièrement cette dernière au cimetière, le mari de Stéphanie Boyer vient jouer aux échecs avec Jacques Hervé de temps en temps et leurs enfants viennent parfois lui rendre visite.

Le cas de Jacques Hervé et Stéphanie Boyer est significatif d'un codage relationnel des deux côtés. Cet aspect ressort particulièrement bien de l'entretien que nous avons réalisé avec eux :

Jacques Hervé : « Oui on s'est bien entendus jusqu'à maintenant (rires)

Stéphanie Boyer : Jusqu'à maintenant, ça va ? Vous me supportez Jacques ?

JH : Quand j'ai envie de faire une sortie, on va faire un petit tour.

SB : Quand il fait beau, on va se promener un petit peu.

JH : Deux heures, ça passe vite (...)

SB : Oui et puis avec Jacques, on a un contact... Enfin, c'est ma famille. C'est vraiment quelqu'un que j'apprécie énormément et puis c'est réciproque donc il n'y a pas de soucis. Si il y a un mal être ou si il y a quelque chose, on se confie un peu tous les deux.

JH : Oh bien sûr, comme un confident bien sûr. Depuis le temps qu'on se connaît... Pour moi, c'est une amie et puis c'est tout.

SB : Pour moi, c'est même plus mon patron, c'est Jacques . C'est mon papy! (rires).

JH : Je ne lui donne aucune directive, elle fait ce qu'elle veut dans la maison. »

« Amie » et « papy » sont les termes qui reviennent plusieurs fois au cours de cet entretien dans lequel transparait une complicité certaine. La qualité de l'aide repose dans ces cas-là sur la qualité de la relation affective qui s'est tissée entre les deux membres du binôme.

Dans la majorité des cas cependant, les relations entre employeur.e.s et salarié.e.s ne sont pas aussi proches et les salarié.e.s sont en demande d'une distance plus grande et d'une formalisation de la relation de travail. Pour ces salarié.e.s, la qualité de la relation dépend de la clarté des termes du contrat, même oral. Alicia Da Silva (assistante de vie en emploi direct, région parisienne), qui travaille depuis de nombreuses années en emploi direct auprès de cinq employeur.e.s, dit ainsi avoir appris l'importance de « poser les choses » dès le départ.

Alicia Da Silva : « En général, quand on fait un contrat, on se met d'accord.

Eve Meuret-Campfort : Quand vous arrivez chez un employeur, vous faites un contrat à chaque fois ?

ADS : Si c'est 3 heures non. Mais si c'est plus, il faut. Je pense qu'à partir de 3 heures, il faut le faire. Mais si on demande un contrat pour 3 heures, ils ne sont pas très contents. Ils vont se dire : "Oh là, celle-là, il faut que je me méfie". Donc en général, on se met d'accord dès le début. Et si on sent que la personne elle n'est pas honnête, on essaye de mettre en place.

EMC : Par écrit ?

ADS : Déjà : parler avec la personne : "C'était convenu comme ça et pas comme ça".

EMC : Vous avez connu des employeurs qui changent ce sur quoi vous vous êtes mis d'accord au départ ?

ADS : Oui comme les jours fériés, comme le 1er mai, qu'ils ne veulent pas payer. Ça arrive souvent. Les autres jours fériés, je sais qu'ils ne sont pas obligés de nous le faire travailler. Mais nous, si on veut récupérer ces heures-là, ils ne peuvent pas nous le refuser, ça je le sais aussi. Donc on se met d'accord déjà, tout au début. Si on travaille ces jours là, c'est payé normalement, c'est obligé. Mais le 1er mai, ils sont obligés de le payer et on n'est pas obligés de travailler.

EMC : Oui donc vous formalisez tout dès le départ ?

ADS : Oui on se met d'accord et après, il y a la confiance, il n'y a pas de problème ».

C'est au fil de ses expériences qu'Alicia Da Silva a construit des compétences dans le domaine des droits qu'elle pouvait faire valoir auprès de ses employeur.e.s. Elle met en avant la clarté des droits et devoirs de chacun comme un gage de qualité de la relation de travail.

4.4 DE « PETITES ENTREPRISES » À DOMICILE

Si certains arrangements dérogeant au contrat de travail peuvent parfois donner aux salarié.e.s des marges de manœuvre appréciables, ils et elles ont plutôt tendance à vouloir établir un contrat de travail clair, même si celui-ci ne prend pas toujours une forme écrite.

Du fait de leur expérience dans l'emploi à domicile, les salarié.e.s rencontré.e.s connaissent parfois mieux que les employeur.e.s enquêté.e.s, la convention collective des salariés du particulier employeur et participent souvent à la gestion de leur propre contrat de travail. Il est fréquent pour Alicia Da Silva, par exemple, de participer directement au comptage des heures effectuées en fin de mois et à l'évaluation du montant de son salaire. De même, chaque mois, Stéphanie Boyer et Jacques Hervé font, ensemble, la déclaration des heures effectuées sur le site internet du CESU – alors même que Jacques Hervé maîtrise l'outil informatique de manière autonome. C'est une manière d'entretenir la confiance entre les deux parties et c'est une activité qui s'insère, dans ce dernier cas, dans l'accompagnement administratif assuré par l'assistante de vie.

L'emploi à domicile entre particuliers rend possible des marges de manœuvre qui ne seraient pas possibles ailleurs. Par exemple, les quatre assistantes de vie de Christine Colin (« dépendante ++ ») ont la possibilité de s'arranger entre elles pour gérer les absences imprévisibles : elles peuvent facilement demander à une collègue de les remplacer, y compris pour des motifs qui ne seraient pas légitimes dans un autre cadre professionnel (comme la fête d'anniversaire d'une petite-fille ou la demande d'intervention d'un autre employeur dépendant).

Notre enquête fait ressortir la liberté d'organisation interne des « petites entreprises » qui peuvent exister autour d'une personne âgée dépendante et rappelle l'importance de la confiance pour assurer un minimum de protection à toutes les personnes engagées dans la relation de travail. Dans le cadre d'une relation de confiance, cette liberté et les arrangements qu'elle rend possible peuvent améliorer la qualité des conditions de travail des salarié.e.s sous la forme d'une plus grande autonomie. Alicia Da Silva (assistante

de vie en emploi direct, région parisienne) explique ainsi que même si elle « court » d'un employeur à un autre, elle se sent plus « libre » que si elle travaillait pour une structure prestataire car elle gère son emploi du temps et n'a pas de supérieur hiérarchique qui organise son emploi du temps et qui la surveille.

Finalement, la personnalisation de l'aide est dans une majorité des cas garante d'une qualité de l'intervention pour les personnes âgées car cela permet une adaptation de l'aide reçue à leurs besoins réels et au caractère évolutif de ces besoins. Les intervenant.e.s qui répondent favorablement à ces demandes, considèrent leurs employeur.e.s comme vulnérables et se sentent responsables de cet accompagnement à domicile « sur-mesure ». Ces arrangements peuvent être source de valorisation pour les salariées quand ils s'inscrivent dans une relation de confiance qui repose à la fois sur un engagement relationnel et une formalisation suffisante des termes du contrat de travail et de ses limites.

PARTIE IV

LE RÔLE DES TIERS DANS

LA PRODUCTION DE QUALITÉ

La gestion de la relation d'emploi à domicile repose, on vient de le voir, sur un binôme employeur.e-salarié.e qui, à force d'expériences et parfois de déconvenues, parvient progressivement à se professionnaliser à travers un apprentissage mutuel - parfois douloureux - des règles de droits et des devoirs qui incombent à chacun et qui garantissent la durabilité d'une relation humaine et professionnelle de qualité.

Dans les situations de dépendance observées, la qualité de la relation et de l'aide dépend étroitement de l'intervention de tiers qui, a minima, accompagnent la mise en place et le bon déroulement de la relation d'emploi à domicile et qui, dans les situations de dépendance les plus affirmées, peuvent aller jusqu'à se substituer à la personne aidée et endosser le rôle d'employeur.

