



**HAL**  
open science

## Quel parcours pour devenir "aide à domicile" ?

Loïc Trabut

► **To cite this version:**

| Loïc Trabut. Quel parcours pour devenir "aide à domicile" ?. 2014. halshs-00967007

**HAL Id: halshs-00967007**

**<https://shs.hal.science/halshs-00967007>**

Preprint submitted on 27 Mar 2014

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

cee

CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI

Mars  
2013

Quel parcours pour devenir « aide à domicile » ?

Loïc Trabut

164

Document de travail



# Quel parcours pour devenir « aide à domicile » ?

LOÏC TRABUT

[loic.trabut@cee-recherche.fr](mailto:loic.trabut@cee-recherche.fr)

*Centre d'études de l'emploi,  
Institut national d'études démographiques*

## DOCUMENT DE TRAVAIL

Les points de vue ou opinions exprimés par les auteurs  
n'engagent pas le Centre d'études de l'emploi

N° 164

mars 2013

[www.cee-recherche.fr](http://www.cee-recherche.fr)

Directeur de publication : Jean-Louis Dayan

ISSN 1629-7997  
ISBN 978-2-11-129835-4

# QUEL PARCOURS POUR DEVENIR « AIDE À DOMICILE » ?

Loïc Trabut

## RÉSUMÉ

Ce document de travail explore les différentes stratégies d'accès et de maintien dans l'emploi d'aide à domicile pour personnes âgées en perte d'autonomie, à partir d'une monographie d'association « employeur ».

Deux types de politiques ont principalement influencé le champ de l'aide à domicile. Elles résultent d'une volonté de développer un secteur tout en le structurant. En pratique, d'un côté, se sont mises en place des politiques de développement des services par incitation fiscale ou par l'intermédiaire d'aides publiques et de l'autre, des politiques visant tout autant à attirer une main-d'œuvre qu'améliorer la qualité du travail et du service. Entre ces deux extrémités de la chaîne, des associations, majoritairement, ont dû s'adapter à ces deux évolutions.

L'emploi d'aide à domicile repose aujourd'hui majoritairement sur le secteur associatif qui organise le travail et l'emploi des salariés, afin de fournir une prestation au public rendu solvable par différents mécanismes. Ce document de travail s'intéresse à l'évolution des salariés aides à domicile du point de vue de leur profil au recrutement mais aussi de la structuration de leurs emplois. Qui sont ces salariés ? Quel impact ont eu les politiques d'attractivité ? Comment s'organisent pour elles (puisque ce sont très majoritairement des femmes) le travail et l'emploi dans l'association ? Cette recherche repose en grande partie sur une monographie d'association ayant permis de collecter l'ensemble des données de recrutement (CV, lettres de motivation, formulaire d'embauche) et de gestion de l'activité (emploi du temps, contrats de travail, etc.).

**Mots-clefs :** aide à domicile, emploi, travail, politiques publiques, parcours.

## ***How to become a « careworker »?***

### ***Abstract***

*This working paper explores the different strategies of access to and continuity in the activity of care-giving at home for elderly people, using a monograph of an employers' association.*

*The field of at-home professional help has been mainly affected by two types of politics. Those politics aim at helping to develop this sector, but also to organize it. In practice, on the one side policies were put in place to develop services by tax incentives or through public subsidies, and on the other side additional policies aimed at both the attractiveness of the workforce and improving the quality of work and service. Between these two ends of the chain, mainly associations had to adapt to those two evolutions.*

*Today, the activity of care giving at home relies mainly on the sector of associations which organize the work and employment of employees in order to provide a service to the public, which is solvent through different mechanisms. This working document addresses the evolution of employees in the care giving at home sector, looking at their profile at the time of recruitment but also the structuring of their employment. Who are these employees? Which impact did the policies of attractiveness have? How is the work and employment organized in the association for the care givers (who are mainly female)? This research is based by large on a monograph of an association, which has allowed collecting the totality of recruitment data (CV, letter of motivation, employment form) and data on management of the activity (time table, contract of employment, etc.).*

***Keywords:*** *care giver at home, employment, work, public policy, career.*

## PRÉAMBULE

Ce texte s'inscrit dans le prolongement d'un travail de thèse visant à comprendre les modalités de production de l'aide à domicile pour personnes âgées. Il s'agit d'une version de travail qui sera publiée sous une forme révisée prochainement.

L'enquête a été réalisée de 2009 à 2010 dans une association d'aide à domicile fournissant des interventions sous deux modalités : prestataire et mandataire (encadré 1). Elle permet de comprendre l'ensemble des processus de production, depuis le recrutement des salariés, leur recrutement, l'organisation du travail et la production du service. Elle s'interroge sur l'importance dans le fonctionnement de l'association des récentes modifications qui ont affecté le secteur de l'aide à domicile.

L'observation et le recueil des données se sont déroulées sur une période de dix mois au cours de laquelle nous nous sommes déplacés sur le terrain de un à trois jours par semaine. L'objectif de ce suivi était, outre l'observation du fonctionnement de la structure, de recueillir l'ensemble des données relatives aux ressources humaines, de réaliser des entretiens avec l'ensemble du personnel en charge de la gestion de la main-d'œuvre, ainsi qu'avec certains salariés intervenant à domicile.

Les données collectées nous permettent de connaître les profils et caractéristiques sociales des cent soixante-douze salariés en poste à travers les dossiers administratifs et leur *curriculum vitae*. Les emplois du temps complets (y compris hors contrat) des salariés sur deux semaines, décrits selon l'activité (ménage, gestes au corps) ont eux aussi été enregistrés, tout comme l'ensemble des contrats de travail des salariés au cours des sept dernières années. Nous nous appuyons par ailleurs sur les *curriculum vitae* et lettres de motivation des salariés postulants et non recrutés, ainsi que sur les motifs légaux de « sortie » de l'association sur deux ans.

Finalement, dans l'objectif d'offrir une perspective plus large que la monographie d'association qui supporte une large part de notre analyse, nous avons réalisé une enquête par questionnaire auprès de deux autres structures de la commune en plus de la première étudiée, couvrant plus de la moitié de l'offre d'aide à domicile sur le territoire communal. Nous avons aussi recours à *l'enquête Intervenant à Domicile (IAD)*, produite par la Drees.

### **Encadré 1. Les modes d'emploi de l'aide à domicile**

Il existe trois modalités d'intervention professionnelle de l'aide à domicile :

- le mode « prestataire » : il concerne les organismes (y compris les entreprises d'insertion assurant ce type de service) qui fournissent des prestations de services aux personnes à leur domicile. Dans ce mode, les intervenants qui réalisent la prestation sont salariés de la structure offrant les services ;
- le mode « mandataire » : l'organisme place des travailleurs auprès d'un particulier employeur en assurant les formalités administratives d'emploi. Dans ce cas, le particulier reste l'employeur ;
- l'« emploi direct » : le particulier employeur recrute directement un salarié pour lequel il assure lui-même les formalités administratives de l'emploi.



## INTRODUCTION

Depuis la fin du XIX<sup>e</sup> siècle, on observe la sortie progressive de la domesticité (Vasselin, 2002) par la formalisation progressive des relations de travail. Depuis les années 1980, les promoteurs des services à la personne y voient des « gisements d'emplois », alors que d'autres parlent d'une réapparition de cette même domesticité. Une position plus nuancée a cependant été formulée : elle montre que les métiers de l'aide à domicile n'ont rien d'intrinsèquement indignes et souligne la nécessité d'un cadre juridique permettant une relation plus équilibrée entre ceux qui exercent l'activité et ceux qui paient pour le service (Croff, 1996 ; Lallement, 1996 ; Vidal, 2007). En effet, lors de l'externalisation de l'activité – c'est-à-dire le recours à une aide extérieure pour réaliser une activité jusque-là réalisée de manière gratuite au sein de la maisonnée (Weber, Gojard, Gramain, 2003) – vers un service commercial, le consommateur a la liberté de choisir la personne et d'exiger une organisation du travail à sa convenance. Cela se traduit par une demande de disponibilité temporelle contraignante pour les salariés qui la subissent (Dussuet, 2005 ; Gadrey *et al.*, 2004 cité par Bouffartigue, 2005 ; Devetter, 2001 ; Kaufman, 1997). Bessuco *et alii* observent que les fournisseurs de services opèrent un « passage des simples « stratégies de qualité » à [celle de] « logique client » » (Bessuco *et alii*, 2002, p. 88) se répercutant sur les salariés. Cette logique ayant pour principe de « satisfaire les clients en prenant en charge leurs demandes spécifiques » (*Ibid.*).

Pour les tenants du retour de la domesticité, c'est principalement l'emploi direct, descendant de la domesticité, qui est au centre du problème, par sa forme interindividuelle de contractualisation. En théorie, les structures prestataires seraient mieux à même d'organiser l'activité. L'évolution historique comme la diversification des modes d'emploi dans les activités de services aux personnes à domicile ont donné lieu à quatre figures bien identifiées de salariés (Labryère, 1996) illustrant ces transformations. Une première approche opposerait deux figures aussi bien dans les conditions d'emploi que dans une perspective historique :

- la plus ancienne est celle du « domestique » à temps plein (ou au moins à mi-temps, parfois nourri et logé), aujourd'hui presque entièrement disparue, mais encore particulièrement importante au milieu du XX<sup>e</sup> siècle (Martin Fugier, 1979) ;
- la seconde, plus récente, est celle de « l'aide à domicile », salariée d'une association, d'une entreprise ou d'une mairie, intervenant auprès de bénéficiaires de prestation sociale.

Mais en réalité, entre ces deux extrêmes, deux nouvelles figures s'imposent :

- La « femme de ménage multi-employeurs », poussée du côté du modèle du travail indépendant, elle entretient avec ses employeurs (ses « clients ») des relations de nature plus commerciale que salariale (Labryère, 1996). La situation de multi-employeurs est caractéristique des emplois du secteur. En effet, 80 % des emplois sont en mode « emplois directs » ou en mode « mandataire » dans les services à la personne. Toutefois, les salariés travaillant en mode « prestataire » ne sont pas épargnés, puisque selon les sources Insee, « 46 % des salariés du particulier employeur travaillent aussi pour une personne morale » (Marbot, 2008, p.35) dans le cadre des aides à domicile, c'est-à-dire en mode « prestataire ». Il s'agit la plupart du temps d'un centre communal d'action sociale ou d'une association. De plus, « il n'est pas rare, dans les travaux empiriques, de rencontrer des salariés ayant jusqu'à douze ou treize employeurs hebdomadaires » (Devetter *et alii*, 2009).
- « L'aide à domicile mixte » (Labryère, 1996, p. 1), qui travaille à la fois avec le statut de salariée d'une association de maintien à domicile et avec celui d'employée de particulier, et dépend de conventions collectives différentes applicables à ces deux statuts. Cette dualité se traduit par une complexification des conditions d'organisation de l'emploi, au regard de la figure classique de l'aide-

ménagère : différentiel de rémunération selon le mode d'emploi aux différentes heures de la journée, paiement ou non-paiement des frais de déplacement entre deux clients selon le mode d'emploi, modalités différentes d'accès à la formation, etc.

Ces emplois, en plus d'une organisation du travail complexe, sont caractéristiques d'« *emplois à temps très partiel, entre dix et quinze heures par semaine selon les estimations, au taux horaire proche du Smic. Cela conduit à des rémunérations comprises entre 320 euros et 550 euros mensuels, avec certainement, pour une moitié d'entre eux, des salaires moyens autour de 850 euros* » (Jany-Catrice et Puissant, 2009, p. 132). Cette situation crée un secteur en tension (Chardon et Estrade, 2007) entre des besoins de main-d'œuvre grandissant et un vivier d'emploi en pleine évaporation. Chardon et Estrade expliquent l'émergence de tensions par des transformations organisationnelles qui conduisent de nombreuses entreprises à réclamer des salariés immédiatement opérationnels même pour des postes peu qualifiés de très courte durée. Ils attribuent ces problèmes aux « difficultés à construire des espaces d'accueil et d'apprentissage pour les nouveaux arrivants » (*Ibid.*, p. 10). Ces tensions pourraient être renforcées, selon eux, par la faible attirance due aux caractéristiques de ces emplois à « temps partiel court et peu rémunérateurs, aux conditions de travail apparaissant comme difficiles et/ou aux emplois de courte durée ne permettant pas aux personnes d'anticiper leur trajectoire » (*Ibid.*, p. 35).

Le nombre de personnes âgées dépendantes a augmenté et va continuer d'augmenter de façon importante dans les prochaines années (Kerjosse, 2003). L'aide à domicile est l'un des éléments du dispositif de maintien à domicile des personnes âgées. Cependant, pour répondre à la demande de services, l'offre va devoir se développer quantitativement, mais aussi qualitativement (Bressé, 2003). Aujourd'hui, le vieillissement de la population accroît la tension dans l'ensemble des métiers connexes à l'aide et aux soins aux personnes fragiles. La forte demande de main-d'œuvre risque alors de ne pas rencontrer de candidat « *puisque ce sont surtout les métiers de l'aide à domicile qui risquent d'être les plus difficiles à pourvoir, car les postes ouverts se trouveront en concurrence avec d'autres métiers plus attractifs, comme les métiers de la petite enfance, les assistantes maternelles, les postes d'agent d'entretien en établissement et éventuellement, les postes d'aides-soignantes* » (Chardon et Estrade, 2007, p. 169). De plus, « *les secteurs de l'aide à domicile connaissent des comportements de fuite des salariés en place vers ces autres secteurs, particulièrement en milieu urbain* » (Anact, 2002).

Dans le cadre du rapport : « Les métiers en 2015 » (Chardon, Estrade, 2007), les auteurs concluent que « *la professionnalisation de ces secteurs – renforcement de l'encadrement intermédiaire, diversification des activités, organisation de passerelles entre prise en charge au domicile et prise en charge en établissement, entre secteurs sanitaire et médico-social, entre public, associatif et privé commercial – est un enjeu majeur pour limiter les tensions* » (*Ibid.*, p. 158).

En effet, le « *secteur de l'aide à la personne dans le cadre de l'emploi direct, ou d'entreprises ou associations mandataires, se caractérise par une forte précarité du statut des salariés* » (CERC, 2007, p. 50). Le temps partiel, avec son effet sur les salaires, est une des caractéristiques de l'emploi dans les services à la personne et plus particulièrement dans l'aide à domicile. Les salariés à temps partiel sont nombreux dans le secteur de l'aide à domicile (Angeloff, 1999). 41,9 % des salariés employés dans le secteur des services aux particuliers travaillent à temps partiel (Ulrich et Zilberman, 2007). L'emploi dans les services à la personne se caractérise par la prédominance du statut de CDI (contrat à durée indéterminée), une durée du travail moyen hebdomadaire souvent inférieure à dix-huit heures et la régularité des horaires.

Un des principaux problèmes rencontrés par les salariés intervenant à domicile est le morcellement de leurs interventions. Par exemple, les aides à domicile des personnes âgées dépendantes réalisent en moyenne quinze visites par semaine (CERC, 2007), ce qui représente environ 25 % du temps de travail passés dans les transports et les coupures entre deux interventions (*Ibid.*). Or, ces temps ne sont pas pris en compte dans les rémunérations quand l'employeur est un particulier, et pas toujours bien pris en compte par les organismes prestataires (Chardon et Estrade, 2007).

Une autre difficulté pour les aides à domicile provient des variations d'horaires (par exemple en cas d'hospitalisation de la personne âgée) et donc des variations de la rémunération d'un mois à l'autre (*Ibid.*). On observe aussi certaines variations dans l'organisation du travail selon les différents modes<sup>1</sup> possibles de pratique de l'activité d'aide à domicile.

La convention collective du particulier employeur est relativement moins favorable aux salariés par certains aspects au regard des deux autres conventions collectives du mode « prestataire » du secteur. Ainsi, le travail de nuit est très peu payé, tout comme la présence de nuit, qui n'est pas considérée comme une activité, mais uniquement comme de la présence. « *Cette présence de nuit sera prévue au contrat et rémunérée pour sa durée par une indemnité forfaitaire dont le montant ne pourra être inférieur à 1/6 du salaire conventionnel versé pour une même durée de travail effectif* »<sup>2</sup>. À noter qu'il s'agit de la seule convention permettant à un salarié d'intervenir de nuit auprès d'une personne dépendante. Les conventions collectives qui couvrent le travail des salariés en mode « prestataire » au sein des associations prévoient une indemnité kilométrique de déplacement entre chaque intervention, ce qui n'est pas le cas de la convention collective du particulier employeur en raison de la multiplicité des employeurs. Le particulier employeur n'étant pas une entreprise et le lieu de travail étant un domicile privé, cela soustrait les employeurs de certaines applications du droit du travail (Puech, 2004 ; Dussuet, 2002 ; Couturier, 1997). Les salariés ne sont pas tenus de passer une visite médicale d'aptitude lors de l'embauche et le contrôle médical ne leur est pas appliqué lorsqu'ils travaillent à temps partiel.

## **Le mode « prestataire » serait plus favorable au salarié**

Chômage, divorce, accidents professionnels, voire perte de lucidité, hospitalisation ou décès de l'employeur ont des conséquences sur l'activité du salarié. Le salarié, présenté comme plus exposé dans les situations d'emploi direct et de mandataire, serait protégé par les structures prestataires.

La relation dans le cadre de l'emploi direct soumet le salarié aux aléas de santé de son employeur, ce qui a un impact direct sur son activité et sur le revenu qu'il en retire. Par ailleurs l'absence de définition et de contrôle extérieur amène à penser que certaines des aides ménagères font fonction d'infirmières ou de kinésithérapeutes (CERC, 2007). Cependant, la relation de gré à gré permet au salarié, dans certains cas, de négocier favorablement sa position, son niveau de salaire (Avril, 2003) et l'organisation de son activité.

En 2005, les organismes mandataires géraient en moyenne 18 % des salariés des particuliers employeurs (Chol, 2007). Juridiquement, le client est l'employeur de l'intervenant, puisque

---

<sup>1</sup> Le terme de « mode » de travail sera utilisé afin de définir les activités d'aide à domicile rémunérées selon trois modalités : en emploi direct, en mode mandataire, en mode prestataire.

