



Pourquoi le **métier d'aide à domicile** ne fait-il pas rêver ?

Dans un contexte économique très contraint, les employeurs se demandent quelle politique RH mettre en place pour conserver leurs salariés, éviter le turnover et attirer de nouveaux talents. D'un point de vue sociologique, cette pénurie du personnel interroge le processus de professionnalisation du métier et des services d'aide à domicile. Destinée à développer l'offre de service pour créer de l'emploi (Plan Borloo) et à améliorer la qualité des prestations proposées aux personnes (loi 2/2), en quoi la professionnalisation a-t-elle échoué à rendre le métier plus attractif ?



Un travail en bas de l'échelle

Dans la continuité des études portant sur les classes populaires, la sociologie s'est intéressée aux aides à domicile en les regardant comme une nouvelle catégorie du prolétariat (Avril, 2014). Dans cette pers-

pective déterministe, les aides à domicile apparaissent alors comme des ouvrières, une main-d'œuvre puisée dans le gisement des demandeurs d'emploi déclassés ou non qualifiés, et dont le travail est exploité pour produire à moindre coût des presta-

tions de santé qui ne sont pas reconnues comme telles par le système de santé. Le métier d'aide à domicile se situe ainsi tout en bas de l'échelle sociale et sa précarité (salaire minimum, contrat à temps partiel, amplitude horaire, travail isolé, etc.)

ne permet pas de développer un sentiment d'appartenance de classe. En dévoilant ce mécanisme de domination, la sociologie entend donner aux acteurs les moyens de lutter pour conquérir une meilleure place dans la société. Pourtant dans les faits, c'est tout l'inverse qui se passe : au lieu d'aspirer collectivement à une émancipation et de porter ensemble des revendications légitimes, comme être reconnus comme des soignants à part entière, les aides à domicile s'épuisent et finissent par désertter à contre cœur un métier que beaucoup d'entre elles apprécient. Cette analyse de la professionnalisation comme étant le produit d'un rapport de force entre l'État, différents financeurs (Départements, Caisses de retraite, Assurances) et les fédérations d'employeurs, apparaît donc limitée et inadaptée pour faire changer les représentations sur le métier d'aide à domicile.

Des compétences méconnues

Pour comprendre autrement les enjeux de la professionnalisation de l'aide à domicile et comment favoriser la recon-

naissance du métier, une autre approche sociologique consiste à étudier non plus l'origine ou la position sociale des aides à domicile, mais davantage ce qu'elles font. Dans cette perspective pragmatique, il s'agit alors de rendre compte de leur expérience de travail, en décrivant précisément les situations où elles interviennent, les besoins des personnes et leurs modes de vie, pour mettre en mot les savoir-faire qu'elles déploient (Hennion, 2012). Le travail d'aide à domicile apparaît alors pris dans une double injonction contradictoire : à la fois protéger des personnes vulnérables en réalisant à leur place des actes qu'elles ne sont plus en capacité de faire, et en même temps permettre aux personnes de préserver leur autonomie en leur faisant faire tout ce qu'elles peuvent encore accomplir. De façon surprenante, les aides à domicile se révèlent alors comme étant de véritables diplomates, pleines de tact et de finesse pour faire accepter des aides qui sont parfois vécues comme dégradantes par les personnes, manipulant l'humour et le sens de la répartie pour dé-

jouer les tensions et éviter les conflits, ou bien sachant sciemment détourner leur attention pour respecter la pudeur ou la dignité des personnes. Bref, les aides à domicile apprennent à maîtriser un art de la ruse, qui va bien au-delà de la seule capacité à s'adapter aux singularités de chaque personne qu'elles accompagnent, et qui mobilisent toute leur intelligence, leur créativité et leur imagination. Pour trouver la meilleure façon d'aider une personne, les aides à domicile réinventent en permanence leurs pratiques. Cette compétence encore méconnue de leur métier, offre de nouvelles perspectives pour œuvrer à sa reconnaissance : alors que les actes de soin sont très normés et standardisés, les aides à domicile nous apprennent que pour soigner une personne en perte d'autonomie, il est aussi nécessaire de disposer de savoir-faire relationnels qui permettent de reconnaître dans l'autre un semblable. L'image du métier est alors complètement transformée : là où l'on voyait la réalisation de tâches domestiques et ingrates par une main-d'œuvre précaire auprès de personnes dépendantes, les aides à domicile apparaissent alors comme une expression de notre humanité qui nous permet de continuer à faire société.