1.

LES STRUCTURES MANDATAIRES

Au cours de notre enquête, nous avons rencontré deux structures mandataires : l'AGAD (Association de garde et d'aide à domicile) et l'APATD (Association pour l'assistance totale à domicile). La première, implantée à Nantes, a été créée en 1995 en tant qu'antenne de l'Hôpital à domicile avant de prendre son autonomie dans les années 2000. Cette association propose exclusivement des services d'aide à domicile en mode mandataire. Elle emploie une directrice – Nelly Belet – et deux responsables de secteur. La seconde, l'APATD, a été créée en 1990 et est implantée dans le 19^e arrondissement de Paris. Elle propose des services mandataires et prestataires. Son équipe, dirigée par Isabelle Le Maistre, est composée de six responsables chargés de différentes missions. Ces deux associations mettent en avant l'agrément qualité qu'elles ont obtenu et plus largement insistent sur leur capacité à couvrir de façon globale et personnalisée la prise en charge à domicile. La brochure de l'APATD explique ainsi : « Notre équipe de professionnels

poursuit un même objectif : garantir un service de qualité pour apporter confort et sérénité. Profitez de notre expérience de plus de 25 ans. Un accompagnement global personnalisé, une équipe à votre écoute, réactive et efficace en toutes circonstances ».

1.1 UN GAGE DE QUALITÉ POUR LES EMPLOYEUR.E.S

Comme le rappelle Nelly Belet, directrice de l'AGAD, lors de notre entretien, les associations mandataires s'adressent d'abord aux particuliers employeurs : ce sont leurs clients et les destinataires premiers de leur aide. L'accompagnement proposé consiste à prendre en charge une partie de la gestion administrative de l'emploi à domicile, à différents stades – recrutement, rédaction du contrat de travail – ainsi que la gestion éventuelle de conflits. Les associations insistent sur leur capacité à faire du « sur-mesure » pour leurs clients et à garantir la qualité de l'intervention de salarié.e.s pré-sélectionné.e.s.

L'AGAD présente ainsi ses missions :

L'AGAD vous aide à accomplir les tâches administratives liées à votre fonction d'employeur :

- Evaluation de vos besoins lors d'une visite à domicile ou en structure,
- Sélection de personnel en capacité de répondre à vos attentes,
- Présentation et proposition de différents candidats,
- Rédaction de contrat de travail en fonction de vos choix et dans le cadre de la Convention Collective du Salarié du Particulier Employeur,
- Mise en place d'un cahier de liaison, de fiche de présence et planning employeur, fournitures (gants, masques...),
- Appel auprès des particuliers employeurs pour la validation des heures chaque fin de mois et élaboration du bulletin de salaires en fonction des éléments transmis,
- Visite et évaluation des prestations tout au long du contrat de mandat,
- Sécurisation de la relation de travail entre le particulier employeur et son salarié, par la disponibilité, l'écoute et le conseil.

L'accompagnement proposé par les deux associations rencontrées apparaît couvrir les principaux besoins « administratifs » et « relationnels » des particuliers employeurs. Les deux associations présentent cet accompagnement comme un gage de qualité pour les employeur.e.s qui bénéficient ainsi des avantages de l'emploi direct (un personnel stable, choisi par eux, aux horaires fixes) et de ceux d'une structure collective (remplacement des salarié.e.s absent.e.s, gestion administrative). Les employeur.e.s qui ont recours à cette modalité d'emploi soulignent souvent ces deux aspects, le remplacement immédiat des salarié.e.s en cas d'absence leur apparaissant indispensable.

La demande de prise en charge émane souvent, selon les deux directrices rencontrées, des familles : la personne âgée n'est pas toujours à l'initiative de la mise en place de l'aide. Ce sont souvent les enfants qui souhaitent une intervention au domicile de leurs parents, que celle-ci consiste en une simple « surveillance » ou en une aide plus importante. Il est fréquent aussi, selon l'APATD, que les employeur.e.s soient sous tutelle et que la demande émane du mandataire judiciaire.

L'étendue de la prise en charge de l'association peut amener les particuliers employeurs à « oublier » qu'ils restent les employeur.e.s de leurs salarié.e.s. Nelly Belet revient ainsi sur son travail de pédagogie constant auprès de ses clients :

Eve Meuret-Campfort : « Comment se passe la mise en place d'un accompagnement ?

Nelly Belet : En général, l'appel, c'est plutôt la famille ou le conjoint. C'est souvent un aidant déjà qui nous appelle. On rencontre les personnes pour voir quels sont leurs besoins et pour leur expliquer ce mode mandataire, qui est bien particulier. On leur dit effectivement qu'ils sont employeurs, qu'ils ont un contrat de mandat avec l'association pour qu'on les aide au niveau de l'évaluation des besoins, du recrutement et une fois que ça marche, des contrats de travail, bulletins de salaire, déclaration Urssaf, tout le côté administratif du particulier employeur... Tout en sachant que c'est lui qui reste employeur, qui est décisionnaire et qui a cette relation hiérarchique avec les assistants de vie ».

Nelly Belet explique d'ailleurs que l'AGAD refuse d'accompagner les personnes trop dépendantes et isolées qui ne « comprennent » pas qu'elles sont employeur.e.s.

1.2 UNE SÉCURITÉ POUR LES SALARIÉ.E.S

L'AGAD offre aux salarié.e.s la possibilité de trouver plus facilement des employeur.e.s et de se voir proposer d'autres contrats de travail quand certains s'arrêtent (fin de CDD, rupture du contrat de travail, décès de l'employeur...). Elle sécurise donc l'instabilité intrinsèque de l'emploi à domicile entre particuliers en garantissant un « portefeuille d'employeurs » tout en permettant aux salarié.e.s de conserver une grande autonomie dans l'organisation de leur emploi du temps. Au-delà, l'association peut être un précieux relais d'information et d'échange pour les salarié.e.s, quand bien même aucun lien contractuel ne les unit à la structure.

Eve Meuret-Campfort : « Quelle relation avez-vous avec les salariées ?

Nelly Belet : Elles nous appellent aussi mais c'est toujours un peu compliqué parce que, comme on n'est pas employeur, on ne veut surtout pas... Dès qu'elles ont une demande qui concerne un particulier employeur, on leur dit : "Non ce n'est pas nous, c'est le particulier". Par contre, nous on va les renseigner sur la convention collective, sur leurs droits... Sur leurs droits et leurs devoirs en fait. Et puis, on va être là aussi pour les écouter si elles trouvent que ça devient trop lourd au domicile, ou les orienter vers des structures spécifiques. »

À la question de savoir si elle se sent isolée dans son travail, Fatma Manoubia (assistante de vie en emploi mandataire, région parisienne) répond immédiatement non, et dit se sentir soutenue par les responsables de l'association et participer à des rencontres entre salarié.e.s organisées par l'APATD où elle se rend relativement souvent. Toutes les associations n'offrent pas ces moments d'échange et tou.te.s les salarié.e.s ne s'en saisissent pas mais la présence de ce tiers, garantit une forme de soutien juridique et moral.

Nelly Belet, directrice de l'AGAD, fait part d'une position inconfortable entre d'un côté la nécessité de rappeler, à des employeur.e.s comme à des salarié.e.s, que l'association n'est pas l'employeur.e et que la relation de travail doit donc être gérée au domicile, entre employeur.e.s et salarié.e.s, et de l'autre côté, la volonté d'apporter aux particuliers employeurs, à leurs familles et aux salarié.e.s un accompagnement de qualité afin de les fidéliser.

Eve Meuret-Campfort : « C'est vrai que vous avez une position un peu...

Nelly Belet : Ah c'est un peu entre deux chaises. C'est pas toujours facile. Et en même temps, c'est passionnant. (...) On essaie vraiment que ça se passe au mieux pour les deux mais ce n'est pas toujours simple.