<sup>2</sup> Article 6, Convention collective nationale des salariés du particulier employeur du 24 novembre 1999. Étendue par arrêté du 2 mars 2000 (JO du 11 mars 2000).

le mode « mandataire » dépend de la même convention collective que l'emploi direct. Les salariés et les employeurs sont donc soumis aux mêmes règles que dans le cas de l'emploi direct. Exercer dans une structure mandataire présente l'avantage, outre la possibilité d'avoir recours à un tiers en cas de conflit, de faciliter la mise en relation entre employeurs pouvant dans certains cas augmenter le volume horaire par rapport à l'emploi direct. C'est, pour certains, une voie d'entrée ou un moyen de compléter leur charge de travail existante en emploi direct ou en prestataire. Selon une enquête réalisée en 2008, 39 % de l'ensemble des salariés s'organisent pour travailler sous plusieurs modes (Marquier, 2010).

« Théoriquement, le système prestataire est plus favorable à la qualité de l'emploi que le mandataire » (Gomel, 2004, p. 25). Les salariés en mode prestataire ont une durée du travail légèrement supérieure avec 28,3 heures hebdomadaires, contre 27,8 heures pour les salariés en mode mandataire ou mixte, et 19,7 heures pour les salariés en emploi direct (Marquier, 2010). On dispose d'éléments de comparaison notamment pour les femmes de ménage. Par rapport à la relation d'emploi direct, caractérisée pour les femmes de ménage par une précarité importante de l'emploi, l'existence d'un organisme intermédiaire serait susceptible d'apporter des améliorations de leurs conditions de travail (CERC, 2007). Et l'on peut également attendre une progression de la qualité du service rendu (Haddad, 2003).

Les modes d'organisation du travail dans la prise en charge de la dépendance présentent d'importantes différences, que l'on retrouve au niveau des conventions collectives structurant le champ. La diversité des conventions collectives de référence dans le domaine des services à la personne reflète la situation de morcellement largement artificiel d'un secteur, pourtant homogène en termes d'activités réalisées (CERC, 2007).

## **Terrain : un territoire aux prises avec des questions d'emploi**

La communauté d'agglomération étudiée comme premier territoire rassemble trente-cinq communes de l'arrondissement, et compte environ 190 000 habitants.

Territoire défavorisé, le solde naturel du territoire, pourtant positif (+ 13 000 personnes entre 1990 et 2005), est annulé par le solde migratoire (- 13 500 personnes) lié à un chômage important. Au niveau régional, au 31 mars 2011, plus de 30 000 demandeurs d'emploi étaient inscrits dans le secteur des services aux personnes, faisant de ce secteur le deuxième poste en termes de chômage. En hausse de 10 % sur un an, il est à 95 % féminin avec plus de 26 % des chômeuses âgées de plus de 50 ans, contre 15 % de moins de 26 ans.

Le travail à domicile s'est fortement développé depuis 2002. En 2004, on comptait 1 585 aides à domicile en équivalent temps plein, contre 912 en 2002 (soixante-deux associations), soit une augmentation de près de 74 %. Le nombre moyen de personnes travaillant en équivalent temps plein (ETP) par association est passé de 14,7 à 23,7, soit une augmentation de plus de 60 % entre 2002 et 2004.

Le territoire que l'on étudie est particulièrement marqué par la dépendance et, en particulier, par la volonté du maintien à domicile. D'une part, 7,3 % des personnes âgées de plus de 60 ans touchent l'Apa (allocation personnalisée d'autonomie). D'autre part, 90 % des bénéficiaires de l'Apa sur ce territoire reçoivent l'allocation à domicile, situation exceptionnelle, puisqu'au niveau national seuls 61,2 % des allocataires en bénéficient<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Drees, enquête trimestrielle auprès des conseils généraux, 2011.

Les services d'auxiliaire de vie sur la commune datent du début des années 1960, les services de laverie sociale des années 1970, la téléalarme, les repas à domicile et le SSIAD (service de soins infirmiers à domicile) des années 1980. Toutefois, bien que le paternalisme industriel, très présent dans la région, ait porté les services sociaux jusque dans les années 1980, les années 1990 ont été marquées par un recul de ces infrastructures, jusque dans les années 2000, date à laquelle la question de la dépendance a ré-émergé de manière brutale (canicule de 2003), assortie de financements publics (PSD puis Apa) porteurs de probables créations d'emplois.

La communauté d'agglomération étudiée totalise aujourd'hui<sup>4</sup> cinquante organismes offreurs de services à la personne employant 1 200 salariés. L'emploi direct, lui, emploie 3 800 salariés auprès de 7 600 employeurs particuliers.

Les organismes de services à la personne sont sept CCAS (Centres communaux d'action sociale), vingt associations et vingt-cinq entreprises (dont quatre auto-entrepreneurs), pour un chiffre d'affaires de 18 000 000 d'euros.

Les deux tiers des organismes sont centrés sur des activités liées aux personnes âgées dépendantes et aux tâches ménagères. Les tarifs horaires moyens facturés sont de 19 euros, les CCAS étant en moyenne à 17 euros, les associations à 17,7 euros et les entreprises à 21,5 euros. La plus grande partie des salariés des organismes sont en association (67 %), contre 12% en CCAS et 11 % en entreprises. 11 % des salariés sont des hommes.

La commune principale organise l'aide aux personnes âgées en s'appuyant sur son CCAS et sur deux associations principales (environ 50 % de l'effectif salarié de l'ensemble des organismes de services à la personne). La prise en charge des personnes âgées par le CCAS semble demeurer concentrée sur la population la plus en difficulté. On constate, en effet, que la communication du CCAS présente un réseau de professionnels « à votre disposition en cas de grande difficulté ». Les services proposés par celui-ci sont : activité d'aide à domicile ; service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) ; visite de bénévoles ; portage de repas ; téléalarme ; laverie ; transport. L'ensemble des services est payant pour autant qu'il ne soit pas pris en charge par une des caisses de Sécurité sociale ou de solidarité. Le CCAS assume par ailleurs sa mission première pour l'instruction de l'aide légale et extra-légale limitée au secours trimestriel pour les plus démunis, par distribution de colis de fin d'année.

Les politiques en faveur des personnes âgées sont donc principalement limitées aux prestations légales. La situation économique du territoire, particulièrement touché par le chômage, semble expliquer la faiblesse de l'offre de prestation de type extralégal pouvant être observée ailleurs en faveur des personnes âgées à tous les niveaux territoriaux.

## 1. MANDATAIRE ET PRESTATAIRE : QUELLES DIFFÉRENCES ?

Mandataire et prestataire sont les deux modes *intermédiés* d'organisation du travail possibles dans l'aide à domicile. L'association étudiée produisant des services uniquement de manière intermédiée, on ne se focalisera pas ici sur l'emploi direct qui interviendra dans l'analyse comme activité périphérique aux deux modes analysés. De plus, l'évolution des politiques de la prise en charge des personnes dépendantes tend à favoriser les modes intermédiés dans les situations de dépendance, et principalement le statut « prestataire ». On notera par exemple

---

<sup>4</sup> 2009.

que les tarifs appliqués aux différents statuts pour la prise en charge financière par les départements dans le cadre de l'Apa ont évolué de manière différente. En effet, on constate un très fort accroissement de la prise en charge pour ce qui est des services prestataires, alors que les services en mode mandataire et les emplois directs évoluent de manière moins importante.

**Tableau 1. Évolution de la tarification horaire selon le statut d'emploi défini par les conseils généraux**

	2003	2006	Variation 2006/2003
<b>Emploi direct</b>	8,58	9,94	<b>+15,8 %</b>
<b>Mandataire</b>	9,80	11,45	<b>+16,8 %</b>
<b>Prestataire</b>	13,40	16,92	<b>+26,3 %</b>

Source : Enquête FEPEM 2003 et chiffres ANDASS 2006.

Lecture : le tarif moyen de prise en charge pour une heure d'aide à domicile en mode emploi direct était de 8,58 euros en 2003. Il était en 2007 de 9,94 euros, ce qui représente une augmentation de 15,8 %.

Notre analyse vise à examiner les impacts de l'évolution de l'organisation de l'aide induite par certaines politiques publiques ainsi que par le développement de « structures d'aide », au sens d'une organisation « industrielle » de l'offre d'aide. Bien que l'emploi direct soit présent en amont ou en parallèle des carrières au sein de l'association étudiée, nous concentrerons notre analyse sur celle-ci, afin de comprendre si la professionnalisation et l'industrialisation de l'offre de services pour personnes dépendantes permettent de mettre à distance la norme flexible hétéronome, caractéristique du secteur des services aux particuliers (Bouffartigue, 2005, p. 17).

## 1.1. Une même gestion pour l'association

Bien que de nombreuses différences existent entre les conventions collectives pour les utilisateurs qui sont ou non employeurs de salariés (tableau 2<sup>5</sup>), nous souhaitons montrer dans cette partie que la question de travailler sous l'un ou l'autre des deux modes n'est pas, au moment du recrutement, une question prioritaire aux yeux de la plupart des salariés qui, dans le territoire étudié, sont à la recherche d'un emploi, le plus souvent indépendamment de sa forme ou de ses modalités.

D'abord incitées, au cours des années 1980-1990, à se tourner vers une activité mandataire en appui des politiques de l'emploi, les associations accompagnent à la fois la demande des pouvoirs publics dans le cadre du placement de chômeurs, mais aussi la nouvelle demande de services des populations solvabilisées (Gallois, 2010). Florence Gallois définit le « coup de pouce » du gouvernement en faveur du mandataire par l'« exonération de cotisations sociales pour les personnes âgées de plus de 70 ans, la création d'associations intermédiaires puis la réglementation par la circulaire du mandataire (1987) » (*Ibid.*, p. 176).

5 Ce tableau est construit à partir d'une plaquette d'information présentant les modes d'intervention publiée par l'Union nationale de l'aide, des soins et des services à domicile. L'UNA, syndicat employeur fondé en 1993, représente ceux de ses adhérents qui relèvent de la branche professionnelle de l'aide à domicile. Il représente aussi bien des associations mandataires que prestataires, ce qui nous apparaît être un gage d'objectivité pour la présentation des caractéristiques des deux modes.

**Tableau 2. Caractéristiques des modes mandataire et prestataire**

<b>Le mode prestataire</b>	<b>Le mode mandataire</b>
<p>Caractéristiques :</p> <p>L'intervenant à domicile est employé et payé par le service prestataire, qui s'occupe de tous les aspects administratifs et légaux.</p>	<p>Caractéristiques :</p> <p>L'intervenant à domicile est employé et payé par le particulier : ils sont liés par un contrat de travail. Le mode mandataire s'adresse donc aux personnes qui sont prêtes à assumer les responsabilités inhérentes au statut d'employeur mais souhaitent être déchargées des formalités administratives.</p>
<p>Avantages pour la personne âgée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le prestataire est l'employeur de l'intervenant à domicile ;</li> <li>• Arrêt automatique du contrat en cas d'hospitalisation ou de décès de la personne aidée ;</li> <li>• Continuité de service garantie par le prestataire ;</li> <li>• Remplacement éventuel de l'intervenant géré par le prestataire sur demande de la personne âgée.</li> </ul>	<p>Avantages pour la personne âgée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la recherche et la sélection de candidats potentiels est effectuée par le mandataire.</li> <li>• Choix du salarié par le particulier employeur ;</li> <li>• Démarches administratives allégées : établissement du contrat de travail.</li> </ul>
<b>Le mode prestataire</b>	<b>Le mode mandataire</b>
<p>Quelle répartition des responsabilités entre le particulier (P) et la structure (S) ?</p>	
<p><b>Gestion des ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recruter et employer l'intervenant (S)</li> <li>• Former l'intervenant (S)</li> <li>• Gérer les plannings (S)</li> <li>• Assurer la continuité de service (S)</li> </ul> <p><b>Réglementaire / Légal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la convention collective (S)</li> <li>• Respecter le Code du travail (S)</li> <li>• Employer et rémunérer le salarié (S)</li> <li>• Respecter les délais légaux de préavis ou, à défaut, verser les indemnités prévues (S)</li> <li>• Régler la facture envoyée par le prestataire pour la prestation effectuée (P)</li> <li>• Accomplir les formalités administratives, les déclarations sociales et fiscales, au nom et pour le compte du particulier (S)</li> </ul> <p><b>Conflits / Litiges avec le salarié</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les conflits entre le salarié et la personne âgée (S)</li> <li>• Gérer et effectuer les procédures de licenciement (S)</li> </ul> <p><b>Autres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilité d'interrompre la facturation en cas d'absence ou de décès de la personne aidée</li> </ul>	<p><b>Gestion des ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner et proposer du personnel (S)</li> <li>• Choisir et embaucher l'intervenant à domicile parmi les candidats présentés par le mandataire. (P)</li> <li>• Gérer les absences (congés payés, maladie, etc.) de l'intervenant (P) avec l'aide de la structure selon les cas.</li> </ul> <p><b>Réglementaire / Légal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer la convention collective du particulier employeur (P)</li> <li>• Respecter le code du travail (P)</li> <li>• Employer et rémunérer le salarié (P) souvent à l'aide du chèque emploi service universel</li> <li>• Respecter les délais légaux de préavis ou, à défaut, verser les indemnités prévues (P)</li> <li>• Régler les frais de gestion du mandataire (P)</li> <li>• Accomplir les formalités administratives, les déclarations sociales et fiscales, au nom et pour le compte du particulier (S)</li> </ul> <p><b>Conflits / Litiges avec le salarié</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer les conflits entre le salarié et la personne âgée (P) avec l'aide de la structure selon les cas.</li> <li>• Gérer et mettre en place les procédures de licenciement (P)</li> </ul> <p><b>Autres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cas d'absence (hospitalisation...) ou de décès de la personne aidée, le particulier ou ses héritiers continuent à verser le salaire à l'intervenant</li> </ul>

Déjà en 1990, le phénomène « bipode » (*Ibid*, p. 177) avait émergé, signalé par l'UNIOPSS (Union nationale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires et sociaux), puisque les deux tiers des associations mandataires recensées cette année-là avaient un service mandataire et un service prestataire. Aujourd'hui incitées à privilégier une activité de mode

prestataire, la grande majorité des structures travaillent avec une activité à la fois en mode prestataire et en mode mandataire<sup>6</sup>. Ces deux modes d'organisation du travail sont dominants dans la prise en charge des personnes dépendantes depuis la mise en place de l'Apa. Une enquête de la Drees, réalisée en novembre 2002, a montré que 78 % des allocataires de l'Apa avaient recours à au moins un mode intermédié dans leur prise en charge professionnelle financée par l'Apa, comme on le lit sur le tableau 3. Ainsi, sur l'ensemble des personnes interrogées, 55 % des bénéficiaires ont recours exclusivement à une structure en mode prestataire, 16 % passent aussi par l'intermédiaire d'une structure, mais exclusivement en mode mandataire. 22 % des allocataires ont recours uniquement à un salarié en emploi direct. Finalement, seuls 7 % des allocataires répondent à leur besoins en combinant plusieurs modes (ils font alors appel à au moins un mode intermédié).

**Tableau 3. Répartition des allocataires de l'Apa selon le mode d'emploi par niveau de dépendance**

	Un service prestataire	Un service mandataire	Le gré à gré (emploi direct)	Plusieurs services	Total
Gir1	44 %	13 %	29 %	14 %	100 %
Gir 2	47 %	19 %	25 %	9 %	100 %
Gir 3	53 %	16 %	23 %	7 %	100 %
Gir 4	63 %	15 %	19 %	4 %	100 %
Ensemble	55 %	16 %	22 %	7 %	100 %

Enquête réalisée en novembre 2002.

Source : enquête de la Drees auprès des bénéficiaires de l'Apa, 2003.

Lecture : les personnes classées en GIR 2 sont 47 % à avoir recours uniquement à du service prestataire, 19 % uniquement à du service mandataire, 25 % uniquement à de l'emploi direct ; 9 % ont recours à plusieurs modes d'aide (et donc à au moins un mode intermédié).

Note : en raison des arrondis, les totaux ne sont pas systématiquement égaux à 100 %.

Pourtant plus pratique pour le bénéficiaire que le mode mandataire en raison de simplifications administratives (tableau 3), le mode prestataire cohabite toujours avec celui-ci en raison d'avantages économiques (tableau 4). Paradoxalement, bien que favorisant politiquement le mode prestataire pour les personnes dépendante, l'Apa, en allouant une enveloppe d'aide en euros et non en volume horaire tend à favoriser les modes d'emploi les moins coûteux permettant l'accès à plus d'aide. En effet, le mode mandataire offre la possibilité d'obtenir plus d'heures d'aide à un GIR donné. Une enquête de 2003 de la Direction générale des affaires sociales montre les différences tarifaires dans le cadre de l'achat de quarante heures d'aide à domicile selon les différents modes (tableau 4). On constate une différence de prix importante (285 euros) entre le mode mandataire et le mode prestataire. Le mode mandataire permet l'achat de plus d'heures d'aide pour une enveloppe donnée (c'est le cas de l'Apa qui attribue une enveloppe à chaque niveau de dépendance). Cent euros attribués financent six heures sous le mode prestataire, dix heures sous le mode mandataire et un peu moins de douze heures de gré à gré.

<sup>6</sup> Nous n'avons pas trouvé de données au niveau national, toutefois, des données régionales sont disponibles. À titre d'exemple, 75 % de l'aide distribuée par les structures l'est par des structures travaillant à la fois en mode mandataire et prestataire. Ces structures représentent 69 % de l'ensemble des structures du territoire (DRASS Auvergne, 2001).



**Tableau 4. Le coût de 40 heures d'aide selon le mode d'intervention (2003)**

Mode	Coût de 40 heures d'aide à domicile (euros)
Prestataire	675 €
Mandataire	390 €
Emploi direct	343 €

Source : Direction générale des Affaires sociales, 2003, repris dans le rapport de la Cours des comptes, « Les personnes âgées dépendantes », rapport au président de la République, suivi des réponses des administrations et des organismes intéressés, novembre 2005.