Analyses

Il est important de souligner à quel point il existe une réelle fierté du métier d'aide à domicile, et la parution récente du livre de Blandine Bricka « *Un métier (presque) ordinaire. Parole d'aides à domicile* » (Éditions de l'Atelier, 2017) en apporte une brillante illustration. Le métier d'aide à domicile ne fait pas rêver, pourtant c'est en soutenant les professionnels qui s'engagent dans ce travail, c'est en les formant et en les autorisant à réfléchir, à imaginer et à rêver la manière dont leur métier pourrait être mieux reconnu, qu'il est possible de transformer les représentations. La reconnaissance de l'aide à domicile est donc d'abord dans le regard que les professionnels, les responsables et les gestionnaires de service portent sur leur rôle auprès des personnes aidées : de nombreuses initiatives sont d'ores et déjà à l'œuvre et elles mériteraient que les pouvoirs publics s'en saisissent pour prendre leur part à ce changement nécessaire. ■

L'éthique du prendre soin

Pour valoriser ces formidables compétences de leurs salariés, des employeurs se mobilisent. À leur niveau, sur leur territoire, ils tentent de capitaliser ces précieuses ressources humaines non seulement pour rester compétitif, mais aussi pour proposer de meilleures prestations aux personnes aidées et répondre à de nouveaux besoins. À travers des démarches remarquables de prévention des risques professionnels, comme ASSIA Réseau UNA¹, ou bien en améliorant la qualité de vie au travail dans le cadre d'une démarche RSE comme le fait l'ADT², ou encore en favorisant le travail en équipe autour d'un intervenant référent dénommé « bienveillant » comme à UNA Alençon Perche³, les gestionnaires de service à la personne deviennent des acteurs du changement grâce à leur vision ambitieuse et exigeante des compétences de leurs salariés. Ces actions ont en commun une même conviction des employeurs, qui peut se résumer ainsi : s'engager à prendre soin de ceux qui prennent soin. Tout l'enjeu consiste à transformer au sein des intervenants à domicile, l'image que ces professionnels se font eux-mêmes de leur travail, en s'inspirant de l'éthique du care pour réfléchir au sens de l'accompagnement, pour éclairer les potentialités et les capacités des personnes aidées afin de leur permettre de réaliser leur projet. En formant et en soutenant les intervenants dans ce changement de posture, qui leur permet de se positionner non plus comme des aides ménagères, mais bien comme des accompagnants au service de l'autonomie de la personne, les employeurs œuvrent concrètement à la reconnaissance du métier d'aide à domicile, en même temps qu'ils périment les vieux clivages entre l'aide et le soin à domicile. S'ils parviennent à démontrer aux personnes aidées toute l'étendue du champ de compétence des intervenants, il n'est pas impossible de se demander si demain, les aides-soignantes ne choisiraient pas de devenir aides à domicile ?

(1) Lauréat du prix Directions 2017 : <http://www.directions.fr/Trophee/reportages/2017/12/Des-salaries-acteurs-de-la-prevention-des-risques--2050415W/> Cf. Site internet : <http://www.ana-bretagne.fr/assia-reseau-una-et>

(2) Cf. Site internet : <http://www.aideadomicilepourtous.org/association-adt/nos-engagements/>

(3) La directrice adjointe, Audrey Blin, a été lauréate des trophées « Femmes de l'économie » : <https://www.ouest-france.fr/normandie/deauville-14800/economie-elle-innove-aupres-des-personnes-agees-5291134>