EMC : Vous représentez quand même plutôt les employeurs ?

NB : Ah oui. C'est eux qui nous payent, c'est eux qui ont un contrat de mandat avec nous. Par contre, on ne laissera pas non plus tomber une salariée, si elle est dans ses droits, si elle a tout fait correctement... Enfin l'employeur, on va bien lui dire : "Vous faites ce que vous voulez mais voilà, nous on vous dit que légalement, vous n'êtes pas dans votre droit. Après, nous on vous donne les documents, si vous ne les envoyez pas, vous ne les envoyez pas mais sachez que ...voilà". On est là pour l'employeur mais dans le cadre de la convention collective, pour faire appliquer cette convention collective. On est là aussi pour éviter le travail au noir. Ça c'est clair. Et puis pour faire respecter les droits et les devoirs des deux parties. »

2.

LES AIDANTS NON RÉMUNÉRÉS

L'importance des aidants dans le maintien à domicile des personnes dépendantes est souvent soulignée⁴⁹. Ce qui apparaît ici, c'est leur rôle primordial dans la gestion de la relation d'emploi à domicile. Les aidants non rémunérés, en particulier les aidants familiaux, participent à la construction d'une relation de confiance et garantissent une sécurité face aux dérives possibles. Dans notre enquête, leur présence auprès des personnes âgées est plus ou moins importante mais signifie bien souvent une surveillance, même distante, de la relation d'emploi.

2.1 LES AIDANTS FAMILIAUX NON RÉMUNÉRÉS

Différentes configurations d'intervention des aidants familiaux dans l'aide professionnelle apportée aux personnes âgées ont été observées dans notre enquête.

L'aidant familial comme force de conseil

La première configuration, certainement la plus classique, concerne les aidants familiaux, bien souvent les enfants, qui suivent « de loin » la relation de travail dans laquelle leur mère ou leur père est engagé.e. Ce faisant, ils et elles participent à la définition des attentes vis-à-vis de l'aide sans être en relation directe avec l'intervenant.e. Par exemple, Marthe Collet (« dépendant + ») qui emploie une assistante de vie en emploi mandataire est en relation étroite avec ses deux filles qui viennent lui rendre visite toutes les semaines. Elle raconte échanger avec elles sur sa relation avec son assistante de vie et leur avoir déjà demandé leur avis quand elle n'était pas satisfaite de sa salariée. De même, Andrée Séguin (« dépendante – ») qui emploie une assistante de vie en emploi mandataire, a voulu que l'une de ses filles rencontre son assistante de vie. Cette rencontre visait, pour

⁴⁹ Alberola Elodie, Galdemar Virginie, Petit Melissa, *Prévention, aidants, coordination : comment passer du maintien au soutien à domicile des personnes âgées ?*, Cahier de recherche n° C310, CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie), 2013 ; Weber, Gojard, Gramain, *op. cit.*

Andrée Séguin, à la fois à recueillir l'avis de sa fille sur la salarié.e mais aussi à signifier à son employée son intégration dans son univers affectif.

La présence distante d'un aidant familial contribue à sécuriser la relation de travail, notamment dans le cas où la personne aidée viendrait à décliner physiquement voire mentalement.

Alicia Da Silva (assistante de vie en emploi direct, région parisienne) raconte ainsi comment les enfants de l'employeur.e peuvent « prendre le relais » :

Eve Meuret-Campfort : « Et la gestion du contrat devient difficile [quand l'employeur décline] ?

Alicia Da Silva : Quand c'est comme ça, c'est les enfants qui gèrent. En général. Quand ils commencent à perdre la tête, à moins qu'ils n'aient personne pour le faire, mais sinon en général c'est les enfants qui prennent en charge. Parce que c'est pas facile quand c'est comme ça. Quand ils commencent à perdre la tête, après, ils disent : "Non non, je ne vous dois pas ça". C'est pas évident, non. »

Même quand les aidants familiaux sont peu présents physiquement, leur existence même garantie un recours possible en cas de difficultés.

L'aidant familial comme accompagnateur de la mise en place de l'aide

Une autre configuration, proche de la précédente, concerne les cas où les aidants familiaux accompagnent directement la mise en place de l'aide auprès de la personne âgée. Nelly Belet, directrice de l'AGAD, explique que ce sont souvent les enfants ou le conjoint qui prennent l'initiative de la mise en place de l'aide, voire s'en chargent complètement. Ainsi, Paulette Guérin (« dépendante + ») qui a dû recourir à une aide professionnelle suite à une chute s'est faite aider dans ses démarches par sa cousine germaine. Cette dernière, qui se trouve être aussi sa voisine, a accompagné Paulette Guérin dans tout le processus en mettant à sa disposition ses ressources sociales : elle connaissait en effet la responsable du service « personnes âgées » de la ville dans laquelle les deux femmes résident. Elles ont pu se rendre ensemble dans le bureau de cette personne et demander

son aide. Paulette Guérin s'en est remis à sa cousine qui, elle-même, employait déjà une salariée à son domicile. C'est comme cela que Paulette Guérin a été mise en relation avec l'APATD. Le soutien de l'aidante a été crucial pour Paulette Guérin au moment où elle se sentait désemparée face à une situation de dépendance nouvelle.

L'aidant familial comme employeur officieux

Le rôle des aidants familiaux non rémunérés apparaît d'autant plus important que l'état de dépendance des personnes âgées est avancé et qu'il y a cohabitation entre la personne aidée et l'aidant familial (aidant conjugal par exemple). Dans ces situations, les aidants familiaux peuvent être amenés à définir les attentes, prescrire les tâches, définir les horaires en fonction des besoins de la personne aidée mais aussi en fonction de l'aide qu'ils sont eux-mêmes en mesure, ou pas, d'apporter. Dans ces situations, l'aidant familial devient un acteur incontournable de la définition de la qualité.

Cela correspond dans notre cas à deux situations d'aide : le cas de Christine Colin, dont la fille – Sabine Colin – tient le rôle d'employeur auprès des quatre assistantes de vie et le cas de Denise Henry, dont le mari s'occupe de la gestion des trois contrats de travail pris sous l'égide de l'AGAD. L'aidant familial (enfant ou conjoint) devient l'employeur officieux du ou des salarié.e.s quand la personne âgée prise en charge est dans l'incapacité d'assurer cette fonction. Denise Henry et Christine Colin sont dans un état de dépendance physique mais surtout mentale trop dégradé pour pouvoir assumer leurs obligations d'employeurs. Dans ces deux cas, c'est précisément la présence d'un aidant valide et disponible qui a permis d'envisager le recours à l'emploi à domicile entre particuliers, en emploi direct pour Christine Colin et en emploi mandataire pour Denise Henry. La demande d'aide exprimée à l'égard des assistant.e.s de vie émane alors de l'aidant familial et non de la personne aidée. C'est l'aidant familial qui définit les besoins de la personne aidée et décide des modalités de l'aide mise en place. Ses besoins et attentes propres rentrent donc en jeu dans la relation de travail et l'évaluation de la qualité de l'aide fournie.

Ces cas indiquent bien que l'aide apportée est à destination de la personne dépendante mais aussi de l'aidant familial qui émet lui aussi une demande : celle d'être soulagé d'une partie ou de la quasi-totalité de la prise en charge de son parent et celle de pouvoir conserver son autonomie quotidienne. Murielle Martin, salariée de Denise Henry, en a bien conscience et valorise cet aspect de son métier :

Eve Meuret-Campfort : « Quand vous arrivez et que vous faites la toilette de sa femme, il vient avec vous ?