Lecture : Le coût de 40 heures d'aide dans le cadre du mode prestataire est en moyenne de 675 euros.

Les différences en termes de prix font donc conserver au mode mandataire un avantage financier notable par rapport au mode prestataire.

Dans le cas de l'association étudiée, comme pour la majorité des structures (DRASS Auvergne, 2001), les services sont disponibles soit en mandataire, soit en prestataire. Uniquement mandataire à sa création en 1997, l'association s'est progressivement tournée vers le mode prestataire qui représente aujourd'hui 57,8 % de son activité (tableau 5). Toutefois, comme on le constate (tableau 5), son activité en volume d'heures en lien avec les personnes dépendantes est majoritairement en mandataire (33,9 %), bien que ce volume d'aide à domicile soit effectué avec 14,1 % de ses clients (ensemble clients mandataires), contre 20,1 % des clients (bénéficiaires de l'Apa) passant par le mode prestataire.

**Tableau 5. Caractéristiques des heures vendues et des clients de l'association enquêtée**

Répartition du volume d'heures 2008 (11 mois)				Répartition de clients
<b>Mandataire</b>	Apa	33,9 %	37 547	14,1 %
	Autre	8,2 %	9 054	
<b>Prestataire</b>	Apa	21,8 %	24 170	20,1 %
	DDASS	1,1 %	1 240	40,2 %
	Ménage	12,2 %	13 548	
	Aide à la personne	12,3 %	13 576	
	Mutuelle	3,5 %	3 911	
	Jardinage	6,6 %	7 284	25,6 %
Bricolage	0,3 %	377		
<b>Total</b>		100 %	110 707	100 % (353)

Sources : données administratives de l'association en 2008. La collecte ayant été réalisée en décembre, les données ne sont que sur 11 mois.

Lecture : l'association délivre 24 170 heures dans le cadre de son activité de prestataire d'aide à domicile prise en charge par l'Apa, soit 21,87 % des heures qu'elle facture. Ces heures sont délivrées à 20,1 % de ses clients.

Ainsi, pour l'association étudiée à partir des données de facturation, on calcule qu'en moyenne 28,32<sup>7</sup> heures par mois sont vendues en prestataire par client dépendant, contre

<sup>7</sup> Données de février 2009.

45,87<sup>8</sup> heures en mandataire dans le cadre de l'Apa. On constate donc que les clients utilisant le mode mandataire consomment un volume horaire d'aide 1,6 fois plus important que les clients consommant l'aide en prestataire. Ce résultat tend à confirmer l'effet prix dans l'accès au service.

L'organisation de l'activité de l'association s'est progressivement transformée non pas sous l'influence du passage d'un mode à un autre, puisque les deux modes intermédiés coexistent depuis 1999 au sein de l'association, mais sous l'influence de la direction qui souhaitait que les responsables de secteur deviennent polyvalents. Cette polyvalence ne correspond pas à des tâches qui, jusque-là, n'étaient pas prises en charge par l'un ou l'autre, mais à une polyvalence en termes de connaissance des « dossiers » (clients), leur permettant une substitution plus facile. Pendant le temps de l'enquête, la répartition du travail de coordination, jusqu'alors divisée entre les gestionnaires des salariés mandataires, *versus* les gestionnaires des salariés prestataires, s'est réorganisée sur une répartition indifférenciée selon les responsables de secteur et les modes d'activité. Depuis, le même responsable gère l'emploi du temps, les remplacements et le recrutement des salariés, peu importe leur mode d'activité. D'ailleurs, quarante-six salariés sur cent soixante-huit (27 %) travaillent aussi bien en mode mandataire que prestataire.

## 1.2. Priorité au travail, peu importe le mode

Du point de vue du salarié, au moment du recrutement, la situation est telle qu'il cherche en premier lieu un emploi et se soucie relativement peu du mode d'organisation du travail. L'orientation vers tel ou tel mode de travail est due à un élément, la période, puisque les incitations au mode mandataire puis prestataire se succèdent depuis les années 1980 jusqu'à aujourd'hui en fonction des objectifs d'emploi ou d'aide à domicile.

On pourrait penser que le profil du salarié diffère selon le mode d'activité dans l'aide à domicile. Le mode mandataire implique de manière moins importante la structure, puisque la convention collective à laquelle ce mode d'organisation du travail est rattaché est celle de l'emploi direct, désignant comme employeur la personne souscrivant au service. Ce mode d'emploi donne donc une importance plus grande au particulier dans le choix du salarié, alors que le mode prestataire désigne la structure comme employeur. En réalité, on observe deux types de salariés, ceux recrutés par un parent par l'intermédiaire de l'association (exclusivement en mandataire) et les autres. Ce deuxième type de salariés, ceux sélectionnés par l'association, subit le même processus de sélection qu'ils soient recrutés par l'association en mode prestataire ou mandataire.

Dans le cadre du mode mandataire, l'association présente un salarié préalablement sélectionné au futur employeur (la personne âgée) qui fera son choix selon des critères qui lui sont propres. Dans le cadre du mode prestataire, la sélection semble différente, puisqu'à première vue le salarié est recruté uniquement par la structure. Toutefois, en analysant de plus près le processus, il apparaît que les deux étapes de sélection ré-émergent aussi avec ce mode.

La structure, qu'elle sélectionne le salarié pour un travail en mode mandataire ou en mode prestataire, tente par la suite dans l'organisation du travail de privilégier ses salariés dans le cadre de leur accroissement d'activité. Ainsi, lorsqu'il sélectionne un salarié pour un contrat

---

<sup>8</sup> Données de mars 2009.

mandataire, le recruteur pense la sélection pour l'intégration probable du salarié dans d'autres contrats<sup>9</sup> (soit mandataire, soit prestataire).

A *contrario*, le salarié recruté en mode prestataire ne doit pas uniquement satisfaire les critères du recruteur de l'association, puisqu'il travaillera au domicile d'un client. Dans le cadre d'un nouveau recrutement en mode prestataire, le salarié est donc d'abord reçu par le responsable de secteur à la recherche d'une aide pour un client (dont il ne parvient pas à combler les attentes avec un salarié déjà présent dans la structure), client qui exprime des attentes quant au service (Messaoudi, 2009). Une fois cette présélection réalisée, le salarié intervient pour faire « un essai ». Souvent à la demande du client, il est demandé au salarié de se présenter et bien souvent de travailler. Il doit s'adapter au client qui souvent lui fait nettoyer l'habitation pour le tester. Cet « entretien » n'est pas rémunéré. La position dominante du client place la structure, et donc le salarié, dans une situation de double subordination, le choix du salarié incombant en dernière instance au client.

Bien que l'on ne puisse pas réellement distinguer des profils de salariés selon les modes d'activité, puisque même les diplômés du DEAVS (diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale) travaillent en mandataire (mode ne valorisant pas le diplôme), on note différentes catégories de salariés. Si le mode de travail ne semble pas intervenir, on verra que différentes caractéristiques prises en compte dans le recrutement des salariés évoluent au cours du temps. Deux éléments émergent de manière significative dans les caractéristiques objectivables des salariés. D'un part, on observe la valorisation plus ou moins importante de l'expérience familiale et d'autre part, plus récemment, la possession d'un diplôme.

### 1.2.1. L'expérience familiale

Certains salariés présentent une expérience non professionnelle souvent en relation avec la prise en charge d'un parent vieillissant, malade. L'expérience non professionnelle étant rarement valorisée dans les *curriculum vitae*, cette caractéristique est principalement mise en avant dans les lettres de motivation qui accompagnent les dossiers, ainsi que lors des deux entretiens.

*“J'ai une expérience dans le secteur des personnes âgées. J'ai pendant plusieurs mois pris soin de mon père qui a eu un accident vasculo-cérébral et est devenu paraplégique. Je me sens à l'aise avec les personnes âgées ayant des problèmes de mobilité.”*

*(Lettre de motivation, femme, célibataire, sans enfant, 27 ans, sans expérience professionnelle)*

Cette caractéristique est particulièrement présente chez les salariés présentant une ancienneté supérieure à cinq ans ; elle tend à disparaître chez les nouveaux profils recrutés par les responsables de secteur. Cette valorisation est toujours très présente dans les CV ne présentant pas d'expérience professionnelle. Mais, pour les dossiers collectés en 2009, le processus de sélection n'a pas retenu ce type de salariés.

Il y a plusieurs façons d'entrer dans le rôle d'aidant. Beaucoup y entrent dans le cadre d'une rupture : rupture dans leur carrière professionnelle et/ou rupture dans leur vie sociale.

Nous avons rencontré Delphine, 32 ans, par l'intermédiaire d'une enquête par questionnaire diffusée par trois associations. Elle travaille depuis 2003 pour l'association que nous avons plus particulièrement étudiée. Elle est titulaire d'un baccalauréat technique en mathématiques, physique et chimie. Après ses études, elle n'a pas réussi à trouver un emploi correspondant à

---

<sup>9</sup> À l'exception d'un groupe particulier de salariés, ceux recrutés par un membre de leur famille.

ses compétences. Après être passée de petits boulots en petits boulots, elle s'est adressée à l'ANPE (Agence nationale pour l'emploi, aujourd'hui Pôle emploi). Elle a travaillé comme employée dans une chaîne de restauration rapide et, pendant trois mois, en tant que responsable du rayon-fleurs dans un grand magasin de bricolage. Pour l'ANPE, elle relevait du secteur d'activité des métiers de l'accueil et du service, principalement en raison de sa formation « trop académique », et parce que la région où elle vit est particulièrement désindustrialisée avec un taux de chômage élevé. L'ANPE lui offre une formation professionnelle en télémarketing, ce qui lui permet de trouver un emploi dans ce secteur. Pendant quatre ans et demi, elle travaille dans une entreprise de télémarketing et gravit les échelons pour devenir responsable « grand compte ». Elle explique pourquoi elle a quitté son emploi :

*« En fait, j'étais chargée d'affaire dans une entreprise de télémarketing et ma maman était déjà très malade, elle avait une hémiplégie depuis une vingtaine d'années et son état s'est aggravé. Elle avait une aide à domicile qui venait. Mais euh selon ses horaires à elle, qui lui convenaient. Donc, maman, des fois, elle se retrouvait toute seule à des moments où j'aurais préféré qu'elle soit accompagnée. Bon mon papa, lui, il est un peu mal entendant, il est âgé aussi. Donc, ce n'était pas suffisant pour moi comme aide. Cette dame-là refusait de venir le dimanche, alors que, moi, je travaillais aussi le dimanche. Donc comme son état s'est aggravé j'ai décidé d'arrêter mon travail et puis de l'aider bénévolement en plus de cette dame. Puis on s'est séparé de cette dame et je me suis fait recruter pour travailler sur des petits contrats d'aide en plus de ma maman. »*

Quand elle a décidé de prendre soin de sa mère, l'allocation était conséquente. En raison de ses problèmes cérébraux et de ses incapacités motrices, sa mère avait un plan d'aide de 73 heures par mois, soit 2 heures 30 par jour, le volume horaire moyen pour une personne en GIR 1 (Weber A., 2006)<sup>10</sup>. Le volume est conséquent au regard du temps de travail légal d'un salarié (152,5 heures), puisqu'il s'agit d'un mi-temps. Toutefois, on sait qu'il est en deçà de l'aide nécessaire au maintien à domicile d'une personne âgée très dépendante.

Ainsi, en regardant les données de l'enquête concernant les bénéficiaires de l'Apa, on constate que les besoins réels de prise en charge sont beaucoup plus élevés que l'aide accordée par le « plan d'aide ». En effet, une étude de la Drees (Petite et Weber, 2006) analysant la répartition de l'aide entre aide professionnelle et aide familiale montre que l'aide familiale est souvent indispensable en complément de l'aide professionnelle. On constate avec cette enquête que, dans 67 % des cas, la famille intervient dans l'aide apportée à la personne dépendante. Bien que globalement l'aide (professionnelle et familiale) s'accroisse avec le niveau de dépendance, c'est principalement l'aide apportée par la famille qui s'accroît et ce, d'autant plus que la personne dépendante cohabite avec (ses ou) son aidant.

Delphine explique qu'elle vivait chez ses parents, « à cette époque, j'étais à la maison avec maman et papa, je n'étais pas dans la rue.... J'ai donc fait mon travail ». Après avoir quitté son emploi, elle a d'abord complété le travail de la salariée aide à domicile dans son rôle d'aidante familiale non rémunérée. Puis, elle décide d'utiliser l'indemnité pour elle-même. L'indemnité correspond à 73 heures, ce qui couvre partiellement l'aide qu'elle apporte à sa mère.

*« J'ai récupéré le contrat et puis j'ai demandé à l'association de me trouver d'autres contrats. Et j'ai commencé avec des petits contrats de remplacement en plus du travail pour ma mère. Au début, je ne faisais que du mandataire. Ensuite, j'ai eu un petit contrat prestataire pour remplacer d'autres employés. Donc pendant un an, j'ai eu des petits CDD [contrats à durée déterminée] et après un an, parce que j'ai eu de bons retours des clients, j'ai demandé un CDI. »*

---

<sup>10</sup> Les heures d'aide à domicile et leur répartition selon le degré de dépendance in Weber A., « Regard sur l'Apa trois ans après sa création », *Données sociales- la société française*, 2006.

**Tableau 6. Nombre moyen d'heures d'aide à domicile fournies par l'entourage et les professionnels selon le mode d'habitation et le degré de dépendance**

	Aide exclusive de...		Aide mixte (entourage et professionnels)			Durée moyenne (100 %)
	Professionnels (33 %)	Entourage (4 %)	Ensemble (63 %)	Dont professionnels	Dont entourage	
<b>Selon le mode de cohabitation</b>						
<b>Vivre seul</b>	1h50	2h45	3h25	1h45	1h40	2h45
<b>Vivre chez soi avec d'autres</b>	1h40	5h20	6h50	1h40	5h10	5h15
<b>Vivre chez un tiers ou avec d'autres dans un foyer logement</b>	2h00	6h45	8h30	1h30	7h05	6h50
<b>Selon le degré de dépendance</b>						
<b>GIR 1</b>	2h30	6h40	8h55	1h20	6h15	7h15
<b>GIR 2</b>	2h25	7h40	7h30	2h10	5h20	5h50
<b>GIR 3</b>	1h55	4h40	6h20	1h45	4h30	4h50
<b>GIR 4</b>	1h20	4h10	3h30	1h00	2h30	2h50
<b>Ensemble (Temps moyen)</b>	1h50	5h10	5h45	1h40	4h10	4h30

*Champ* : les bénéficiaires ayant estimé l'aide qu'ils reçoivent actuellement de la part de l'entourage ou des professionnels. La mesure du volume de l'aide apportée par l'entourage et les professionnels à une date donnée (au premier semestre 2003) repose sur des déclarations de bénéficiaires.

*Source* : Drees, enquête auprès des bénéficiaires de l'Apa, 2003 (Petit et Weber, 2006).

*Lecture* : lorsqu'elle vit seule et qu'elle reçoit uniquement de l'aide d'un professionnel, une personne est aidée 1h50 par jour. Lorsqu'elle reçoit de l'aide mixte, c'est-à-dire d'un professionnel et d'un aidant familial, l'aide professionnelle correspond à 1h45 et l'aide familiale, à 1h40, pour une aide totale de 3h25.

L'ensemble des cent soixante-douze salariés totalisent onze cas de salariés travaillant pour un parent. Toutefois, l'utilisation de cette passerelle vers une intégration plus importante dans l'association ne s'observe que pour deux cas.

La valorisation de la prise en charge familiale gratuite n'est pas rare et a été rencontrée dans d'autres entretiens.

Nadine était agent de service hospitalier au début de sa carrière. Les problèmes de santé particulièrement sévères de l'un de ses trois enfants l'ont obligée à l'accompagner dans les actes de la vie quotidienne. Dans l'incapacité de concilier son activité professionnelle avec la prise en charge de l'aide familiale, elle a dû quitter son emploi. La maladie de sa fille l'oblige à de nombreux allers retours à l'hôpital du chef-lieu à plus de cinquante kilomètres de son domicile, et à une présence importante à ses côtés. Afin de compenser ses pertes de revenus, elle complètera d'abord son activité d'aidante familiale par de la garde d'enfants à domicile, avant d'entrer dans l'association pour réaliser des ménages puis de l'aide à domicile. L'expérience de la prise en charge est assez présente chez les salariés de l'aide à domicile. L'enquête *Intervenant à domicile* (encadré 2) de la Drees interroge les salariés sur leurs motivations : « Qu'est-ce qui vous a poussé ou incité à exercer le métier d'aide à domicile ? ». La réponse : « Prolonger une expérience préalable d'aide à une personne âgée ou dépendante en tant qu'aidant familial, aider un membre de ma famille » totalise 336 salariés, soit près de 13 % de l'effectif. Cette enquête ne traite malheureusement pas du parcours des salariés, qui pourrait faire apparaître cette expérience sans pour autant que celle-ci soit une motivation. L'aide à domicile correspond en effet rarement à un choix, puisque

25,8 % des salariés déclarent que c'est « par hasard, par opportunité » et, pour 28 %, « le besoin d'argent » qui les ont incités à s'orienter vers l'aide à domicile (en tout, c'est pour 46,7 % de l'effectif l'un, l'autre ou les deux).

Les situations de congé parental sont aussi particulièrement fréquentes et observables dans les *curriculum vitae*. Une partie importante de ces salariés est sortie un moment du marché du travail et rencontre des difficultés à y retourner, en particulier dans le même emploi. Après une période de chômage, ils s'orientent ou sont orientés par les agences en charge de l'emploi vers le secteur de l'aide à domicile qui, jusqu'à il y a peu, ne demandait pas de qualification, si ce n'est des attributs naturalisés comme féminins (Avril, 2003 ; Dussuet, 2002 ; Doniol-Shaw *et alii*, 2003 ; Penneec, 2002).

### **Encadré 2. Enquête *Intervenants à domicile (IAD)***

L'enquête *Intervenants à domicile (IAD)*, conduite d'avril à juillet 2008 par la Drees, porte sur les aides à domicile dispensées aux personnes fragilisées : personnes âgées, mais aussi personnes handicapées ou toute autre personne ayant besoin d'une aide dans l'accomplissement de tâches quotidiennes.