Murielle Martin : Ah non non non, lui il ne s'en occupe pas. Au départ, comme je vous disais, au départ, elle ne se levait pas... Elle était la plupart de la journée au lit, la plupart du temps. Donc il m'aidait à la lever pour la mettre dans le fauteuil. Alors que là, on a juste à tirer les bras, elle se met assise, elle marche. Donc il participait à ce moment là mais la toilette non. Il ne le faisait pas. Enfin, il le faisait avant. Le jeudi et le vendredi, il en profite pour partir. Il sait que mes collègues, elles vont lui donner le petit déjeuner [à sa femme]. Il est là, il est présent énormément pour elle mais voilà, il a besoin aussi justement de souffler un peu, de partir. Enfin je suppose que c'est ça aussi. Souvent c'est ça. On est là pour les soulager aussi les personnes aidantes. J'ai fait une fin de vie à Saffré. J'y restais 5h par jour et il y avait une gamine qui avait 17 ans et qui avait pris la maladie de sa maman sur les bras. Elle était présente pour sa maman, elle s'en occupait, et son mari aussi. Elle me disait : "Je ne veux pas trop partir loin". J'ai dit "Écoute, je suis là moi, je suis là jusqu'à 17h ce soir, il faut que tu fasses ce que tu as envie de faire, justement, on est là pour soulager". Donc son mari l'avait très bien compris lui par contre, lui, hop, il allait dans le jardin parce qu'on était là ! Voilà, c'est ça aussi l'importance aussi du boulot. C'est de soulager les personnes aidantes, les conjoints ou les enfants. »

Ici, l'aidant est donc bien au cœur de la relation de travail : il fait partie intégrante des acteurs de cette relation. Sa place est pourtant ambiguë : à la fois aidant familial, intégré à ce titre dans l'équipe des pourvoyeurs de l'aide, et gestionnaire des emplois, c'est-à-dire employeur officieux, son rôle est multiple, ce qui peut créer des tensions. Le cas de la famille Colin est symptomatique du flou de la chaîne hiérarchique qui caractérise ce type de situation. L'entretien avec Sabine Colin révèle combien elle-même ne sait pas précisément quelle est sa position dans la relation d'aide : elle se désigne alternativement comme employeuse officieuse - celle qui édicte les règles, doit être tenue informée de tout, prend les décisions - mais aussi comme « collègue » des assistantes de vie, elle qui a assuré quelques nuits au début et « travaille » tous les jours de 13 heures à 15 heures.

Ce flou est entretenu par la place prise par Béatrice Serre, première assistante de vie embauchée par Sabine Colin, qui prend en charge une partie de la gestion administrative de l'organisation de l'aide à domicile (réalisation du planning, établissement des salaires), sous la supervision de Sabine Colin. Régine Caron, dernière embauchée, exprime son désarroi face à cette chaîne hiérarchique nébuleuse entre une employeuse officielle désarmée, une employeuse officieuse « perdue » et une collègue « petit chef ». Ce cas de relations particulièrement floues apparaît extrême mais souligne combien la relation directe entre employeur.e et employé.e peut être marquée par un écheveau complexe de relations de pouvoir.

2.2 LES AIDANTS EXTÉRIEURS À LA FAMILLE

Lorsque les particuliers employeurs n'ont pas d'aidants familiaux dans leur entourage, d'autres aidants non rémunérés peuvent tenir un rôle, parfois crucial, dans la relation de travail. Il s'agit bien souvent d'un.e voisin.e qui assure auprès de la personne âgée une présence minimale en cas de besoin, voire une aide systématique sur certains aspects administratifs. Plusieurs particuliers employeurs rencontrés ont ainsi laissé un double de leurs clés à un voisin ou une voisine en cas de besoin ou leur ont demandé d'être la personne à contacter en cas d'urgence.

Le cas de l'employeuse de Samira Benaoui (assistante de vie en emploi direct, région parisienne) est symptomatique d'une situation d'isolement quasi-totale synonyme de lourdes responsabilités pour l'assistante de vie.

Samira Benaoui, assistante de vie de 50 ans en emploi direct, parle pendant notre entretien de la place qu'elle occupe auprès de son employeuse, une femme âgée dépendante chez laquelle elle intervient, à raison de 3 heures 6 jours par semaine. Elle l'aide à prendre ses repas, s'occupe du ménage, des courses, du linge, l'accompagne chez le médecin et assure la quasi-totalité de l'accompagnement de cette personne complètement isolée à l'exception d'un voisin qui vérifie ses comptes. Des infirmières libérales interviennent tous les jours de la semaine pour faire la toilette.

Embauchée 5 ans auparavant pour 2 heures de ménage par semaine, elle a vu son temps de travail augmenter avec l'état de dépendance de son employeuse. Récemment, Mme T. a commencé à faire des crises de démence. Elle a, par exemple, déposé son pilulier contenant ses médicaments dans le sac à main de Samira Benaoui puis a appelé cette dernière, une fois qu'elle était rentrée chez elle, pour l'accuser de lui avoir volé. La salariée a dû revenir chez son employeuse lui rapporter.

Samira Benaoui doit gérer régulièrement les angoisses de Mme T. qui l'appelle en dehors des heures de travail pour vérifier qu'elle ne l'a pas « laissé tomber ».

Surtout, la salariée est la seule à faire face à la dégradation de la santé de son employeuse : après un troisième malaise, Samira Benaoui prend la température de Mme T. et découvre qu'elle a 33 de température. Elle appelle immédiatement SOS Médecins qui ne la croit pas. Elle doit rappeler plusieurs fois avant qu'une ambulance ne se déplace et que soit diagnostiqué un problème cardiaque qui, selon le chef de service des urgences, aurait pu coûter la vie de Mme T. si Samira Benaoui n'avait pas alerté les secours. La salariée raconte avec vigueur cet épisode où elle s'est beaucoup inquiétée pour cette employeuse qu'elle considère comme sa « grand-mère ». Elle raconte s'être retrouvée avec la vie de cette personne entre les mains et avoir dû lutter contre l'illégitimité de sa position auprès des professionnels de santé.

Cette employeuse, qu'elle décrit comme « classe » et « maniaque », refuse, selon Samira Benaoui, d'accepter sa dépendance. Samira Benaoui considère que cela fait partie de son travail de conserver au maximum la dignité de cette personne en ne racontant pas aux autres aidants au sens large les épisodes d'incontinence qu'elle a dû gérer seule : « Elle n'a pas accepté le vieillissement. Elle ne dit à personne qu'elle a des appareils [auditifs]. Elle est triste. Et moi je fais tout pour qu'elle garde son autonomie, et sa classe. »

Dans ce type de situation, ce sont souvent des acteurs peu visibles qui accompagnent la personne âgée et contribuent à prévenir les risques d'abus au sein du domicile. Samira Benaoui a ainsi appris, deux ans après le début de son contrat, que le voisin de Mme T. vérifiait systématiquement tous les tickets de caisse donnés par la salariée et qu'il avait ainsi pu garantir la fiabilité de Samira Benaoui auprès de Mme T. Le voisin, une connaissance ancienne de Mme T., a participé de cette façon à la construction d'une relation de confiance entre l'employeuse et la salariée.

Cette situation d'aide montre que la confiance qui se tisse entre la salariée et la personne âgée est essentielle, pour l'une comme pour l'autre, mais aussi que des acteurs a priori extérieurs à la relation peuvent jouer un rôle crucial. De manière générale, les aidants non rémunérés, familiaux ou non, contribuent à sécuriser la relation de travail et accompagnent les employeur.e.s dans un rôle qu'ils ne sont pas en mesure d'assurer ou face auquel ils ont besoin d'assistance. Pour les salarié.e.s, les aidants apparaissent comme des personnes ressources face au déclin de l'état de santé de la personne âgée ou face à des situations conflictuelles.

CONCLUSION

L'emploi à domicile entre particuliers est marqué par une grande diversité de pratiques. La liberté et l'autonomie permises par cette modalité d'emploi, souvent prise comme une cause univoque de dérégulation et de mauvaise qualité, apparaît ici comme un champ des possibles.

La place des dimensions humaines et relationnelles dans la relation de travail a permis de souligner l'importance de la confiance dans la qualité de l'aide. L'emploi à domicile entre particuliers permet précisément le développement d'une telle confiance puisque les relations peuvent s'inscrire dans la durée. Dans ces situations, la qualité de la relation de travail, et donc de l'aide, dépend d'un équilibre entre des valeurs associées au monde domestique, voire familial (le partage, l'entraide) et des valeurs associées au monde du travail (la protection juridique, le respect des droits et intérêts des uns et des autres). Ces deux domaines ne se posent pas nécessairement en opposition mais peuvent concorder vers la construction de relations de travail qui reposent sur des liens juridiques et relationnels durables. Loin d'une définition unique et normative, la qualité peut être définie ici comme le résultat d'une entente sur la valeur de la personnalisation de l'aide qui amène d'un côté les employeur.e.s à reconnaître les compétences relationnelles des salarié.e.s, trop souvent minorées, et de l'autre les salarié.e.s à considérer leur travail sous l'angle d'une responsabilité valorisante et valorisée vis-à-vis de la vulnérabilité des personnes dont elles ont la charge.

Au-delà des différentes modalités d'apprentissage et d'exercice du rôle de particulier employeur observées, il apparaît au terme de cette étude que se penser comme particulier employeur n'a rien d'évident. Employer quelqu'un à domicile s'inscrit rarement dans un « projet de vie » comme cela est plus souvent le cas pour les particuliers employeurs en situation de handicap moteur par exemple. Dans l'étude réalisée par Abdia Touahria-Gaillard sur ce sujet⁵⁰, le fait de rester vivre à domicile et d'être particulier employeur, malgré un handicap moteur, est bien souvent un choix revendiqué et assumé par les personnes rencontrées. Ces dernières, qui disposent de toutes leurs capacités mentales, s'investissent dans leur rôle d'employeur car celui-ci leur permet de compenser la perte d'autonomie liée à leur handicap. Il s'agit pour eux de la reconquête et de l'affirmation d'une autonomie qui leur est bien souvent niée.

⁵⁰ Touahria-Gaillard, *op. cit.*

En outre, le domicile n'est pas un lieu si fermé qu'il n'y paraît, en particulier lorsqu'il s'agit du domicile de personnes très dépendantes qui ont besoin d'être accompagnées pendant de longues périodes, par plusieurs types de professionnels et d'aidants. Notre étude montre qu'un collectif de travail peut émerger entre assistantes de vie : dans le cas de Christine Colin ou dans celui d'Anne Simon, des logiques de soutien s'engagent et permettent aux moins expérimentées de gérer des situations difficiles voire de former les salariées plus récemment embauchées.

Parallèlement, les assistant.e.s de vie peuvent côtoyer, au sein du domicile, d'autres catégories de professionnel.le.s du domicile comme les infirmier.e.s ou les aides-soignant.e.s et apprendre à leur contact à réaliser de nouvelles tâches. Certaines assistant.e.s de vie qui, on le sait, sont souvent amené.e.s à accomplir des gestes de soins qui dépassent leur rôle propre peuvent ainsi acquérir, au sein du domicile, de nouvelles compétences. La reconnaissance de ces compétences reste largement à construire et fait apparaître le domicile comme un lieu de production d'apprentissages qui mérite d'être davantage investigué.

BIBLIOGRAPHIE

Aballéa François, « La professionnalisation inachevée des assistantes maternelles », *Recherches et prévisions*, n°80, 2005, p. 55-65.

Alberola Elodie, Galdemar Virginie, Petit Melissa, *Prévention, aidants, coordination : comment passer du maintien au soutien à domicile des personnes âgées ?*, Cahier de recherche n°C310, CREDOC (Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie), 2013.

Avril Christelle, « Les aides à domicile pour personnes âgées face à la norme de sollicitude », *Retraite et société*, 1 (53), 2008, p. 49-65.

Avril Christelle, Cartier Marie, « Subordination in Home Service Jobs. Comparing Providers of Home-Based Child Care, Elder Care, and Cleaning in France », *Gender & Society*, n°28, 2014, p. 609-630.

Avril Christelle, *Les aides à domicile un autre monde populaire*, La Dispute, 2014.

Banens Carla, *L'humain avant tout. Recherche d'humanisation et reconnaissance du travail dans le ménage à domicile*, Mémoire pour le Master 2 Genre, Politique et Sexualités, EHESS, 2014.

Becker Howard, *Outsiders. Étude de sociologie de la déviance*, Édition A. M. Métailé, 1985.

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

Blondel Frédéric, Delzescaux Sabine, Fermon Béatrice, *Mesure de la qualité et qualité de la mesure de l'aide à domicile. Construction des points de vue sur la qualité de l'aide à domicile*, Université Paris Diderot / Université Paris Dauphine, 2013.

Bressé Sophie, Puech Isabelle, *Qui sont les particuliers employeurs en perte d'autonomie et leurs salariés ?*, Observatoire des emplois de la famille, FEPEM, décembre 2011.

Caradec Vincent, « L'aide-ménagère : une employée ou une amie ? », in Kaufmann Jean-Claude (dir.), *Faire ou faire-faire ? Famille et services*, Presses Universitaires de Rennes, 1996, p. 155-167.

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

Cartier Marie, Lechien Marie-Hélène, « Vous avez dit "relationnel" ? Comparer des métiers de service peu qualifiés féminins et masculins », *Nouvelles questions féministes*, 2 (31), 2012.

Chapoulie Jean-Michel, *La tradition sociologique de Chicago, 1892-1961*, Seuil, 2001.

Cresson Geneviève, Gadrey Nicole, « Entre famille et métier : le travail du care », *Nouvelles Questions Féministes*, vol. 23, n°3, 2004, p. 26-41.

De Ridder Guido, Legrand Claude, « Distance professionnelle et intimité affective », in Kaufmann Jean-Claude (dir.) *Faire ou faire faire. Familles et services*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 1996, p.127-140.

Devetter François-Xavier, « La qualité des emplois dans les services à la personne », in Devetter François-Xavier, Fraisse Laurent, Gardin Laurent, Gounouf Marie-France, Jany-Catrice Florence, Ribault Thierry, *L'aide à domicile face aux services à la personne. Mutations, confusions, paradoxes*, DIIESES (Délégation interministérielle à l'innovation et à l'expérimentation sociale et à l'économie sociale), 2008, p. 96-143.

Dussuet Annie, « Modèles de qualité en confrontation dans l'aide à domicile : des enjeux de genre », in Bercot Régine, Nadia Rahou (dir.), *Le travail de service*, ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail), 2013, p. 11-20.

Gramain Agnès, Weber Florence, « Modéliser l'économie domestique », in Weber Florence, Gojard Séverine, Gramain Agnès (dir.), *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, Editions La Découverte, 2003, p. 9-42.

Gucher Catherine (dir.), **Alvarez Stéphane, Chauveaud Catherine, Gallet Marie-Ange, Laforgue Denis, Vial Benjamin, Warin Philippe**, *Non recours et non adhésion : la disjonction des notions de « qualité de vie » et « qualité de l'aide à domicile »*, CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) / DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques), 2011.

Lefèbvre Marion, *Qualité(s) de l'emploi dans les services à la personne : entre régulations publiques et professionnelles*, Thèse de doctorat en sciences économiques, Université de Lille 1, 2012.

Mantovani Jean, Garnung Monique, Cayla Françoise, Fahet George, Duchier Jenny, Membrado Monique, *Qualité de la mise en œuvre de l'APA à domicile : positionnements de gestionnaires, professionnels et bénéficiaires pour une approche croisée de la qualité*, INSERM (Institut national de la santé et de la recherche médicale), 2011.