L'enquête *IAD* permet de connaître :

- le profil sociodémographique et les trajectoires professionnelles et de formation des intervenants ;
- les conditions d'exercice de leur métier et la nature précise de leurs interventions, en fonction notamment de la situation de leurs employeurs ou clients dans le mode prestataire (niveau de perte d'autonomie, isolement, etc.) et du cadre dans lequel ils interviennent (service prestataire, emploi auprès de particuliers avec ou sans service mandataire) ;
- l'opinion des intervenants sur leur métier, leurs conditions de travail et les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans leur exercice professionnel.

L'enquête est construite autour de deux vagues d'interrogations.

Une première vague *via* une enquête filtre téléphonique grâce à laquelle on retient les individus qui travaillent actuellement (pas d'arrêt prolongé d'activité) auprès de personnes fragilisées et qui se définissent :

- soit comme aide à domicile, aide-ménagère, aide médico-psychologique, assistante de vie, auxiliaire de vie sociale, travailleuse familiale ou technicienne de l'intervention sociale et familiale ;
- soit comme femme de ménage effectuant en sus les courses ou la préparation des repas, ou l'assistance aux personnes, ou l'aide aux démarches administratives ;
- soit comme aide-soignante sans disposer du diplôme correspondant ;

Les intervenants retenus dans le champ sont ensuite interrogés en face à face sur cinq modules :

- parcours professionnel et formation ;
- activité et personnes aidées au cours d'une semaine de référence ;
- conditions d'exercice du métier d'aide à domicile auprès des personnes fragilisées ;
- conditions de travail du métier d'aide à domicile ;
- complément des caractéristiques personnelles.

Les unités statistiques de l'enquête sont :

- les intervenants au domicile de personnes fragilisées ;
- une semaine travaillée pour chaque intervenant ;
- un jour de référence tiré dans la semaine travaillée des intervenants ;
- une prestation de référence tirée dans le jour de référence.

Les intervenants au domicile de personnes fragiles peuvent être employés de plusieurs façons :

- par voie directe : l'intervenant est directement salarié de la personne aidée ;
- par voie prestataire : l'intervenant est salarié d'une structure de services à la personne ;
- par voie mandataire : l'intervenant est salarié de la personne aidée, mais l'organisme mandataire s'occupe de la partie administrative et de la mise en relation des deux parties.

### Champ de l'enquête

L'enquête est représentative de l'ensemble des intervenants au domicile des personnes fragilisées de France métropolitaine, en excluant les professionnels de santé. Elle a été conduite auprès de 2 600 intervenants à domicile dans trente départements de France métropolitaine. Ces derniers peuvent être employés par des particuliers, soit directement soit par voie mandataire, ou salariés relevant d'organismes agréés de services à la personne (OASP).

Les problèmes liés à l'utilisation de l'enquête *IAD* :

*Les statuts d'emploi :*

Révéléateur du flou qui entoure la question des statuts d'emploi, l'enquête *IAD* n'a pas su départager les salariés qui travaillent en mode mandataire et en mode mixte, alors que nos travaux montrent que le travail sous différents statuts est courant, tout comme c'est le cas de plus de la moitié des aides à domicile et des autres emplois familiaux qui travaillent également pour une personne morale, une association, entreprise ou collectivité locale (Marbot, 2008). Ainsi, l'enquête définit trois groupes :

- Si l'organisme a indiqué que l'intervenant ne travaillait qu'en mode prestataire et que celui-ci a déclaré de même, on le classe en prestataire exclusif.
- Si l'intervenant déclare ne dépendre d'aucun organisme, on le classe en emploi direct exclusif.
- Les autres cas correspondent à de l'emploi mandataire ou mixte (c'est-à-dire sous plusieurs modes).

Cette situation permet alors difficilement de comprendre les modalités de construction de l'activité et ne permet donc pas d'observer les situations intermédiées dans leur ensemble puisque les situations mixtes ne sont pas différenciées.

*L'emploi du temps :*

L'intervention de référence, tirée au sort parmi l'ensemble des interventions de la journée de référence, elle-même tirée au sort parmi l'ensemble des journées de la semaine de référence, ne nous renseigne pas sur les activités réalisées dans le cadre de cette intervention. Ainsi, on connaît les activités réalisées dans la journée de référence, mais pas leur répartition au cours de la journée.

*Parcours :*

Les informations recueillies au travers de l'enquête sur les questions de parcours et de formation ne permettent pas de reconstruire les parcours des salariés de l'aide à domicile. Ainsi on ne connaît que les secteurs (neuf grands secteurs) dans lesquels les salariés ont travaillé ainsi que les périodes d'inactivité. La formation initiale est décrite par l'âge d'obtention du dernier diplôme et le diplôme, mais uniquement dans le cas où celui-ci est en lien avec le secteur de l'aide à domicile. De la même manière, la formation continue est abordée uniquement dans le cadre des formations propres au secteur de l'aide à domicile.

### 1.2.2. Le diplôme

De plus en plus, un préalable au recrutement, le diplôme est devenu sur la période observée un élément important chez les salariés en poste. Comme nous le verrons, bien que la formation continue ait joué un rôle important pour les salariés déjà en poste, c'est majoritairement en amont de l'emploi que les salariés sont formés.

Nous avons rencontré Sabina à son domicile, une maison dans une zone pavillonnaire classe moyenne. Elle est immigrée d'origine maghrébine. Elle a commencé dans la même structure que Delphine en 2002, lorsque le secteur de l'aide à domicile était en plein essor. La plupart du temps, elle est seule car son mari travaille comme ingénieur commercial et voyage beaucoup. Elle a 46 ans quand elle commence son premier contrat. Ce fut son premier emploi rémunéré.

*« Je vais commencer par le début de ma carrière. Je n'ai pas travaillé avant que mes enfants soient tous grands. Alors j'ai commencé il y a sept ans, mais j'ai 53, alors ça fait... calculez !! À 45 ans, j'ai fait une formation de dix-huit mois pour avoir mon, le CAFAD, donc après ça a été validé par le Conseil général, ce*

*qui fait que je suis devenue, auxiliaire de vie, je suis passée par le CREFO. Avant ça, j'ai jamais travaillé. J'ai quatre enfants, ils sont tous mariés, je me suis occupée, entre temps quand j'avais mes enfants, je me suis occupé de ma belle-mère pendant quatre années. Donc, si vous voulez, je suis rentrée dans le tas [sur le tas]. Pendant quatre ans, jusqu'à la fin de sa vie [sa belle-mère], quand mon dernier est parti au collège. Donc c'est là que j'ai commencé ma formation, je voulais savoir à peu près de quoi j'étais capable. Qu'est-ce que je pouvais faire ? Mon mari est toujours parti pour le travail. Je ne voulais pas rester seule à la maison. J'ai essayé plusieurs formations ! J'ai fait une formation sur le ménage, j'ai aussi essayé... Je voulais... le rêve de ma vie. Je voulais être médecin, ou dans le secteur de la santé. Mais vous savez, les aléas de la vie font que certains rêves sont impossibles. Mais de toute façon, je suis bien dans mon travail avec les personnes âgées. Je me sens bien avec eux, je me sens bien et j'ai les capacités de les aider. »*

On remarque la grande importance de l'expérience de soins non rémunérés dans la famille, tout comme dans le cas de Delphine. Bien que le diplôme du CAFAD (certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile) ne soit pas nécessaire au travail dans l'aide à domicile<sup>11</sup>, elle décide néanmoins de valider un diplôme. Elle a travaillé gratuitement comme aidante familiale dans un premier temps. Sans diplôme et sans expérience professionnelle, elle n'a pas trouvé d'emploi. La possibilité d'emploi dans le secteur de l'aide à domicile lui a permis de valoriser son expérience acquise au sein de la famille. Pour elle, travailler dans l'aide à domicile fut une double opportunité : d'abord avoir une profession, ensuite approcher un vieux rêve.

L'opportunité de cet accès à l'emploi ressort, dans son rapport particulier au diplôme, comme marqueur de réussite sociale. Elle insiste sur les statuts des personnes qu'elle a en charge : « il est médecin » pour un, il est « un intellectuel, un vieil ami de Mitterrand » pour un autre, etc.

*« Les études c'est vraiment important ! Tous les jours, tous les jours je le disais à mes enfants... Et ils ont tous une bonne position. Ma fille, elle a un bac + 7, le deuxième, un garçon, il a un bac + 4, la troisième, une fille, elle a un bac + 5 et le dernier, un garçon, il a seulement le bac. Il m'a dit : "j'irais pas plus loin !" »*

La présence du diplôme dans son discours est omniprésente. Il révèle une sorte de frustration, mais aussi une valorisation et une différenciation par rapport aux autres salariés. Son rêve était d'étudier la médecine. Elle voulait être médecin ou au moins infirmière, mais elle ne pouvait pas. Au début des années 2000, quand elle a décidé d'entrer dans le secteur de l'aide à domicile, elle a eu l'occasion d'obtenir une formation professionnelle par l'intermédiaire de l'ANPE.

*« J'ai fait une formation de dix-huit mois pour avoir mon diplôme. Ensuite, il a été validé par le Conseil général. Depuis, je suis "auxiliaire de vie sociale" ». Par la suite, elle complète sa formation par de nombreuses formations professionnelles non qualifiantes dans le cadre de son emploi :*

*"Parce que je travaille avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer... j'ai fait une formation Alzheimer, j'ai fait une formation en « soins palliatifs » et en « fin de vie »...« Soins palliatifs » et « fin de vie » c'est la même chose de toute façon. J'ai fait ça, j'ai commencé au début de ma carrière (...) J'ai eu la chance, car l'année dernière, en mai ou en avril, je sais plus, enfin je sais que je l'ai fait : une formation professionnelle en psychologie, je l'avais demandée. »*

Les salariés possédant un diplôme au moment du recrutement, comme Sabina, représentent un cas relativement exceptionnel en 2000. Ils sont néanmoins de plus en plus nombreux dans les effectifs recrutés au cours de la première décennie des années 2000, dans la structure

---

<sup>11</sup> De 2000 à 2004, 85,6 % des salariés commençant dans une structure n'ont aucun diplôme en lien avec le secteur de l'aide à domicile.



étudiée. Ce résultat est confirmé par les données de l'enquête *Intervenants à domicile* (encadré 2) pour les salariés travaillant dans le cadre d'au moins une activité en mode prestataire (tableau 7).

**Tableau 7. Place de la formation d'aide à domicile dans la carrière des salariés travaillant en mode prestataire dans l'enquête IAD**

	1999-2000	2001-2002	2003-2004	2005-2006	2007-2008	Total
<b>Diplômé avant le premier emploi dans l'aide à domicile</b>	30	58	55	82	50	275
	15 %	21 %	20 %	30 %	29 %	23 %
<b>Diplômé après le premier emploi dans l'aide à domicile</b>	57	57	24	17	5	160
	28 %	21 %	9 %	6 %	3 %	13 %
<b>Non diplômé</b>	114	159	191	170	119	753
	57 %	58 %	71 %	63 %	68 %	63 %
<b>Total</b>	201	274	270	269	174	1 188
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

*Note* : Pour les personnes diplômées la même année que leur premier emploi dans l'aide à domicile, nous avons considéré qu'il s'agissait d'un recrutement post-formation, puisque, pour les salariés formés après leur entrée dans l'aide à domicile, il s'est écoulé en moyenne 8 ans avant d'accéder au diplôme du secteur.

*Source* : enquête IAD, Drees.

*Lecture* : les salariés ayant été recrutés en 1999 et 2000 sont 15 % à être diplômés avant leur recrutement et 28 % depuis.

Le tableau 7 compare le nombre de salariés formés selon qu'ils l'ont été avant leur première embauche dans le secteur de l'aide à domicile ou après. Bien que le nombre de salariés formés après leur recrutement décroisse avec le temps, puisque, sur un laps de temps plus court, la probabilité d'avoir accès à la formation diminue, on constate une croissance importante des personnes formées en amont de leur premier recrutement. Les non diplômés sont eux aussi de plus en plus nombreux.

### 1.2.3. Le bénévolat et l'expérience pour accéder à l'association

Le diplôme n'est pas l'unique clef qui permet d'accéder aux emplois d'aide à domicile. Outre l'expérience domestique de l'aidant ou de la ménagère, l'expérience professionnelle est une caractéristique qui semble importante. Elle émerge par ailleurs de plus en plus de la procédure de sélection, comme nous le verrons dans l'évolution du recrutement.

La valorisation d'activités bénévoles peut parfois se lire dans les CV (encadré 3). Même si nous n'avons pas travaillé spécifiquement sur la place des activités bénévoles dans la carrière des salariés, il ressort à plusieurs reprises que le bénévolat semble être une voie d'accès à un emploi rémunéré. Dans le secteur de l'aide à domicile, de l'avis du salarié et du recruteur, il est considéré comme une expérience professionnelle. En effet, « *les difficultés d'insertion sur le marché du travail des groupes sociaux manquant d'expérience professionnelle poussent des jeunes étudiants ou des femmes reprenant une activité professionnelle par exemple, à occuper des fonctions bénévoles pour améliorer leur « employabilité ». Les institutions éducatives comme les employeurs, valorisent par la « validation des acquis » certaines compétences*

*acquises telles la disponibilité, l'adaptabilité, les qualités relationnelles... » (Demoustier, 2002, p. 110). On observe ainsi la valorisation du bénévolat dans les lettres de motivation et les CV des salariés :*

*« Je n'ai jamais travaillé dans l'aide à domicile mais j'ai déjà fait des ménages avant. J'ai aussi fait du bénévolat dans une maison de retraite, c'est pour ça que je connais le travail avec les personnes âgées. » (Lettre de motivation, mariée, deux enfants, 38 ans, sans expérience professionnelle)*

### **Encadré 3. Données sociales et expérience professionnelle des salariés**

Lors du recrutement, les salariés fournissent un CV, une lettre de motivation, un extrait de casier judiciaire et la copie des diplômes. La saisie des profils et des caractéristiques sociales utilisées s'est effectuée à partir des 168 salariés en poste travaillant en mode prestataire, mandataire et mixte. Les dossiers consultés sont constitués d'une fiche d'accueil remplie par le recruteur lors du processus de recrutement antérieur à 2009, date à partir de laquelle les responsables ont eu recours à une fiche de renseignement pré-remplie par la maison de l'emploi pour chaque salarié recruté. La fiche comprenait une partie « état civil et situation familiale », une partie « situation par rapport à l'emploi », une partie relative à l'expérience professionnelle et aux diplômes ainsi qu'une partie sur les attentes en termes d'horaires et sur le type de public dans l'emploi recherché.

La partie « état civil » permet de recueillir des informations relatives à la nationalité, la vie en couple, le nombre d'enfants, l'état des vaccins. La partie « situation par rapport à l'emploi » interroge le salarié sur son inscription à l'ANPE, les allocations-chômage dont il bénéficie, le handicap et les pensions d'invalidité. La partie « formation-diplôme » recense les deux derniers diplômes assortis de leur date d'obtention, puis les expériences professionnelles datées avec chaque employeur. Est noté par ailleurs le public pour lequel le salarié souhaite travailler (quatre types : enfants, personnes âgées, personnes handicapées, actifs), et selon quelle modalité (prestataire/mandataire). Le responsable en charge du recrutement assigne par la suite un « statut » au candidat ; le candidat peut alors être : agent à domicile, assistant de vie 1 ou 2, auxiliaire de vie, employé à domicile, aide médico-psychologique, aide-ménagère.

Un bémol est à signaler sur les parcours des salariés commençant avec le mode mandataire. Bien que nous possédions les caractéristiques sociales et diplômes, nous ne sommes pas en mesure de retracer le parcours à partir du CV pour l'ensemble des salariés. Toutefois, nous connaissons certaines caractéristiques de leur parcours, notamment s'ils possèdent une expérience en lien avec le secteur, en emploi direct, mandataire, prestataire, ou établissement hospitalier pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

Dans certains CV, nous pouvons voir la liste des employeurs, centrée non pas sur les tâches accomplies, mais sur le temps de contractualisation et le statut de certains employeurs. Il apparaît clairement que le statut de l'employeur est une donnée importante lorsque l'expérience est en emploi direct. Globalement sur les salariés que nous avons étudiés, on recense de nombreuses expériences professionnelles antérieures à l'entrée dans la structure. Dans les CV de 123 salariés contractualisés à un moment en prestataire, on recense 339 emplois/activités. Parmi ces emplois/activités, 162 concernent les services aux particuliers (aide à domicile ou aide-ménagère), 65 des expériences d'agent d'entretien ou d'agent de service, 27 des expériences de vendeuse et secrétaire, le reste étant réparti sur de petits effectifs. L'expérience professionnelle apparaît donc comme prédominante dans le recrutement de l'association.

On observe une modification de ce qui constitue « l'employabilité » des salariés : le passage d'un recrutement sur expérience informelle, souvent non vérifiable, à un recrutement sur l'expérience et le diplôme. Globalement, on remarque une concentration de plus en plus importante de personnes expérimentées « professionnellement » et de plus en plus diplômées. On abordera la question de l'évolution des salariés dans la partie suivante.

#### **Encadré 4. Plus ou moins de données sur le salarié selon son mode de recrutement**

Bien que prestataire et mandataire apparaissent comme très similaires du point de vue du salarié et de l'organisation du travail, nous pouvons différencier ces deux modes d'emploi selon les données administratives plus ou moins renseignées que nous avons récoltées.

##### ***Le prestataire et la sélection du salarié***

Dans le cadre du mode prestataire, l'association est l'employeur, elle contractualise directement avec le salarié, avec lequel elle établit un contrat de travail, elle est responsable. Cette relation, plus contraignante pour la structure, nous permet de connaître plus d'informations sur le salarié. En effet, bien que certains salariés en mandataire réalisent le même entretien d'embauche, celui-ci est moins systématique et souvent moins abouti. L'association conserve beaucoup plus d'informations lorsqu'elle recrute directement le salarié. C'est à partir de ces données conservées par l'association étudiée, que nous allons travailler sur l'évolution des salariés. Elles nous permettent de mieux comprendre l'évolution du recrutement et *de facto* des salariés recrutés (partie 2 de ce chapitre).