Messaoudi Djamel, « L'adaptation de la qualité aux attentes des personnes âgées : quelles innovations du modèle associatif? », in Petrella Francesca (dir.), *Aide à domicile et services à la personne : les associations dans la tourmente*, Presses universitaires de Rennes, 2012, p. 83-100.

Moisset Pierre, Bouve Catherine, *Quelles sont les attentes des parents employeurs d'assistantes maternelles et de gardes d'enfants à domicile?*, rapport d'étude pour l'Observatoire des emplois de la famille, 2013.

Molinier Pascale, Laugier Sandra, Paperman Patricia, *Qu'est-ce que le care ? Souci des autres, sensibilité, responsabilité*, Editions Payot & Rivages, 2009.

Molinier Pascale, *Le travail du care*, La Dispute, 2013.

Mozère Liane, « Domestiques philippines entrepreneures d'elles-mêmes sur un marché mondial de la domesticité », *Le Portique* [En ligne], Archives des Carnets du Genre, Carnet 1-2005.

Observatoire des emplois de la famille, *Rapport de la branche salariés du particulier employeur*, édition 2015, FEPEM, 2015.

Paperman Patricia, Laugier Sandra (dir.), *Le souci des autres. Ethique et politique du care*, Editions de l'EHESS, 2011.

Petrella Francesca (dir.), *Aide à domicile et services à la personne : les associations dans la tourmente*, Presses universitaires de Rennes, 2012.

Poliak Michel, « Manières profanes de “parler de soi” », *Genèses*, n°47, 2002, p. 4-20.

Puech Isabelle, *Employer une femme de ménage à domicile : pratiques et représentations sociales*, FEPEM, mars 2013.

Rollins Judith, « Entre femmes : les domestiques et leurs patronnes », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°84, 1975, p. 63-77.

Roussille Bernadette, Strohl Hélène, Raymond Michel, *Enquête sur les conditions de la qualité des services d'aide à domicile pour les personnes âgées*, IGAS (Inspection générale des affaires sociales), La Documentation française, 2009.

Touahria-Gaillard Abdia, en collaboration avec Céline Bedel, *Incapacités motrices majeures et emploi direct : Les expériences vécues des particuliers employeurs en situation de handicap*, Observatoire des emplois de la famille, FEPEM, 2015.

Trabut Loïc, « La définition des tâches de l'aide à domicile a-t-elle pour corollaire l'absence des hommes? », *Travail et emploi*, 2014/4 (n° 140), p. 21-33.

Trabut Loïc, Weber Florence, *L'emploi direct déclaré ou non, un révélateur des besoins d'aide? Point de vue des salariés et point de vue des familles*, DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques), 2011.

Weber Florence, « Le maintien à domicile : à quel prix? », in Weber Florence, Trabut Loïc, Billaud Solène (dir.), *Le salaire de la confiance. L'aide à domicile aujourd'hui*, Éditions Rue d'Ulm, 2014, p. 9-45.

Weber Florence, Gojard Séverine, Gramain Agnès (dir.), *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, Editions La Découverte, 2003.

Weber Florence, Trabut Loïc, Billaud Solène (dir.), *Le salaire de la confiance. L'aide à domicile aujourd'hui*, Éditions Rue d'Ulm, 2014.

Zelizer Viviana, « Transactions intimes », *Genèses*, n° 42, 2001, p. 121-144.

Annexe 1

LES VOIES D'ENTRÉE DANS

LE MÉTIER D'ASSISTANT.E DE VIE

Pour quatre de nos enquêtés.e.s, l'activité d'assistant.e de vie se présente comme **une voie de sortie du chômage ou de la précarité**.

Danielle Maillot (56 ans, assistante de vie en emploi direct, région nantaise, originaire d'un milieu ouvrier urbain, sans diplôme) devient salariée du particulier employeur suite à une période de chômage. L'ANPE lui propose une formation d'employée familiale, en partenariat avec l'IFEF (Institut FEPEM de l'emploi familial, devenu Ipéria l'Institut), avec un engagement de lui trouver des employeur.e.s. Elle accepte car après un début de carrière en tant que serveuse dans le milieu de la restauration, privée et collective, principalement avec des contrats courts, puis un arrêt d'activité à la naissance de ses enfants et des difficultés à retrouver un emploi ensuite, elle aspire à des horaires fixes et qui lui laissent ses soirées et week-ends libres. Elle a alors 37 ans.

Murielle Martin (52 ans, assistante de vie en emploi mandataire, région nantaise, originaire d'un milieu ouvrier rural, CAP peintre en bâtiment) a d'abord commencé à travailler comme assistante de vie dans un organisme prestataire alors qu'elle avait une trentaine d'années et qu'elle venait de déménager en milieu rural. Elle s'était arrêtée de travailler à la naissance de ses enfants. Titulaire d'un CAP peintre en bâtiment et suite à des « petits boulots » dans le secteur de la restauration (cuisine) elle trouve, dit-elle, « le seul travail possible » dans cette région reculée du Lot. Elle apprécie cette activité et continue dans cette branche lorsqu'elle déménage à Nantes : elle travaille d'abord au CCAS en tant qu'agent social en foyer logement pour finalement postuler à l'AGAD (Association de garde et d'aide à domicile) et commencer en 2009 à travailler en tant qu'assistante de vie au domicile de particuliers employeurs âgés.

Danielle Maillot et Murielle Martin n'expriment pas un attrait particulier pour les métiers de l'aide à la personne au départ mais se lancent dans ce domaine par opportunité, à un moment de leur parcours où elles ne trouvent pas de travail. Elles décrivent ce travail comme « un boulot comme un autre » et insistent sur la pénibilité physique qu'il représente.

Deux autres salarié.e.s rencontré.e.s entrent dans le métier à un âge beaucoup plus avancé pour sortir d'une situation précaire. **Régine Caron** (62 ans, assistante de vie en emploi direct, région nantaise, originaire d'un milieu ouvrier rural, sans diplôme) est la plus âgée et celle qui, dans notre échantillon, est entrée le plus tardivement dans le métier. Elle n'a quasiment jamais travaillé auparavant : épouse d'un contremaître en raffinerie qui les amène à vivre au Congo pendant 10 ans et à déménager plusieurs fois, mère de deux enfants, sans formation initiale particulière, elle se lance à son divorce à 42 ans dans le « conseil en relations sociales » en faisant une formation de « psychothérapeute » dans un institut de formation catholique – elle est pratiquante – mais arrête très vite et vit du RSA depuis. Suite à une expérience bénévole dans une association catholique où elle est chargée d'emmener les résidents d'une maison de retraite à la messe, elle décide de se lancer dans l'aide aux personnes âgées et trouve un premier contrat de dame de compagnie à 61 ans auprès d'une femme âgée pour une durée d'un mois, en août 2013, puis à nouveau durant l'été 2014. En décembre de la même année, elle met une annonce sur un site spécialisé dans l'aide aux seniors et est embauchée par Mme Colin, son employeur actuel.

Jean Esso (60 ans, assistant de vie en emploi mandataire, région parisienne, originaire d'un milieu défavorisé au Cameroun, sans diplôme) quitte le Cameroun pour venir vivre en France à 45 ans et rejoint sa sœur à Paris. Il explique avoir eu des « petits problèmes » au Cameroun et ne trouve plus de travail en tant qu'ouvrier du bâtiment là-bas. Il n'en trouve pas non plus en France et c'est un membre de sa famille qui l'incite à faire une formation d'assistant de vie pour trouver un emploi. Il le fait, postule dans des associations mandataires et prestataires et commence à travailler avec l'APATD (Association pour l'assistance totale à domicile) en 2004 alors qu'il est âgé de 50 ans.

Régine Caron et Jean Esso font sens de leur parcours a posteriori en rappelant leur attrait initial pour les personnes âgées (Régine Caron dans le cadre de ses activités associatives, Jean Esso parce qu'il s'est beaucoup occupé d'une tante âgée dans son enfance) mais leur entrée dans le métier répond d'abord à la nécessité de trouver un emploi pour sortir d'une situation précaire.