##### ***Le mandataire et la gestion des contrats***

Le mode mandataire, quant à lui, implique de manière moins importante la structure. Le rôle principal de l'association concerne alors la gestion des contrats et à la réalisation des fiches de paie. Pour ce qui est des qualités du salarié, elles sont testées directement par son employeur direct (qui peut dans le cas d'une insatisfaction licencier le salarié sans impliquer l'association). Dans le cas de retours positifs, l'association peut proposer au salarié d'autres contrats. Ces contrats peuvent être passés soit directement avec l'association, dans ce cadre le salarié passe en mode prestataire, soit avec d'autres clients, dans ce cas les salariés cumulent des contrats en mode mandataire. Dans les faits, certains salariés cherchent à cumuler les contrats et d'autres non. Les données mandataires collectées à l'association sont donc principalement concentrées sur les contrats et leurs cumuls. Ils offrent, comme on le verra en partie 3, la possibilité de comprendre comment on intègre la structure avant de construire une activité.

Les données de 211 contrats de 41 salariés travaillant en mandataire seront utilisées. Elles contiennent la forme du contrat (CDD/CDI et avenant), le nom de l'employeur ainsi que celui de l'employé. Ils nous renseignent aussi sur les motifs des CDD et parfois sur la personne remplacée par le nouveau CDD, ainsi que les motifs de fin de CDI. Le volume horaire, la date de début et de fin et le salaire sont aussi disponibles.

Bien que moins précis, nous utiliserons aussi les 908 contrats de 113 des salariés en prestataire. Ces contrats et avenants nous renseignent sur la forme du contrat, le volume horaire contractuel, le salaire ainsi que le statut du salarié. Ces données permettront de renforcer l'hypothèse d'une importante similitude entre ces deux modes.

Ces dernières années, le mode prestataire a eu tendance à être privilégié, et la plupart des réformes portant sur la qualification ont touché le mode prestataire et en ont fait un mode privilégié d'analyse pour les questions autour de l'enjeu temporel de l'accroissement du temps de travail. Toutefois, comme nous le verrons, avec l'analyse des contrats de travail, le mode mandataire offre l'avantage de permettre, *a contrario* de l'activité prestataire, de comprendre la construction de l'activité.

## **2. ÉVOLUTION DES PROFILS, ÉVOLUTION DU RECRUTEMENT**

### **2.1. De l'emploi refuge à l'emploi spécialisé. Une évolution de la sélection**

#### ***2.1.1. Toujours un emploi refuge***

Les salariés avec lesquels nous avons travaillé ne dérogent pas aux caractéristiques relevées par de nombreuses enquêtes (Avril, 2003 ; Doniol-Shaw *et al.*, 2007 ; Devetter *et al.*, 2008 ; Doniol-Shaw, 2005 ; Dussuet, 2005). L'aide à domicile auprès de personnes âgées apparaît toujours

offrir une position refuge aux femmes en position particulièrement défavorable sur le marché du travail (Avril, 2005). Nous avons rencontré des salariées « *qui ont commencé à travailler dans le secteur par défaut puis qui y sont restées : fermetures d'usines, non accès à des postes d'employées qualifiées après des « carrières maison » puis une perte d'emploi, auxquels s'ajoutent, parfois, des ruptures biographiques* » (Doniol-Shaw *et al.*, p. 44). Notre analyse ne semble pas échapper à cette règle à première vue. On constate une présence des salariés débutant loin du champ sanitaire et social toujours importante, à l'exception de 2005 où le recrutement est dominé par le recours à des salariés sans diplôme très majoritairement (60 %).

Les parcours jalonnés de contrats courts, de contrats d'insertion<sup>12</sup> sont le lot de bon nombre de salariées entrées à la suite d'un déclassement social lié à une perte d'emploi ou parce qu'« *elles n'ont jamais réussi à acquérir ailleurs une quelconque forme de stabilisation socioprofessionnelle* » (Avril, 2005, p. 216). Le secteur de l'aide à domicile a longtemps été perçu comme un secteur fourre-tout. Aujourd'hui encore, alors que le secteur se professionnalise, les agences de l'emploi (Pôle emploi, Maison de l'emploi, etc.) continuent d'orienter les salariées sans formation vers le secteur, le considérant toujours comme un secteur refuge pour femmes non diplômées.

Le secteur de l'aide à domicile n'est pas le seul dans cette situation : il n'est pas rare de trouver une inadéquation entre le diplôme initial et l'activité professionnelle. On trouve le même modèle dans le secteur de la construction automobile. Parmi les jeunes employés dans ce secteur, Martine Möbus, Nathalie Besucco, Jean-François Lochet et Nathalie Moncel (Möbus *et al.*, 2004) ont identifié trois types de parcours de formation que l'on retrouve aussi dans le secteur de l'aide à domicile. Certains ont dû arrêter l'école à la fin de la scolarité obligatoire, d'autres ont un diplôme de premier cycle dans un domaine autre que l'industrie, et d'autres ont continué des études supérieures. Au moment où ils sont recrutés, ils ont souvent traversé une période de chômage et définissent le secteur d'origine, pour lequel ils sont qualifiés, comme difficile et mal payé.

Pour les individus de notre échantillon (encadré 5) déjà en poste, on sait que le parcours professionnel (diplôme et expérience) est indépendant de la notion de vocation. Pourtant, cette notion de vocation est présente dans le discours des responsables de secteur qui valorisent les caractéristiques féminines des aides à domicile. Néanmoins, ce phénomène, déjà décrit au travers de la construction de l'activité d'aide à domicile par Christelle Avril (Avril, 2003), se modifie. On définit cette modification par un passage de salariés valorisant une expérience domestique à des salariés recrutés en étant de plus en plus qualifiés et expérimentés. On attribue ce changement, d'une part, à l'augmentation du nombre de candidats au métier d'aide à domicile, liée principalement à une dégradation du marché de l'emploi, la zone géographique étudiée étant particulièrement touchée, et, d'autre part, à une politique d'attraction et d'orientation des salariés vers ces emplois.

#### **Encadré 5. Présentation de l'échantillon associatif**

L'échantillon de salariés sur lequel nous avons travaillé représente l'ensemble des salariés d'une association réalisant à la fois des services dits de « confort » correspondant à du ménage, mais aussi de l'aide à la personne ou « geste au corps », selon le terme utilisé. 89 salariés étaient en poste sur le mode prestataire, 33 uniquement en mandataire et 49 sur les deux modes au cours de notre enquête qui s'est déroulée dans la première moitié de l'année 2008. La moyenne d'âge de ces salariés en 2009 était de 41,5 ans en prestataire et 47,5 ans en mandataire. Cela en fait, pour le mode prestataire, une population relativement plus jeune que la

<sup>12</sup> Nous avons noté de nombreux contrats emploi solidarité (CES) dans les parcours des salariés.

moyenne d'âge estimée à 45 ans dans l'enquête du Latts (Doniol-Shaw *et alii*, 2007), et relativement plus vieille que cette moyenne d'âge pour le mode mandataire. Parmi ces salariés, deux hommes travaillent comme aide à domicile. Contrairement aux caractéristiques des salariés enquêtés en région parisienne, connaissant des parcours migratoires (LATTTS, 2007), immigrés ou issus de l'immigration (AVRIL, 2006), les salariés étudiés et rencontrés ici sont majoritairement de nationalité française et, dans une très large mesure, n'appartiennent pas à des minorités visibles : seuls cinq sont de nationalité étrangère (Sénégal, Portugal, Cameroun, Géorgie et Algérie). Les salariés ont en moyenne 1,34 enfant à charge.

Ces données ont été complétées par la diffusion d'une enquête postale auprès des salariés des trois principales structures du secteur dans la zone géographique, une autre association et un CCAS. Les résultats, même s'ils sont ici peu exploités, montrent les mêmes tendances que les données administratives que nous avons exploitées.

La professionnalisation en cours du secteur génère des attentes non satisfaites en termes de qualité et de responsabilité, et oblige ces salariés à déployer des tactiques d'ancrage et de développement dans l'emploi que l'on abordera dans la troisième partie de ce chapitre.

### **2.1.2. Bassin d'emploi et chômage important**

Au niveau régional, au 31 mars 2011, plus de 30 000 demandeurs d'emploi étaient inscrits dans le secteur des services aux personnes, faisant de ce secteur le deuxième poste en termes de chômage. En hausse de 10 % sur un an, il est à 95 % féminin avec plus de 26 % des chômeuses âgées de plus de 50 ans, contre 15 % de moins de 26 ans. Les demandeuses d'emploi de moins de 26 ans étaient majoritairement concentrées sur les secteurs « commerce et vente » et « coiffure, esthétique et services divers », et les hommes de moins de 26 ans sur les secteurs « gros œuvre du BTP, extraction, conception et conduite de travaux », « second œuvre du bâtiment » ainsi que « mécanique, maintenance des équipements industriels et automobiles, contrôle-qualité ».

Un diagnostic du bassin d'emploi en 2006 permettait déjà de prendre la mesure de la place de l'aide à domicile dans l'emploi local (encadré 6). Les services sociaux et de proximité, parmi lesquels on retrouve les aides à domicile, représentent près de 10 % des emplois du bassin. La croissance de 2,5 % de l'emploi dans le secteur des services est venue compenser le déclin industriel amorcé depuis plusieurs années, se traduisant sur la période 2003-2004 par une baisse équivalente de 2,5 % des emplois. Le secteur des services sociaux et de proximité présente la caractéristique d'être le secteur qui absorbe le plus de demandes d'emploi féminines et de chômeurs de longue durée. Le constat d'absorption des demandeurs d'emploi de longue durée a poussé les pouvoirs publics à adopter une stratégie visant à proposer en priorité les créations d'emploi de ce secteur au bénéfice de personnes en difficulté. Le secteur de l'aide à domicile et d'employés de maison a ainsi attiré beaucoup de personnes qui pensaient que ces métiers ne nécessitaient aucune compétence particulière (Diagnostic et plan d'action local sur le bassin d'emploi, ministère de l'Emploi et de la Cohésion sociale).

#### **Encadré 6. Un bassin d'emploi pauvre, un secteur de l'aide à domicile en pleine croissance**

Du côté du logement, 27,8 % de l'ensemble des logements dans l'agglomération sont des logements sociaux. L'emploi dans le secteur de l'aide à domicile s'est fortement développé depuis 2002. En 2004, on comptait 1 585 aides à domicile en équivalent temps complet, contre 912 en 2002 (62 associations), soit une augmentation de près de 74 %. Le nombre moyen de personnes travaillant en équivalent temps complet (ETC) par association est passé de 14,7 à 23,7, soit une augmentation de plus de 60 % entre 2002 et 2004. Le territoire est resté à un niveau relativement faible en termes de nombre d'emplois par structure (9,6 ETC en moyenne par association).

Le territoire sur lequel on a travaillé est fortement marqué par un paternalisme industriel. Quoique déclinant, on en retrouve les traces à travers l'organisation associative de l'aide sociale issue historiquement de groupes industriels. L'association que l'on étudie ne fait pas partie de cette catégorie, puisqu'elle a vu le jour en 1996, soutenue par un bailleur social. Ses concurrents, et principalement la plus grande association du territoire, présentent quant à eux la caractéristique d'avoir été soutenus dans le cadre d'un paternalisme industriel.

### **2.1.3. Politique d'attraction vers les emplois de l'aide à domicile**

Cette appréciation locale des possibilités offertes par le secteur d'activité de l'aide à domicile se retrouve au niveau national dans la définition des « métiers en tension »<sup>13</sup>. Au niveau local, l'accompagnement des demandeurs d'emploi oriente de plus en plus systématiquement les salariées au chômage vers le secteur.

Alors que l'on observe le développement de la formation et la professionnalisation du secteur avec la création de filières de formation initiale ou continue, alors que l'on favorise le développement de la validation des acquis de l'expérience (VAE), les politiques de l'emploi utilisent le secteur de l'aide à domicile afin de placer les demandeurs d'emploi sans formation. L'aide à domicile, « métier en tension », selon la définition donnée par Pôle emploi, fait partie « des métiers dans lesquels il est nécessaire de qualifier des demandeurs d'emploi pour répondre aux besoins de main-d'œuvre des entreprises régionales » (Pôle emploi, 2009). Néanmoins, pour le métier d'aide à domicile défini par Pôle emploi selon la fiche-métier Rome K1304, il est proposé comme « accès à l'emploi/métier » : « cet emploi/métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle. Un CAP/BEP peut en faciliter l'accès ». Quant au métier d'auxiliaire de vie, noté K1302, il « est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP ou un diplôme d'État dans le secteur de l'aide sociale et familiale. Il peut être accessible sans diplôme et avec expérience ».

Dans le cadre de ces métiers en tension, les administrations en charge de l'emploi orientent donc de façon prioritaire les demandeurs d'emploi vers ces secteurs. Ainsi, dans le bassin d'emploi où l'on a enquêté, la Maison pour l'emploi de l'agglomération joue un rôle de plus en plus important.

Le recrutement au sein de l'association était, jusqu'à mi 2009, effectué en interne par les responsables de secteur. Depuis 2009, dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (Gpec) spécifiques au secteur de *l'insertion par l'activité économique – un programme mis en place par les acteurs de l'emploi sur le territoire afin de faciliter le lien entre employeurs et demandeurs d'emploi* –, c'est la Maison pour l'emploi qui effectue un premier tri des CV. En effet, la situation du marché de l'emploi sur le territoire où nous avons enquêté et sur le secteur d'activité de l'aide à domicile est particulièrement déséquilibrée en faveur de l'employeur. La structure enquêtée ne passe aucune annonce, ce qui était aussi le cas de la structure enquêtée par Christelle Avril (Avril, 2005). Pendant la période d'observation de dix mois courant 2009, au minimum trois candidats par jour venaient déposer CV et lettre de motivation. Ce déséquilibre sur le segment de l'aide à domicile serait d'après nous à l'origine d'une modification des profils sélectionnés par l'association et d'une certaine précarisation des contrats de travail, observée dans l'association.

---

<sup>13</sup> Terme utilisé par Pôle emploi.

## 2.2. Spécialisation des salariés

Bien que les salariés aient eu des débuts de carrière éloignés du secteur médico-social ou de l'aide à domicile, les données biographiques recueillies montrent une évolution des parcours professionnels.

Commencer loin de l'activité ne signifie pas que l'on n'y arrive pas rapidement. L'étude des CV montre une évolution des salariés de la structure. Le profil des salariés de la première génération de recrutement (avant 2005) rejoint la situation, décrite par Olivier Chardon, où « l'absence de diplôme ou d'expérience professionnelle dans la filière n'est, le plus souvent, pas pénalisante. Les qualifications requises peuvent s'obtenir en dehors de la formation initiale. Elles relèvent aussi d'attributs associés en général aux personnes plus âgées, comme l'autonomie dans le travail (agent d'entretien, gardien), le sens des responsabilités et la capacité à s'occuper des enfants ou des personnes dépendantes (aide à domicile, assistante maternelle). La forte demande des ménages et des entreprises pour ces services a ainsi permis des reconversions en cours de carrière pour des personnes en difficulté sur le marché du travail ou des reprises d'activité pour des femmes au foyer. » (Chardon, 2005).

Des données couvrant la période 1996-2002 montrent que le secteur d'activité de l'aide à domicile permettait aux femmes au foyer de reprendre une activité. Cette situation est de moins en moins observable au fur et à mesure que l'on avance dans les années de recrutement. Depuis 2005, c'est l'expérience professionnelle et la formation qui priment dans le processus de présélection, à l'exception des salariés travaillant pour leur parent (encadré 7).

### Encadré 7. Exception des salariés travaillant pour leur parent

Une situation fait exception à cette règle observée, le groupe des salariés travaillant pour leur parent. Exclusivement en mandataire, ils sont toujours présents, puisque, depuis 2005, on compte neuf recrutements de ce type sur cent vingt-cinq. Ces salariés sont recrutés pour prendre en charge un parent, souvent leur père ou mère et exceptionnellement un de leurs grands-parents. Ce mode de recrutement ne correspond plus à une passerelle d'entrée dans le métier d'aide à domicile. En effet, bien que recrutés depuis quatre ans pour certains, ils ne possèdent qu'un unique contrat en CDI avec leur parent entre trois et huit heures hebdomadaires.

### 2.2.1. Des salariés de plus en plus expérimentés

La situation qui prévalait pour les salariés ayant le plus d'ancienneté est la même pour deux salariés avec lesquels nous avons mené un entretien. On retrouve la justification de l'expérience domestique principalement dans les lettres de motivation adressées à l'association.

*Monsieur,*

*Étant activement à la recherche d'un emploi à mi-temps pour réintégrer la vie active tout en continuant à élever mon fils, et sachant que vos services s'étendent non loin de mon domicile, je vous soumetts ma bienveillante candidature pour un poste d'aide à domicile dans votre société.*

*Je n'ai pas d'expérience professionnelle en tant qu'aide à domicile, mais je possède la motivation et les qualités nécessaires pour exercer ce travail. En effet, j'ai vécu durant quatre ans, seul avec ma grand-mère que j'ai accompagnée jusqu'en fin de vie dans ses tâches quotidiennes et j'aimerais renouveler l'expérience en aidant d'autres personnes dans le besoin dans leur vie de tous les jours.*

Je me tiens à votre entière disposition pour un entretien au cours duquel nous pourrions voir si vos exigences et mes motivations s'accordent.

Dans l'attente d'une réponse de votre part, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

(Lettre de motivation d'une salariée recrutée en 2006, 23 ans, en couple, un enfant à charge, bac L)

Après 2005, et en particulier ces deux dernières années, on remarque qu'un nouveau groupe se dessine : on observe un nouveau flux de salariés recrutés avec une expérience en emploi direct. Dans cet extrait d'un CV, nous pouvons voir la liste des employeurs se centrant non pas sur les tâches accomplies, mais sur le temps de contractualisation et le statut de certains employeurs. Il apparaît clairement que le statut de l'employeur est une donnée importante. La salariée spécifie « dentiste », « coiffeur ». Cela peut servir à deux fins : d'une part, présenter l'employabilité et la stabilité des relations de travail, d'autre part, donner des références en présentant l'employeur et son statut précis. Le candidat montre ainsi sa capacité à travailler avec des publics de positions sociales différentes, et avec des particuliers aussi bien que des professionnels.

Figure 1 : Extrait de CV

- Née le 22 mai 1965 à Valenciennes mariée 4 enfants.

DIPLOMES OBTENUS

- C.E.P employée de maison
- préparation C.A.P de cuisine à Valarep
- médiation à l'emploi dans l'hôtellerie 300 heures école 100 heures entreprise effectué à la tourtière de septembre à décembre 98.

EMPLOYEE DE MAISON

- octobre 2004 à avril 2009	Mme	à V
- avril 2005 à mai 2007	Mme	à S
- mai 2005 à juin 2006	Mme	à F
- aout 2000 à Novembre 2005	Mr	Dentiste à M
- avril 2000 à juin 2004	Mme	à V
- janvier 2003 à juin 2004	SARL	à V
- janvier 2002 à aout 2002	Mme	coiffeuse à M
- avril 2002 à février 2003	Mme	à V

On observe donc une modification des facteurs d'employabilité<sup>14</sup> des salariés : le passage d'un recrutement sur la base d'une expérience informelle, domestique et familiale et souvent non vérifiable à un recrutement fondé sur l'expérience professionnelle. Cette évolution semble attester la thèse d'une mise à distance progressive de la naturalisation des tâches domestiques pour les femmes.

Globalement, on observe une concentration de plus en plus importante de personnes expérimentées « professionnellement » au moment du recrutement. De 1999 à 2005, 43 % (20/46) des salariés recrutés présentent des expériences professionnelles dans le secteur de l'aide à domicile. La part des salariés recrutés déclarant dans leurs *curriculum vitae* une

<sup>14</sup> L'employabilité désigne ici « la possibilité que quelqu'un a d'être affecté à un nouvel emploi » (Encyclopédia Universalis).



expérience professionnelle dans le secteur des services domestiques ou dans une structure médico-sociale passe à 67 % (26/39) sur 2005-2006, puis à 72 % (62/86) sur 2007-2009.

Bien que les salariés possédant des diplômes adaptés au secteur lors de leur recrutement fassent progressivement leur entrée au sein de l'association<sup>15</sup>, on constate que ces diplômes viennent se superposer à l'expérience. Loin de permettre aux salariés sans expérience un accès au secteur, le diplôme vient souvent couronner un parcours expérimenté.

### 2.2.2. Salariés hors secteur, le diplôme en plus de l'expérience

Pour ceux des salariés qui ont connu des expériences professionnelles dans l'aide à domicile, l'accès au diplôme est facilité. Une des principales raisons en est le mode de validation du diplôme de référence du secteur, le DEAVS, qui, dans une majorité des cas, est obtenu par la validation des acquis de l'expérience (Marquier, 2008). Ce processus de validation s'adresse ainsi au salarié déjà en emploi et justifiant d'une expérience dans le secteur. Pour Sylvain Ville (Ville, à paraître), le DEAVS est l'occasion pour les candidates « d'officialiser des savoirs qu'elles ont le sentiment de maîtriser par l'expérience ». Il note que l'oral de l'examen est l'occasion d'« évaluer la professionnalisation d'un candidat en lui demandant d'expliquer une pratique qu'il a intériorisée ».

#### Encadré 8. Apprendre un métier du « bas de l'échelle » (Julliard et Leroy, à paraître)

Le savoir relatif à la formation d'aide à domicile repose sur une ambition de connaissance très limitée qui aboutit à des formations empruntant aux compétences « féminines » et essayant de les dénaturiser. La faible institutionnalisation des formations notée par les deux auteurs est caractérisée par leur importante variabilité : selon les parcours des formateurs et aussi selon les possibilités de valorisation scolaire, le contenu de la formation se différencie, puisque la pratique enseignée découle de compétences informelles.

Les entretiens que les auteurs ont réalisés avec l'équipe pédagogique montrent que les contenus pédagogiques sont partiellement conditionnés à leur perception des élèves. En effet, la formation initiale étudiée par les auteurs (ici la Mention Complémentaire Aide à Domicile (MCAD), diplôme du champ de l'aide à domicile) est révélatrice de l'importance d'une forme d'éthos social du candidat en amont de la formation plutôt que de l'apport d'une valeur ajoutée par la formation. Des procédures propres à écarter les élèves qui ne correspondent pas aux standards imposés par les attentes du marché sont mises en place. Le processus de formation, même initial, ne parvient pas à effacer « la jeunesse et l'origine sociale, étiquettes négatives ».

Par ailleurs, on retrouve dans le processus de formation décrit par les auteurs la mise en place d'un modèle industriel de formation. Ils donnent pour exemple l'analyse d'un manuel où « de très fréquentes occurrences enjoignent à l'organisation [par la décomposition systématique de l'activité], par exemple "la mise en œuvre du ménage sera planifiée", "décomposer les étapes", "organiser l'action", etc. ».

Pour les salariés ayant validé le DEAVS dans le cadre de la formation continue ou initiale, ne nécessitant pas d'expérience professionnelle antérieure, les CV valorisent en priorité les stages obligatoires inhérents à la formation. Ainsi, bien que les salariés soient diplômés, l'expérience est toujours mise en avant. La formation apparaît comme un processus d'homogénéisation des pratiques domestiques avec la mise en place de standards (encadré 8). Émilien Julliard et Aude Leroy donnent comme enjeu à la formation initiale au métier d'aide à domicile le fait de « convertir des savoir-faire acquis antérieurement par la socialisation

<sup>15</sup> Les diplômes de catégorie C (la plus élevée) sont au nombre de 4/46 (9 %) pour les salariés recrutés avant 2005, puis 6/39 (15 %) entre 2005-2006, puis 23/86 (27 %) en 2007-2008.

*familiale aux travaux domestiques en qualités procédurales* » (Julliard et Leroy, à paraître). Le diplôme permettrait de formaliser un savoir de toute façon déjà assimilé.

Le diplôme pourrait donc apparaître comme une suite logique qui viendrait couronner une « vocation ». Pourtant, à partir du premier diplôme obtenu et jusqu'à l'entrée dans le secteur de l'aide à domicile, on voit l'importance de l'expérience soit au travers de la formation (Julliard et Leroy, à paraître), soit au travers de la carrière. Nous observons qu'une minorité de ceux qui travaillent dans le secteur décident, lors de leur formation initiale, d'avoir une carrière dans le domaine médico-social (environ 15 %) et ce, indépendamment de la date à laquelle ils ont été recrutés. En revanche, on observe une proportion importante de salariés dont le diplôme initial est hors secteur. La plupart des salariés ont suivi une formation initiale ou continue en lien avec un autre secteur<sup>16</sup>. On observe une grande variabilité dans ces formations et ces diplômes. Beaucoup de salariés avaient un diplôme de niveau BEP/CAP (ISCED 3C) (49/72) dans des domaines comme la comptabilité/administration (17), la couture (6), employé de collectivité (5), le commerce (4), l'horticulture (3), la restauration (3), etc. Six ont un diplôme de niveau bac professionnel (ISCED 3B), douze de niveau bac général et technique (ISCED 3C), et cinq du niveau BTS et DEUG (ISCED 5A). Globalement, on constate (tableau 8) que les salariés de l'association sont de plus en plus nombreux à être qualifiés. On comptabilise ainsi 79 % de salariés ayant un diplôme dans les recrutés en 2009, alors qu'ils n'étaient que 65 % parmi ceux recrutés entre 1999 et 2005. Toutefois, ceux formés pour le secteur demeurent en nombre constant entre les deux périodes.

**Tableau 8. Évolution du dernier diplôme de la formation initiale**

Années	Employés diplômés du médico-social	Employés diplômés d'un autre secteur d'activité	Employés sans diplôme
1999-2005	13 %	52 %	35 %
2005	25 %*	15 %*	60 %*
2006-2007	17 %	69 %	14 %
2008	12 %	67 %	21 %
2009	12 %*	67 %*	21 %*

Sources : ensemble des salariés de l'association dont nous avons connaissance du CV (159). Ce chiffre diffère de l'ensemble des salariés (172) en raison de 12 informations manquantes (7 d'entre elles correspondent à un recrutement d'un membre de la famille de la personne dépendante en mandataire).

\* : petits échantillons, 1999-2005 (46), 2005 (20), 2006-2007 (36), 2008 (48), 2009 (24).

Lecture : en 2008, 12 % des salariés recrutés possèdent un diplôme initial du secteur médico-social, 67 % un diplôme initial d'un autre secteur, 21 % aucun diplôme.

Formés initialement majoritairement hors secteur, puis spécialisés dans l'aide à domicile, ces salariés sont néanmoins de plus en plus formés pour le secteur, et ce, au cours de leur carrière. Certains départements, par l'intermédiaire de la procédure d'autorisation<sup>17</sup> ont tenté

<sup>16</sup> À l'exception de l'année 2005 où la partie la plus importante d'employés embauchés (60 %) n'a suivi aucune formation. On attribue cette proportion au besoin de recrutement provoqué par l'accroissement d'activité en direction des foyers solvabilisés par le « plan Borloo », en majorité pour des services de ménage.

<sup>17</sup> Obligatoire pour avoir accès au marché des « personnes fragiles ».

d'imposer un quota minimum de salariés « formés » de catégorie B et C (ISCED 3C) dans les structures qu'ils soutiennent, dans le but d'améliorer la qualité du service, mais aussi de stimuler l'embauche de salariés titulaires du DEAVS et de salariés formés au secteur en général. Cette stratégie semble avoir porté ses fruits, puisque l'on constate un accroissement important du nombre de diplômés des catégories B et C par rapport à l'ensemble des diplômés du secteur au sein de la structure, comme on le constate sur le tableau 9 où le nombre de diplômés dans les salariés recrutés s'accroît, passant de 33 % avant 2005 à 67 % en 2009.

Bien que de formation initiale parfois très éloignée du secteur de l'aide à domicile, les salariés recrutés ont malgré tout acquis une seconde spécialité au cours de leurs carrières à l'intérieur du secteur médico-social. Alors que les salariés recrutés en 2008-2009 n'avaient pour 88 % d'entre eux (63/72) aucune formation ou une formation hors secteur médico-social, ils étaient plus de 60 % à finalement être diplômés du secteur avant d'être recrutés. Ainsi, alors que l'aide à domicile était caractéristique de l'« emploi refuge » (Avril, 2005), s'adressant à des salariés « peu diplômés ou éloignés du marché du travail » (Chardon, 2005, p. 166), on constate que, bien qu'ayant toujours des caractéristiques professionnelles en rupture ou en déclassement par rapport à leur formation initiale ou à leur premier emploi, les salariés recrutés sont de plus en plus dotés de diplômes, acquis la plupart du temps en amont de leur recrutement et reconnus par le secteur de l'aide à domicile. On constate qu'uniquement six DEAVS et un CAFAD ont été validés dans le cadre d'une formation effectuée en accord avec l'association, sur un ensemble de trente et un salariés formés<sup>18</sup>.

Emblématique de la professionnalisation par la formation, le DEAVS est donc devenu progressivement de plus en plus présent chez le personnel formé.

**Tableau 9. Évolution du nombre de diplômés de catégorie B et C sur l'ensemble des salariés recrutés.**

	Avant 2005	2005	2006	2007	2008	2009
Niveau de diplôme B + C	33 %	25 %*	50 %*	72 %*	60 %	67 %

Source : ensemble des salariés de l'association pour lesquels nous disposons de données (159).

\* : petits échantillons, avant 2005 (46), 2005 (20), 2006 (18), 2007 (18), 2008 (48), 2009 (24).

Lecture : 33 % des salariés recrutés avant 2005 étaient en possession d'un diplôme du médico-social au moment du recrutement, ce qui est le cas de 67 % des salariés en 2009.

### 2.3. Que signifie être diplômé du DEAVS ?

Le DEAVS peut s'acquérir de deux manières, soit par la VAE (validation des acquis de l'expérience) dans le cadre de l'activité pour l'association, soit en amont de l'activité en formation continue ou initiale. Dans le cadre de la VAE, il apparaît que, dans 77 % des cas, l'initiative de formation est le fait de l'employeur (Marquiez, 2008). Ce processus fait apparaître deux groupes au sein des salariés formés : les salariés formés en interne, méritants, « les perles »<sup>19</sup>, et les salariés externes, ceux qui recherchent un emploi.

<sup>18</sup> Les sept formations mentionnées correspondent aux seules formations qualifiantes, les autres étant des formations courtes.

<sup>19</sup> Terme utilisé par les responsables de secteur dans de nombreuses structures. Ce terme émerge dans d'autres recherches, voir notamment C. Avril, A. Dussuet.

### 2.3.1. En interne, le salarié méritant

Le premier groupe, celui que nous avons choisi d'appeler les « salariés méritants », compte sept femmes, recrutées en 1999, 2000, 2002, 2003 pour six d'entre elles et 2005 pour une. Elles sont mariées ou en couple pour six d'entre elles et ont travaillé ou travaillent en mode prestataire et mandataire. Nous avons mené un entretien avec deux d'entre elles (« perle » et « duchesse »<sup>20</sup>). À la question de savoir si elle était très demandée, celle qui est qualifiée de « perle » répond : « *Ah oui, très ! Et puis, je fais beaucoup les remplacements, jamais je refuse, alors...* ». De la même manière, la seconde salariée, qualifiée de « duchesse », réalise beaucoup de remplacements. Lors de notre premier entretien, nous tentons de définir une date afin de pouvoir se revoir plus tard dans la semaine, « *Non, j'ai rien à vous proposer, c'est pour ça que je vous ai proposé la semaine prochaine, parce que là oui, lundi je fais des remplacements en plus...* ».

Lors de l'observation que nous avons menée au sein des « bureaux<sup>21</sup> » de l'association, nous avons assisté à plusieurs reprises à la négociation téléphonique des remplacements avec différents salariés, facilitant ou non le travail d'organisation des responsables de secteur. Cette bonne relation et la flexibilité vis-à-vis des responsables permettent d'accéder plus facilement à des formations, mais aussi aux instances de représentation du personnel. Le cas de la première salariée est significatif, puisque lors de la préparation de l'élection des représentants du personnel, « ceux des bureaux » ont discuté du choix du représentant salarié au comité d'entreprise. Un consensus s'est formé en faveur de cette salariée qui a, par la suite, été contactée pour proposer sa candidature.

La propension à accepter des cas lourds est aussi valorisée. « Perle » accepte d'intervenir auprès d'une personne « *très agressive, vous allez y aller vous ne savez pas comment elle va vous recevoir. D'ailleurs, y a plein de filles qui y sont allées, elles ne sont pas restées, y faut avoir une sacrée patience ! Elle est méchante, elle est malhonnête, elle veut toujours avoir raison, elle nous parle comme à un chien* ». Alors que de nombreux salariés ont abandonné les interventions auprès de cette cliente, « Perle » continue à intervenir. De la même manière, « la Duchesse » accepte des clients qui ne sont pas commodes, le Conseil général finançant une toilette, le client demande du ménage et du repassage le dimanche, ce qui lui apparaît comme excessif : « *alors lui, non c'est... ménage, dimanche, ménage et repassage... j'dis ben y's'fout de moi* ». Elle a d'abord signalé cet abus au « bureau », mais on lui a demandé plus de flexibilité : « *madame Dupont, elle me dit : "allez, vous pouvez faire un petit peu"* ». En raison de problèmes d'alcool et de caractère, les intervenantes se sont succédé jusqu'à ce qu'elle récupère le cas : « *y a eu trois-quatre filles qui sont venues avant moi qui ont largué, elles en ont eu marre, parce que c'est un m'sieur en gros qui m'a dit, il me l'a dit, il buvait. C'était un alcoolique, il a arrêté. Mais, à la place, il fume énormément ; c'est un très gros fumeur et quand il arrête il pique des crises, des colères, c'est un cas social, c'est le cas de le dire...* ».

La disponibilité temporelle et la flexibilité vis-à-vis des publics semblent donc être particulièrement déterminantes dans la définition d'un bon salarié et de sa longévité dans la relation de travail.

---

<sup>20</sup> Ces noms sont utilisés par le personnel administratif pour nommer ces deux salariés.

<sup>21</sup> Terme utilisé par les salariés pour désigner à la fois les locaux de l'association, mais aussi les responsables de secteur et le personnel administratif, « ceux des bureaux ».

### 2.3.2. En externe : les experts

Le second groupe de diplômés présente des caractéristiques différentes. Plus nombreuses, ces 32 salariées sont, pour 15 d'entre elles, célibataires (47 %). Recrutées principalement après 2005, elles sont déjà diplômées au moment d'intégrer l'association. Elles n'ont pas connu de période de chômage (à l'exception de la plus âgée, 31 ans). Elles ont connu plusieurs stages et entrent dans l'association dans le cadre de leur premier emploi.

Vingt-cinq d'entre elles ont une expérience professionnelle en plus de leurs diplômes. Elles ont des enfants à charge dans 78 % des cas. Bien que titulaires d'un diplôme de niveau V, elles ont les mêmes caractéristiques que les autres salariés et s'inscrivent dans la même tendance que leurs collègues non diplômées ou diplômées de la catégorie B.

## 2.4. Évolution globale

On observe que la situation de famille au moment du recrutement se modifie. Alors que les salariés recrutés étaient majoritairement inactifs non inscrits au chômage et non allocataires du revenu minimum d'insertion jusqu'en 2005, la nouvelle génération se trouve souvent au chômage et en particulier en fin de droits. On peut donc en déduire que la situation des salariés recrutés avant 2005 se rapprochait d'une situation au foyer, la plupart du temps en couple, alors que, depuis 2005 et de manière de plus en plus marquée, on retrouve parmi les candidats recrutés des salariés célibataires en situation de fin de droits.