Un deuxième profil de salarié.e.s réunit des femmes qui sont **entrées dans le métier par la formation dans le cadre d'une reconversion professionnelle « active »**. Ce sont des femmes immigrées, aux parcours scolaires avortés, ayant commencé à travailler jeunes, qui racontent avoir « découvert » sur le tard le métier d'assistant.e de vie et s'y être engagées pleinement. Ainsi **Fatma Manoubia** (52 ans, assistante de vie en emploi mandataire, région parisienne, originaire d'un milieu défavorisé en Tunisie, sans diplôme), après s'être occupée des enfants de son oncle, commence à travailler à 18 ans dans une société de nettoyage en tant qu'agent d'entretien jusqu'à y prendre des responsabilités et devenir chef d'équipe. Après 20 ans d'exercice de ce métier et la naissance de son troisième enfant, elle prend un congé parental et a le « déclic » : elle veut travailler auprès de personnes âgées. Elle suit alors une formation d'assistante de vie et commence à travailler à 37 ans avec l'APATD.

Samira Benaoui (50 ans, assistante de vie en emploi direct, région parisienne, originaire d'un milieu défavorisé en Tunisie, sans diplôme) et **Alicia Da Silva** (45 ans, assistante de vie en emploi direct, région parisienne, originaire d'un milieu défavorisé au Portugal, sans diplôme) travaillent dès leur arrivée en France en tant que femmes de ménage et gardes d'enfants de particuliers employeurs. Toutes deux s'orientent progressivement vers le métier d'assistante de vie en suivant des formations proposées par Iperia l'Institut. Alors qu'elles ont encore aujourd'hui des contrats d'employée familiale au domicile de couples bi-actifs, elles cherchent à ne travailler qu'au domicile de personnes âgées. Ces trois femmes valorisent beaucoup la formation qu'elles sont parvenues à suivre et les certifications d'assistant.e de vie et d'employé.e familial.e qu'elles ont obtenu malgré leur faible niveau de français initial, notamment grâce à des dispositifs de VAE (validation des acquis de l'expérience). Leur enthousiasme pour ce métier se comprend à l'aune du rattrapage scolaire qu'il leur a permis.

Georgette Balla (57 ans, assistante de vie en emploi mandataire, région parisienne, originaire d'un milieu favorisé en République du Congo, sans diplôme) a un profil un peu différent dans le sens où elle reste insatisfaite de son emploi actuel et souhaite le quitter pour devenir aide-soignante. Attirée par le domaine de « la santé » « depuis toujours », elle profite de son arrivée en France à 27 ans pour se former dans ce domaine. Elle raconte avoir été secrétaire-dactylo en République du Congo seulement parce que son père lui offrait des facilités pour trouver un emploi dans ce domaine. Une situation personnelle difficile lors de son arrivée à Paris ne lui permet pas de s'engager immédiatement

dans des études d'aide-soignante. Elle obtient dans un premier temps une certification professionnelle d'assistante de vie puis commence à travailler pour l'Association des paralysés de France en tant qu'assistante de vie à l'âge de 35 ans. Après 6 ans dans cette association, elle postule à une formation d'aide-soignante (10 mois) mais perd un de ses quatre enfants à ce moment-là et abandonne ce projet. En 1999, elle commence à travailler avec l'APATD et pense depuis à reprendre sa formation d'aide-soignante espérant trouver ainsi de meilleures conditions d'emploi et davantage de reconnaissance.

Enfin, un troisième profil réunit des femmes qui sont à **la recherche d'un modèle de travail indépendant**. Les deux femmes qui sont caractéristiques de ce profil se présentent en entretien comme des « entrepreneuses d'elles-mêmes », elles valorisent leur capacité à s'engager pleinement dans leur activité professionnelle et leur envie constante « d'évoluer ».

Odile Albert (54 ans, assistante de vie en emploi mandataire, région nantaise, originaire d'un milieu commerçant, sans diplôme) commence à travailler comme assistante de vie par un concours de circonstance : une voisine lui demande de l'aider à se laver en l'absence de ses aides-soignantes un 1^{er} mai et elles engagent ainsi une relation d'abord bénévole, puis rémunérée, qui durera 5 ans. Odile Albert vient alors de divorcer. Elle a deux jeunes enfants et est dans une période de transition professionnelle : après avoir arrêté le lycée à 18 ans, elle entre aux PTT au guichet et travaille parallèlement dans un magasin de vêtement comme vendeuse. En 1991, après 13 ans passés aux PTT, elle demande une mise en disponibilité « par ras le bol » et négocie un licenciement au moment de sa réintégration. L'opportunité de s'engager dans l'aide aux personnes dépendantes se présente donc à un moment où elle dit chercher à « évoluer » ; elle a alors 31 ans. Sur les conseils du médecin de la personne dont elle s'occupe, elle fait une formation d'assistante de vie à la Croix Rouge mais ne valorise pas beaucoup celle-ci dans son parcours : elle dit avoir surtout appris « sur le tas ». Elle travaille en emploi direct en s'associant informellement à des infirmières libérales qu'elle rencontre au domicile de ses clients et qui lui délèguent une partie de leurs toilettes à domicile. En 1999, elle postule à l'AGAD et travaille depuis, via cette association mandataire, au domicile de particuliers employeurs. Elle intervient par ailleurs chez certains d'entre eux en emploi direct exclusivement. Elle dit travailler « énormément » et avoir aujourd'hui fait « plus de 1000 contrats », uniquement auprès de personnes dépendantes, âgées ou en situation de handicap. En 2010, on lui propose un poste de responsable de secteur

à l'AGAD qu'elle accepte puis regrette, expliquant « la vie de bureau, ce n'est pas pour moi ». Elle demande un mi-temps et l'obtient en mars 2014. Elle travaille depuis cette date au domicile d'un particulier employeur trois nuits par semaine, en plus de toutes les après-midi au bureau de l'AGAD. Elle présente son parcours comme une succession de rencontres et d'opportunités et se considère comme une boulimique du travail.

Béatrice Serre (56 ans, assistante de vie en emploi direct, région nantaise, originaire d'un milieu de petites classes moyennes, sans diplôme) commence à travailler en tant que dame de compagnie en 2011 à l'âge de 52 ans. Après avoir arrêté le lycée en terminale, elle travaille quelques années en tant qu'agent hospitalier à l'hôpital d'Orléans puis en maison de retraite. Elle se marie avec un chauffeur livreur « qui gagnait bien sa vie », arrête de travailler et a un enfant. A son divorce deux ans plus tard, elle trouve un emploi dans le secteur du marketing téléphonique en tant que télé-opératrice. Elle continue cette activité après avoir déménagé à Nantes où elle obtient un poste de secrétaire du service de formation dans une entreprise de marketing où elle dispense des formations à l'appel téléphonique. Désirant « changer de secteur », elle s'oriente à nouveau vers le milieu hospitalier où elle travaille dans des cliniques privées nantaises en tant qu'agent hospitalier. Elle négocie un licenciement à l'amiable en 2009 parce qu'elle se dit « épuisée » du rythme de la clinique. Deux ans plus tard, elle reprend un emploi de dame de compagnie auprès de personnes âgées, au domicile de ces dernières et en maison de retraite. Elle se dit intéressée par « l'échange » et l'apport relationnel qu'elle juge pouvoir apporter. En couple avec un artisan pour lequel elle prend en charge la gestion administrative de l'activité, elle ne travaille alors que quelques heures auprès des personnes âgées. Lorsqu'elle se sépare de son conjoint fin 2013, elle cherche un emploi à temps plein et est recrutée par Mme Colin. Elle nourrit l'espoir de créer son entreprise de conseil auprès des particuliers employeurs et des salarié.e.s du secteur fonctionnant en CESU, considérant que cette population est en demande d'accompagnement dans la gestion de la relation d'emploi.

Ces deux profils sont caractérisés par un discours très construit sur le parcours professionnel et le rapport au métier : Odile Albert et Béatrice Serre se présentent toutes deux comme des femmes actives, qui ont besoin de travailler pour vivre et perçoivent leur activité professionnelle comme une activité quasi-indépendante et dans laquelle elles valorisent une autonomie fortement recherchée.

Enfin, la benjamine de notre échantillon, **Stéphanie Boyer** (33 ans, assistante de vie en emploi direct, région nantaise, originaire d'un milieu ouvrier rural, BEP dans la restauration) ne correspond à aucun de ces profils mais se rapproche du dernier par son attrait pour l'autonomie qu'elle identifie dans le métier d'assistant.e de vie. Elle a commencé à travailler en tant qu'employée familiale en 2009 suite à la sollicitation directe de Mr Henry qui fréquentait la brasserie dans laquelle elle était alors serveuse. Diplômée d'un brevet professionnel dans la restauration, elle travaille dans ce secteur depuis ses 17 ans, dans la région de Cholet puis en Vendée et aujourd'hui près de Guérande (44) après avoir suivi son mari salarié de la coopérative des Sels de Guérande. Engagée dans une relation très proche avec cet employeur, le considérant comme « son papy », elle désire actuellement se reconvertir professionnellement et quitter le monde de la restauration pour travailler comme employée familiale en emploi direct. Elle a déjà trouvé un deuxième contrat auprès d'un couple bi-actif et ne se dit pas particulièrement intéressée par le métier d'assistante de vie. Elle voudrait surtout pouvoir arrêter le service et trouver une situation stable dans un secteur qu'elle identifie comme « porteur ».

Annexe 2

CARACTÉRISTIQUES

DES EMPLOYEUR.E.S RENCONTRÉ.E.S

	NOM	Catégorie	Age	Situation familiale
LOIRE-ATLANTIQUE	Madeleine Clément	Dépendance +	94	Veuve
	Christine Colin	Dépendance ++	95	Veuve
	Denise Henry	Dépendance ++	81	En couple, mari valide
	Marthe Collet	Dépendance +	92	Veuve
	Anne Simon	Dépendance ++	92	En couple, mari pris en charge aussi
	Thérèse Laurent	Dépendance +	86	Veuve
	Jacques Hervé	Dépendance -	92	Veuf
ILE-DE-FRANCE	René Dupuis	Dépendance -	87	En couple, épouse prise en charge aussi
	Maurice Hubert	Dépendance -	81	Veuf
	Paulette Guérin	Dépendance +	90	Veuve
	Andrée Seguin	Dépendance -	91	Divorcée

Type d'emploi	Nombre de salariés en emploi direct	Nbre d'heures rémunérées /semaine tous modes d'intervention confondus	Adhérent FEPEM	Modalité prise de contact	Date de l'entretien	Lieu de l'entretien
Emploi direct	1	11h	Oui	Réseaux personnels	12/11/2014	Nantes (44), domicile
Emploi direct (CESU)	4	154h	Oui	Adhérents FEPEM	1/29/2015	Nantes (44), domicile
Emploi mandataire (AGAD)	3	21h	Non	Association mandataire (AGAD)	2/27/2015	Nantes (44), domicile
Emploi mandataire (AGAD)	1	4h	Non	Association mandataire (AGAD)	3/5/2015	Nantes (44), domicile
Emploi direct et mandataire (AGAD)	3	144,5h	Non	Association mandataire (AGAD)	3/6/2015	Orvault (44), domicile
Emploi direct	1	8h	Oui	Adhérents FEPEM	3/19/2015	Nantes (44), domicile
Emploi direct (CESU)	1	6h	Non	Réseaux personnels	3/20/2015	La Baule (44), domicile
Emploi direct (CESU)	2	9h	Oui	Adhérents FEPEM	4/3/2015	Paris (75), domicile
Emploi direct (non déclaré)	1	15h	Oui	Adhérents FEPEM	4/7/2015	Paris (75), domicile
Emploi mandataire (APATD)	1	12h	Non	Association mandataire (APATD)	4/14/2015	Le Pré St Gervais (93), domicile
Emploi mandataire (APATD)	1	8h	Non	Association mandataire (APATD)	4/23/2015	Paris (75), domicile

Annexe 3 :

CARACTÉRISTIQUES

DES SALARIÉ.E.S RENCONTRÉ.E.S

	NOM	Catégorie	Age	Situation familiale	Lieu d'habitation/ Lieu de travail	Niveau de formation initial
LOIRE-ATLANTIQUE	Béatrice Serre	Assistante de vie	56	Séparée, un enfant	Agglomération nantaise	Niveau bac, ne le passe pas pour raisons familiales
	Regine Caron	Assistante de vie	62	Séparée, deux enfants	Agglomération nantaise	NR
	Murielle Martin	Assistante de vie	52	Séparée, deux enfants	Agglomération nantaise	CAP peintre en bâtiment
	Odile Albert	Assistante de vie	54	En couple (mais séparée avant), deux enfants	Agglomération nantaise	Arrête en terminale, avant le bac
	Danielle Maillot	Employée familiale	56	En couple, deux enfants	Agglomération nantaise	Arrête en terminale, rate le bac deux fois
	Stéphanie Boyer	Dame de compagnie/ employée familiale	33	En couple, deux enfants	Guérande/ La Baule	BEP et brevet professionnel dans la restauration
ILE-DE-FRANCE	Samira Benaoui	Assistante de vie	50	Séparée, enfants à charge	Région parisienne	Arrête l'école «très tôt»
	Alicia Da Silva	Assistante de vie/employée familiale	45	En couple (mari maçon), deux enfants	Région parisienne (95, 93)	A commencé à travailler à 16 ans
	Fatma Manoubia	Assistante de vie	52	Séparée, trois enfants	Région parisienne	Arrête l'école à 13 ans, ne reprend pas en France
	Georgette Balla	Assistante de vie	57	Séparée, trois enfants	Région parisienne	Va jusqu'à la première au lycée (Congo)
	Jean Esso	Assistant de vie	60	NR	Région parisienne	NR

Type d'emploi principal	Nombre d'employeurs	Cumul d'emplois (particulier employeur + autre secteur)	Modalités de prise de contact	Date de l'entretien	Lieu de l'entretien
Emploi direct (CESU)	1	Non	Par employeur adhérent FEPEM	2/20/2015	Nantes, domicile
Emploi direct (CESU)	1	Non	Par employeur adhérent FEPEM	3/10/2015	Saint-Herblain, domicile
Emploi mandataire (AGAD)	5	Non	Association mandataire (AGAD)	3/11/2015	Saint-Herblain, domicile
Emploi mandataire (AGAD)	2	Oui (responsable secteur AGAD)	Association mandataire (AGAD)	3/12/2015	Orvault, domicile
Emploi direct (DADS et CESU)	6	Non	Association mandataire (AGAD)	3/23/2015	Nantes, domicile
Emploi direct (CESU)	2	Oui (serveuse en restauration)	Réseaux personnels	3/23/2015	La Baule, domicile
Emploi direct	2	Non	Iperia	11/21/2014	Paris, café
Emploi direct (CESU)	6	Non	Iperia	3/4/2015	Montmagny, domicile
Emploi mandataire (APATD)	5	Non	Association mandataire (APATD)	4/13/2015	Paris, APATD
Emploi mandataire (APATD)	1	Non	Association mandataire (APATD)	4/13/2015	Paris, APATD
Emploi mandataire (APATD)	5	Non	Association mandataire (APATD)	4/13/2015	Paris, APATD



L'OBSERVATOIRE

L'OBSERVATOIRE DES EMPLOIS DE LA FAMILLE
Le Centre d'Études et de prospective de la Fédération
des particuliers employeurs de France
79 rue de Monceau, 75008 Paris
contact : observatoire@fepem.fr