**Tableau 10. Évolution de la situation des salariés au regard de l'emploi et du couple**

	Jusqu'à 2004	2004-2005	2006-2007	2008-2009
Marié ou en couple (A)	22	19	22	29
Célibataire, divorcé, veuf (B)	9	14	13	36
A/(A+B)	71 %	58 %	63 %	45 %
Chômeur ou touchant de RMI	32 %	33 %	46 %	55 %
Ne touchant pas d'allocation et n'étant pas en activité	55 %	45 %	20 %	26 %

Source : ensemble des salariés de l'association.

Lecture : jusqu'en 2004, parmi les salariés recrutés 22 étaient mariés ou en couple, ce qui donne comme proportion 71 % des salariés mariés au moment du recrutement. Par ailleurs, ces mêmes salariés étaient 32 % à être au chômage ou touchant le RMI, alors qu'ils n'étaient que 55 % ne touchant ni allocation chômage ni RMI et n'exerçant pas d'activité.

L'étude de l'évolution des salariés au regard de leur situation matrimoniale (tableau 10) permet de voir un nombre croissant de femmes vivant seules, leur part passant de 29 % avant 2005 à 55 % en 2008-2009 pour les nouveaux salariés. Dans une autre enquête que nous avons menée dans deux structures de la même zone qui représentent environ 550 employés, et où nous avons recueilli 133 questionnaires, nous observons la même tendance. En ce qui concerne l'ancienneté de l'employé, nous pouvons voir une augmentation des salariés célibataires dans ces deux structures (tableau 11), en passant d'une moyenne de 19 % pour les années 2001-2003 à 39 % en 2008. Mais ce qui est le plus significatif, c'est l'augmentation de la proportion d'employés provenant des minima sociaux ou de l'assurance-chômage. Ils étaient 32 % des employés à avoir été recrutés par l'organisme d'aide avant 2005 et 55 %

après 2008. Parallèlement, on observe un déclin des salariés ayant pour situation antérieure une inactivité sans indemnités : cela signifie qu'ils n'ont pas d'emploi antérieur au moment où ils candidatent et qu'ils ne touchent pas le chômage. Nous faisons l'hypothèse qu'il s'agit principalement de femmes au foyer qui décident d'intégrer le marché du travail. Nous pouvons noter que cette population de salariés a diminué depuis 2005, atteignant 20 % en 2006-2007, alors qu'elle représente 55 % de celle recrutée jusqu'à 2004 (tableau 10).

**Tableau 11. Pourcentage de salariés célibataires dans l'enquête sur les deux structures complémentaires**

Années	2001-2003	2004-2005	2006	2007	2008	2009
% d'employés célibataires	19% (4/21)	14% (3/21)	32% (6/19)	29% (2/7)	39% (7/18)	37% (7/19)

Source : enquête par questionnaire réalisée auprès des salariés de deux structures du territoire totalisant 133 individus.

Lecture : les salariés ayant été recrutés entre 2001 et 2003 sont 19 % à être célibataires au moment de l'enquête (2009).

Les salariés titulaires du DEAVS sont de plus en plus nombreux dans les effectifs, tout comme les salariés de catégorie B.

## 2.5. Des salariés de plus en plus performants : expérience et diplôme

L'évolution des salariés en termes de qualification et d'expérience apparaît comme un élément positif du point de vue de la qualité du service. Toutefois, du point de vue du salarié, l'expertise qu'il acquiert en amont du recrutement ne semble pas faciliter son accès à l'emploi.

### 2.5.1. Expérience ou diplôme : détermination de l'admissibilité

Le recrutement, loin de garantir une embauche définitive, se fera uniquement par l'arrivée d'un nouveau besoin, d'une nouvelle personne âgée. C'est la pérennité du contrat entre le client et l'association, au-delà de la période d'essai du salarié, qui garantit une contractualisation plus longue. Les candidats étant très nombreux, le processus commence avec la présélection qui constitue le premier filtre au recrutement ; la deuxième étape consiste à être choisi par les personnes âgées ou, en tous cas, pour elles. On considère cette étape comme une présélection, comme nous l'avons vu au début du chapitre. L'un des responsables de secteur décrit le recrutement en amont du choix du candidat.

*« Pour nous, le candidat postule, mais pour nous c'est en fonction de ce dont on a besoin. Quand on a un nouveau contrat (personne âgée), on regarde d'abord si, parmi nos salariés déjà en contrat, quelqu'un ne serait pas disponible. Si les horaires que l'on nous demande correspondent à des disponibilités d'un salarié, on les met ensemble. Notre but étant de remplir les emplois du temps au maximum. Si personne ne convient, on embauche une nouvelle aide à domicile. On fait passer un entretien. » (Chef de secteur, femme)*

En revenant sur le processus de recrutement, on observe deux éléments qui montrent que bien que l'on observe une amélioration de la professionnalisation des salariés, le critère dominant demeure la flexibilité que l'on définit par la disponibilité temporelle et la polyvalence dans la prise en charge des publics :

- tout d'abord, le candidat doit répondre à la question des groupes pour lesquels il est prêt à travailler : personnes âgées, handicapés, personnes en activité, enfants ;

- deuxièmement, la manière dont les conseillers de la Maison de l'emploi résumant la candidature des salariés en insistant sur la disponibilité.

Dans le tableau ci-dessous, on observe l'évolution de la réponse donnée par les salariés dans l'entretien d'embauche. Pendant l'entrevue, le candidat doit remplir un formulaire, avec la question : « Accepteriez-vous de travailler avec les personnes : âgées/handicapées/personne en activité/enfants ? » En observant les réponses données au cours des dix dernières années, on peut remarquer que les employés recrutés deviennent de plus en plus tolérants sur les différents publics qu'ils sont prêts à aider. Ainsi, les salariés recrutés semblent être de plus en plus polyvalents dans le choix des publics, mais aussi, de manière sous-jacente, en termes de tâches. Accepter de travailler pour une « personne en activité », c'est accepter un contrat de femme de ménage. Que le salarié soit diplômé ou non, on constate que la tendance est la même et que les salariés acceptant de travailler pour tous les publics sont les plus recherchés. Parmi les salariés de niveau V recrutés avant 2005<sup>22</sup>, un seul dit accepter de travailler pour les quatre publics (1/11), cinq pour trois publics, quatre pour deux publics différents et un uniquement pour des personnes âgées. En 2008, sur les douze salariés recrutés, trois disent accepter de travailler pour les quatre publics, six pour trois des publics (personnes âgées, personnes handicapées, enfants), et trois pour uniquement deux publics (personnes âgées et handicapées). Finalement en 2009, sur les six recrutements de salariés de niveau V, tous accepteront de travailler pour les quatre publics. Pour les cinq autres, ils disent également vouloir travailler pour tous les publics.

Sur l'ensemble des salariés, on constate (tableau 12) un accroissement des salariés en possession du permis de conduire au moment du recrutement. Outre le fait que les salariés déclarent presque unanimement vouloir travailler pour aider des personnes âgées, nous pouvons constater que, au fur et à mesure des années, les salariés recrutés sont de plus en plus à même de travailler pour d'autres publics.

**Tableau 12. Flexibilité dans les publics et permis de conduire**

Années (effectif)	Permis de conduire	Personnes âgées	Personnes handicapées	Personnes actives	Enfants
avant 2005 (46)	66 %	98 %	65 %	37%	58 %
2005 (20)	61 %	100 %	69 %	15 %	31 %
2006 (18)	72 %	100 %	67 %	40 %	40 %
2007 (18)	61 %	94 %	72 %	72 %	56 %
2008 (43)	76 %	98 %	81 %	54 %	63 %
2009 (23)	74 %	95 %	76 %	67 %	81 %
Tous les salariés	69 % (162)	97 % (151)	72 % (151)	48 % (151)	58 % (151)
Diplômés de niveau V	77 % (30)	100 % (30)	97 % (30)	47 % (30)	60 % (30)

*Données* : ensemble des données disponibles sur les choix des salariés en termes de public et sur la possession du permis de conduire. Les effectifs totaux par catégorie sont entre parenthèses.

*Lecture* : en 2008, 76 % des salariés recrutés étaient en possession du permis de conduire. Par ailleurs, ils étaient 98 % à accepter de travailler pour aider une personne âgée, 81 % à accepter de travailler pour aider une personne présentant un handicap, 54 % une personne active et 63 % pour garder des enfants.

<sup>22</sup> Parmi ces dossiers, un n'est pas renseigné pour les types de publics.

Concernant la possession du permis de conduire, on constate qu'avant 2005, plus de 30 % des salariés n'avaient pas leur permis ; en 2009, c'est moins de 20 %.

Bien que la formation technique des salariés ait augmenté par l'embauche de personnels de plus en plus formés, titulaires du DEAVS, spécialisés sur la prise en charge des personnes fragiles, la structure est également à la recherche d'employés à même d'accepter de faire le ménage. Ainsi, onze salariés recrutés sur trente-deux avant 2005 en prestataire, soit 34 %, déclaraient vouloir travailler pour des personnes actives (le nettoyage), et seize sur trente-deux (50 %) acceptaient de prendre soin d'enfants. Ces proportions grimpent respectivement à 74 % et 80 % en 2009 pour les salariés en prestataire.

Que les salariés soient formés ou non, travaillent en mode prestataire ou en mode mandataire, on constate des caractéristiques similaires en ce qui concerne les publics. En effet, les salariés diplômés du DEAVS suivent la même tendance que leurs collègues moins formés.

### **2.5.2. Définition par la Maison de l'emploi**

Comme nous l'avons déjà mentionné, 2009 a vu une modification importante dans le processus de recrutement de la structure. En effet, sur proposition de la Maison de l'emploi, l'association a accepté de transférer une partie de la sélection des candidats, processus particulièrement chronophage. Dorénavant, l'ensemble des candidatures reçues par l'association sont transférées à la Maison de l'emploi. Celle-ci sélectionne et convoque à des entretiens les salariés retenus sur des critères définis par la structure puis transmet les résultats de cette sélection, pour le choix final, à la structure. La sélection des candidatures retenues s'effectue grâce à des dossiers regroupant le diplôme, le CV et un questionnaire adapté. Les dossiers sont résumés sur la première page afin de décrire le candidat. Ils permettent de faire émerger les critères préalablement définis entre la Maison de l'emploi et l'association.

L'entretien mené par la Maison de l'emploi aborde un nombre important de questions : des questions pratiques comme les disponibilités, le diplôme ou encore les expériences. L'entretien s'intéresse par ailleurs aux raisons qui ont poussé la candidate vers ce métier, aux qualités d'un bon salarié de l'aide à domicile, aux souhaits de la candidate quant aux publics avec lesquelles elle souhaite travailler, à ses expériences professionnelles. Finalement, l'entretien aborde des questions de mise en situation : « Vous aidez M. X. pour sa toilette. Il fait un geste déplacé ou a une réaction physiologique. Que faites-vous ? ». Après le questionnaire et l'entretien, le conseiller de la Maison de l'emploi rédige une « synthèse suite à l'entretien », dont voici trois exemplaires choisis pour deux types d'emploi :

*Madame Y. est disponible sur une amplitude horaire de 7h00 à 20h00 (peut être modifié), la nuit, les week-ends, jours fériés et OK pour la garde à demeure.*

*Elle a le permis et est véhiculée.*

*Madame Y a une bonne présentation (élocution, comportement...). Elle n'a pas encore validé ses compétences techniques car elle recherche exclusivement un « 30 heures » minimum, car elle a peur de perdre ses Assedic.*

*Elle est OK pour reprendre des postes avec peu d'heures. Nous validerons en parallèle ce qu'elle va percevoir avec les Assedic ; candidature intéressante à valider.*

*(Résumé d'un dossier de candidature d'une salariée ayant suivi la formation d'assistante de vie par la Maison de l'emploi)*



*Mme X. est disponible sur une amplitude horaire de 7h30 à 20h00 du lundi au dimanche. Elle est également OK pour travailler les jours fériés. Elle ne souhaite pas travailler en tant que garde à domicile. Madame X. est véhiculée.*

*C'est une très bonne candidature, car madame a une très bonne présentation, savoir-être et savoir-faire (elle est en activité constante). J'ai ressenti sa volonté et ses capacités de travailler dans ce domaine d'activité. Bonne élocution, respect d'autrui, elle est consciente des responsabilités qu'impose ce type de poste.*

*Elle va achever un contrat avec le CCAS de V. à partir de septembre 2009. Elle cherche donc des heures complémentaires : en effet, madame travaille tous les jours de 13h00 à 14h00 et de 19h00 à 20h00 du lundi au samedi (chèque CESU)*

*(Résumé d'un dossier de candidature d'une salariée diplômée du DEAVS par la Maison de l'emploi)*

*Très bon profil. Mme Z. est posée, souriante. Elle est en capacité de s'intégrer dans un groupe et d'écouter les directives qui lui sont données (elle a du bon sens).*

*Elle est en capacité de désamorcer des conflits car elle sait écouter la problématique de son interlocuteur.*

*Elle peut également proposer des activités nouvelles notamment par rapport à la peinture.*

*J'ai ressenti clairement la réelle implication et le bien-être qu'a Mme Z. pour travailler dans ce domaine d'activité.*

*(Résumé d'un dossier de candidature d'une salariée diplômée du CAP petite enfance par la Maison de l'emploi)*

L'élément que l'on souhaite faire émerger est l'uniformisation de la réponse d'une part, ce qui compte étant la disponibilité temporelle et la possession d'une voiture, d'autre part, l'aisance permettant de s'adapter à des publics plus privilégiés.

Si l'on constate, lors de l'embauche, la priorité donnée à des salariés de plus en plus expérimentés et formés, il semble que la disponibilité temporelle et les capacités d'adaptation aux publics n'aient pas disparu et qu'ils réapparaissent. Il nous semble que les modes intermédiés étudiés dans le cadre de cette association, proche d'un modèle « industriel » de production de service, maintiennent une certaine forme de norme domestique que l'on peut caractériser par ces deux éléments : adaptabilité et disponibilité. La question qui émerge alors serait de savoir si, sur le modèle de la *flex-sécurité*, le maintien des caractéristiques de la norme domestique est compensé par une sécurité contractuelle.

On constate que l'accroissement du nombre de diplômés au sein de la structure, impulsé par le Conseil général à travers la procédure d'autorisation mais aussi à travers des mesures de formation, ne semble pas modifier les critères de sélection des salariés.

### **3. LA CONSTRUCTION DE L'ACTIVITÉ**

Dans cette partie, l'évolution contractuelle sera questionnée. Certes le profil des salariés s'est modifié, mais qu'en est-il des contrats ? On montrera que, bien que les salariés soient de plus en plus sélectionnés, la qualité des contrats qui leur sont offerts décroît et que les conditions de travail demeurent difficiles. Puis nous montrerons comment ces salariés construisent leur activité, d'abord en décrochant un premier contrat puis en les cumulant et ce, aussi bien en prestataire qu'en mandataire.

### **3.1. Précarisation : une lecture de l'évolution contractuelle**

#### **3.1.1. Premier contrat**

Comme on l'a décrit précédemment, la conjoncture dans laquelle se trouve l'association la positionne comme dominante dans la négociation avec le futur salarié, ce qui permet sûrement de comprendre que le recrutement se fasse en majorité sur des contrats à durée déterminée courts (deux mois ou moins). La situation est telle que le salarié est sélectionné pour un client en fonction de son profil. Chaque dossier de recrutement est annoté du futur statut du salarié et du nom du client chez qui il va intervenir. S'il ne convient pas, son contrat n'est pas renouvelé, voire même, on y met fin pendant sa période d'essai.

Quelle que soit la situation initiale du salarié en termes d'expérience et de formation au moment de son recrutement, en particulier pour les salariés recrutés au cours des cinq dernières années, il sera choisi pour un client comme précisé précédemment pour un contrat de deux mois (majoritairement pour le mode prestataire). Ce CDD (contrat à durée déterminée) correspond à deux types de situations : le CDD d'usage, et le CDD pour accroissement temporaire ou remplacement de salariés.

##### **3.1.1.1. CDD d'usage**

Le CDD d'usage présente trois particularités : il n'est soumis à aucune durée maximale, il n'y a aucun délai de carence à respecter entre deux CDD d'usage et aucune indemnité de fin de contrat n'est due au terme de celui-ci. Il est donc tout à fait possible de conclure successivement et parallèlement plusieurs CDD d'usage. Conformément à l'article L.1242-2 3° du Code du travail, un contrat à durée déterminée peut être conclu pour des emplois pour lesquels, dans certains secteurs d'activité définis par décret ou par convention ou accord collectif étendu, il est d'usage constant de ne pas recourir au contrat de travail à durée indéterminée. C'est le cas du secteur de l'aide à domicile lorsque celui-ci réalise des activités d'insertion par l'activité économique, prévues par l'article L. 5132-7 ou le recrutement de travailleurs pour les mettre, à titre onéreux, à la disposition de personnes physiques, dans le cadre du 2°alinéa de l'article L. 7232-6, comme c'est le cas de l'association étudiée.

Le choix de CDD d'usage par un employeur est néanmoins soumis à certaines conditions : *« il doit être d'usage constant de ne pas recourir au contrat de travail à durée indéterminée en raison de la nature de l'activité exercée et du caractère par nature temporaire de ces emplois »* (article L.1242-2 3° du Code du travail).

Au niveau de l'association, on observe un recours massif aux CDD d'usage pour six salariés de janvier 2002 à août 2003, date de l'expansion de l'Apa. Ces CDD d'usage ont été utilisés de manière particulièrement importante. Ils ont été signés, pour la plupart d'entre eux, à la suite d'un premier CDD de remplacement. Pour les six salariés, ils précèdent un recrutement en CDI (contrat à durée indéterminée). Cette période a compté entre un et dix-neuf CDD d'usage dont les volumes horaires oscillaient entre deux et quarante-deux heures.

##### **3.1.1.2. CDD pour accroissement temporaire ou remplacement de salariés**

Beaucoup plus courant, les CDD de type « accroissement temporaire d'activité et remplacement de salariés » sont les contrats usuels d'entrée dans l'association. Selon nos données, soit le salarié est recruté dans le cadre d'un remplacement, ce qui est minoritaire, soit, majoritairement, il est recruté dans le cadre d'un accroissement temporaire d'activité.

### 3.1.1.3. Évolution des contrats

L'observation des contrats, que nous avons menée, nous permet de montrer que la forme du premier contrat s'oriente de plus en plus vers un CDD de durée de plus en plus courte. Dans le tableau suivant, on observe que les contrats signés avant 2005 se répartissent entre CDD et CDI, même si déjà la majeure partie des CDI (75 %) est attribuée à des contrats mandataires, les CDD étant déjà concentrés sur le statut prestataire. Toutefois, la période après 2005 montre une concentration encore plus importante des CDD dans le statut prestataire. Par ailleurs, on constate que le volume horaire mensuel ne semble pas évoluer avec la précarisation de l'emploi observée à partir des contrats, alors que la durée de ces CDD diminue de manière importante, de moins d'un an et demi à un peu plus de deux mois.

**Tableau 13. Évolution du type du premier contrat de travail**

Premier contrat		1999-2004	2005-2009
CDD	Statut mandataire	18	3
	Statut prestataire		15
CDI	Statut mandataire	12	9
	Statut prestataire		3
Durée moyenne du CDD (en jours)		470	67,5
Volume horaire mensuel moyen contractuel		43,1	43,3

Source : ensemble des premiers contrats signé par les salariés de l'association.

Lecture : de 1999 à 2004, les premiers contrats de travail étaient pour 18 d'entre eux des CDD et 12 des CDI. Parmi les 18 CDD, 3 étaient signés sous un mode mandataire avec une personne âgée et 15 sous un mode prestataire avec l'association.

On observe que l'environnement de la structure en termes de politique et de marché de l'emploi a eu un impact important sur l'évolution de la contractualisation. Alors que l'activité mandataire représentait 40 % du premier contrat jusqu'en 2005, sa part est tombée à 14 % au cours des quatre dernières années vérifiant l'hypothèse d'un virage de l'association du mandataire au prestataire. Ainsi, à partir de 2005, 99 % des premiers contrats conclus sous le statut prestataire ont pris la forme de CDD (78/79). Bien que le recrutement ait toujours été majoritairement en faveur du CDD dans le mode prestataire, on observe une montée en puissance de ce phénomène : le nombre de CDD passe de 60 % à 90 % de l'effectif. Néanmoins, alors que l'on observe une flexibilité de plus en plus nette sur les CDD, réduisant leur durée moyenne de manière importante, on n'observe pas d'augmentation du volume horaire du premier contrat qui reste constant.

Il semblerait que, malgré l'amélioration de la formation des salariés et de leur expérience, les conditions de contractualisation se soient dégradées. Toutefois, s'intéresser au premier contrat ne semble pas suffisant pour comprendre les stratégies des acteurs (employeurs et salariés) dans l'évolution de la relation contractuelle. Alors qu'à première vue l'emploi mandataire paraît plus stable dans le temps, la contractualisation sur le mode prestataire devrait permettre de garantir une meilleure sécurité dans l'emploi en lissant l'activité. Par ailleurs, le mode prestataire devient dominant dans l'aide à domicile, posant la question de son apport en termes de qualité. L'entrée dans l'emploi ne définissant pas la carrière au sein de l'association, nous nous proposons maintenant de décrire les conditions de l'évolution des salariés.

### **3.1.2. Entrée dans l'emploi et évolution du type de contrat**

Deux modes d'accès mènent au mode prestataire, plus avantageux en termes de rémunération horaire : la possibilité de passer de mandataire vers prestataire et le CDD, processus d'entrée dominant parmi les salariés travaillant en mode prestataire.

#### **3.1.2.1. Du mandataire au prestataire**

L'accès au mode de travail prestataire *via* le statut mandataire connaît un déclin accéléré. Jusqu'en 2004, il était légèrement majoritaire avec seize cas sur trente et un. À partir de 2005, il décroît pour céder la place à un nouveau mode de contractualisation par le jeu de multiples CDD. L'accès par le mode mandataire ne représente plus que vingt-sept cas sur quatre-vingt-onze.

L'accès aux contrats, pour les salariés en mode mandataire est inverse en termes de structure de contrat, puisque uniquement neuf cas débutent dans le cadre de CDD de remplacement, contre trente-six directement en CDI. Progressivement, après avoir « fait leurs armes » dans le cadre d'une relation contractuelle moins contraignante pour la structure, ils entrent dans le mode prestataire sur le même modèle que les salariés entrant directement en prestataire.

#### **3.1.2.2. De CDD en CDD**

Bien que l'embauche se fasse de plus en plus directement dans le mode prestataire, elle est réalisée dans une grande majorité des cas sur des contrats courts en CDD, commençant souvent par le remplacement d'un salarié pour congés ou maladie. Ces contrats, allant de un jour à six mois (dans le cadre d'un congé maternité), ont en moyenne une durée de vingt-sept jours.

Le recrutement dans le cadre d'un CDD pour accroissement temporaire d'activité offre de meilleures perspectives. Ces contrats proposent une durée moyenne de trois mois et vingt-cinq jours. Toutefois, comme nous l'avons montré précédemment, le premier contrat est beaucoup plus court. Sur cent vingt-sept personnes entrant dans la structure entre le 1<sup>er</sup> janvier 2008 et le 21 octobre 2009, vingt-trois accèdent sur cette période à un CDI. L'accès au CDI se fait *via* deux CDD pour seize d'entre eux, un CDD pour trois cas sur vingt-trois, quatre CDD pour deux cas, trois et six CDD pour deux cas. Le temps moyen entre le premier CDD et le CDI est de deux cent quarante-trois jours.

### **3.1.3. Un premier contrat qui est souvent le dernier...**

Les CDD pour accroissement temporaire d'activité ou remplacement d'un salarié absent sont l'unique porte d'entrée directe vers le mode prestataire, et souvent, un unique CDD de remplacement n'ouvrira pas d'opportunité au sein de la structure. Dans le cadre de l'activité prestataire de la structure, on observe du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 21 octobre 2009 un flux de cent vingt-trois salariés entrant, ainsi qu'un flux sortant de soixante-sept salariés, dont trente-neuf pour non-reconduction de CDD.

Les difficultés liées à la pénibilité du travail, mises en évidence par de nombreuses enquêtes (CORIF, 2007 ; Bedier, 2009 ; Carlier *et alii*, 2008), sont aussi une raison de sortie de la structure. Nos observations confirment ces études, puisque, sur un effectif prestataire moyen de cent dix salariés, on observe, de janvier 2008 à octobre 2009, un flux de vingt-huit sorties pour des raisons autres que la non-reconduction de contrats : dix salariés sont licenciés pour inaptitude au travail, huit démissionnent, cinq sont licenciés pour faute et enfin cinq partent à la retraite.

Les données relatives aux arrêts-maladie ne nous ont pas été communiquées. Toutefois, au travers des entretiens, il ressort que les salariés bien que souffrants continuent leur activité, ou n'ont pas recours à leurs vacances. Il est aussi courant de contacter les salariés pendant leurs jours de congés. La difficulté de rencontrer les salariés, afin de réaliser des entretiens, est significative de la disponibilité temporelle qui leur est demandée : plusieurs rendez-vous ont été décalés en raison de remplacement, sur des plages de repos prévues.

On fait l'hypothèse que le mode prestataire ressemble en réalité au mode mandataire. Le mode prestataire caractérisé par un unique contrat entre le salarié et la structure voile en réalité une multitude de relations qui, en mode mandataire, apparaissent sous forme de contrats différenciés. On fait également l'hypothèse d'un lien entre la construction contractuelle de l'emploi – principalement au travers des motifs d'entrée (CDD remplacement d'un salarié) – et les conditions de santé des salariés, en effet les CDD de remplacement porte la mention « pour cause de maladie ». À partir de l'analyse des modes d'entrée dans l'emploi, nous montrons que cette stratégie – d'insertion et d'accumulation de « contrats »<sup>23</sup> dans l'emploi – explique un certain dévouement des salariés déjà en poste pour la structure mais aussi pour le client.

### 3.1.4. Un long parcours

La figure 2 présente l'accès standard à un contrat CDI en mode prestataire. Depuis 2005, et plus particulièrement à partir de 2007, la majorité des aides à domicile est recrutée sur ce mode. On retrouve sur cette figure les modalités d'entrée dans ce mode avec le recours au premier contrat de deux mois, puis le second ici de sept mois avant la signature d'un CDI. On constate sur la figure l'accroissement progressif du volume horaire mensuel contractuel. Cet accroissement, enregistré par des avenants au contrat de travail, correspond en réalité, on le verra, à l'adjonction de nouveaux clients à l'emploi du temps du salarié. Le second CDD, souvent d'une durée de quatre à six mois, permet de consolider son portefeuille de clients avant le CDI qui vient sceller la relation entre le salarié et l'association derrière laquelle sont « ses » clients. Dans le cadre d'un ralentissement de l'activité de la structure, les contrats présentés sur cette figure peuvent être espacés de plusieurs mois en fonction des besoins.

**Figure 2 : Accès standard au CDI en statut prestataire**

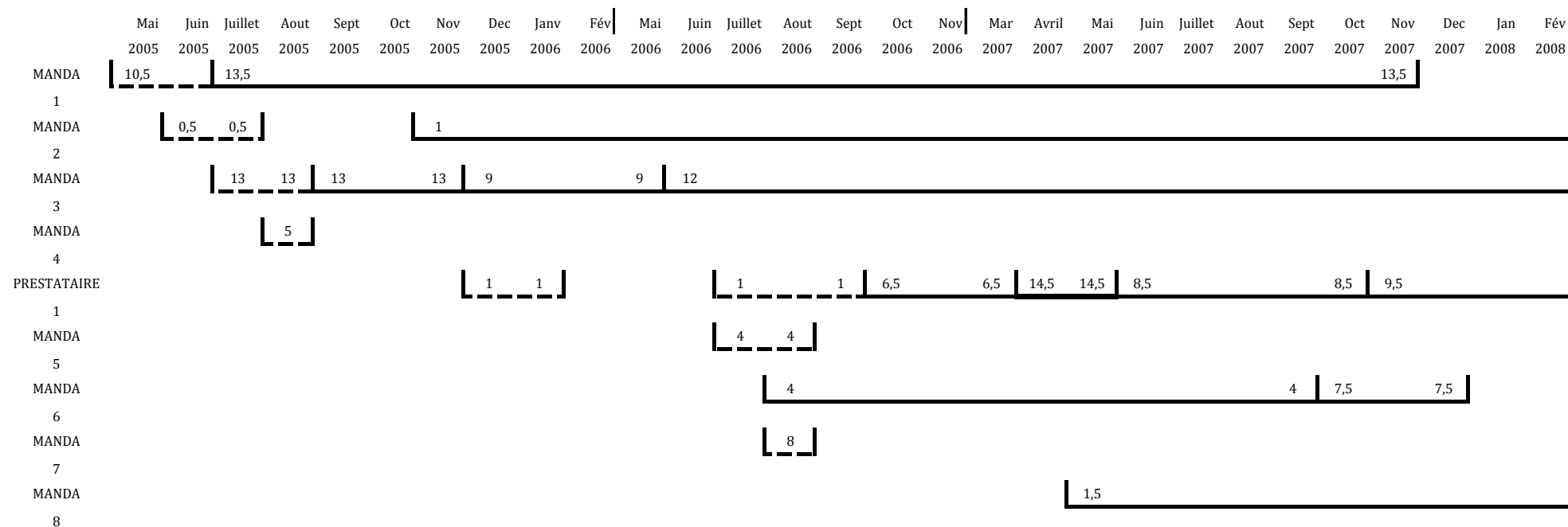
	mars-08	avr-08	mai-08	juin-08	juil-08	août-08	sept-08	oct-08	nov-08	déc-08	janv-09	févr-09
CDD1	30	40	60									
CDD2				60	80	60	80	70	70	90		
CDI											65	65

Lecture : ----- CDD, — CDI, 60 : volume horaire mensuel contractuel.

Du point de vue du salarié, l'association apparaît comme un acteur qui centralise les contrats et reporte les variations d'activité sur le salarié, tout en les amortissant et en lissant son salaire mensuel.

<sup>23</sup> Il s'agit réellement de contrats dans les situations en mode mandataire. En mode prestataire, le terme utilisé est « dossier », ce qui correspond à une relation entre le client et le salarié et à un volume horaire de travail.

**Figure 3 : Enchaînement des contrats d'un salarié de statut mandataire à prestataire**



----- CDD, CDI, 60 : volume horaire hebdomadaire contractuel

Chaque ligne représente une relation employeur/employé qui peut contenir plusieurs contrats.

*Lecture* : la ligne MANDATA 3 est une relation de type mandataire entre le salarié et son employeur. Cette relation contient 2 contrats, le premier en CDD d'un volume de 13 heures hebdomadaires et d'une durée de 2 mois (juillet/aout 2005), le second en CDI de 13 heures hebdomadaires pendant les 3 premiers mois, puis de 9 heures pendant 6 mois, suivies de 12 heures.

L'observation du système prestataire ne permet pas d'appréhender au mieux l'activité à travers l'observation des contrats. En effet, un contrat unique voile en réalité une multitude de contrats entre la structure et les clients. En nous intéressant cette fois-ci à l'activité d'un salarié travaillant en mode mandataire, on peut en avoir une meilleure idée. La structure, dans le cadre du mandataire, ne faisant que contrôler une relation contractuelle entre salarié et client, nous pouvons observer chaque relation de travail contractualisée « cachée » dans le cadre du statut prestataire. Sur la figure 3, on peut alors observer la construction de l'activité. Chaque entrée notée « Manda 1 à 8 » correspond à une relation contractuelle. L'entrée notée « Prestataire » correspond à l'activité en mode prestataire. On peut voir sur la figure comment, à partir d'un contrat à durée déterminée, la relation se poursuit en CDI. Puis progressivement, on constate un renforcement de l'activité avec d'autres clients. Enfin, à partir d'un certain laps de temps en tant que mandataire, le salarié est recruté en mode prestataire.

Reconstruire le parcours de cette salariée à partir de son premier contrat est un exercice qui permet de mieux comprendre les variations horaires voilées par le contrat prestataire. Cette salariée commence son activité comme cela a été décrit sur le mode mandataire. Son premier client « manda 1 » lui fait signer un premier CDD de deux mois pour un volume horaire hebdomadaire de 10 heures 30 minutes de mai à juin 2005. Ce contrat correspond à une période test qu'elle validera, puisqu'à partir de juillet 2005 la salariée sera recrutée sur un CDI de 13,5 heures hebdomadaires. Sur cette période, l'association lui offre le remplacement d'une salariée pour quelques heures de ménage en juin-juillet 2005. Cette relation contractuelle se terminera en juillet 2005, mais sera à l'origine d'un deuxième contrat, cette fois-ci en CDI, trois mois plus tard en novembre 2005. Tout comme pour « Manda 1 », « Manda 3 » recrutera la salariée en juillet sur la base d'un CDD de deux mois, avant de proroger la relation contractuelle par un CDI à partir de septembre. En août, la salariée réalisera une intervention d'un mois en CDD auprès d'un quatrième client.

C'est à partir de décembre 2005, soit après avoir accumulé trois CDI en mandataire, que la structure lui propose un remplacement en CDD « prestataire » pour un volume horaire contractuel d'une heure pendant la période des fêtes de fin d'année. Plus tard, pendant la période estivale, elle réitérera cette expérience au travers d'un CDD de même volume horaire, mais cette fois-ci de trois mois de juillet à septembre 2006. Ce deuxième CDD en prestataire lui permettra de signer à partir d'octobre 2006 un CDI avec l'association. Le volume horaire du CDI n'étant pas suffisant, même en ajoutant les trois autres CDI en mandataire, la salariée cumulera deux autres remplacements au cours de 2006 (« Manda 5 » et « Manda 7 »). Elle décrochera aussi deux autres CDI en mode mandataire à partir d'août 2006 et mai 2007 (« Manda 6 » et « Manda 8 »).

Outre le fait de dévoiler l'organisation du travail en prestataire, cette figure présente comment, d'abord à partir de contrats courts, puis en mandataire, puis grâce à des remplacements en prestataire, les salariés parviennent à construire leur activité. Ce qui apparaît par ailleurs, c'est la similitude des deux statuts, puisque, bien que l'on ne perçoive pas les différents clients sous-jacents au contrat prestataire, les modulations du temps de travail sont en réalité révélatrices de l'adjonction ou de la perte de clients. L'organisation de l'activité de travail ne diffère donc pas entre mode prestataire et mode mandataire dans cette structure.

### **3.1.5. Le danger des absences**

Ce que ne montre pas le mode prestataire, c'est aussi la nature des contrats en CDD. On voit par exemple que le salarié remplace un autre salarié pendant ses congés, mais on ne voit pas si au moment du recrutement permanent en CDI, le salarié remplace le même salarié sur le

même « poste », en récupérant son client, ou sur un autre. Les CDD sont-ils un moyen de vérifier l'expérience et la qualité du salarié ou sont-ils une passerelle pour récupérer directement des clients d'un autre salarié ?

En réalité, les CDD de remplacement qui conduisent à prendre la place du salarié remplacé sont courants. On observe ce processus sur au moins huit salariés parmi quarante-quatre, dont nous possédons les contrats de travail entièrement renseignés<sup>24</sup>.

À partir de la liste des contrats d'une salariée (tableau 14), on peut en observer l'évolution. Le 9 octobre 2007, la salariée est recrutée afin de travailler pour la personne A sur un CDI de dix-sept heures. Le 2 avril 2008, on lui propose de remplacer le salarié travaillant pour la personne B pendant son congé maternité. À partir du 2 septembre 2008, le CDD sera transformé par la signature d'un avenant en CDI. En mai 2008, la salariée étudiée réalisera un autre remplacement dans le cadre de l'arrêt-maladie d'un salarié travaillant pour C. Elle remplacera à nouveau ce salarié dans le cadre de ses congés du 13 au 26 octobre 2008, avant de récupérer définitivement la place de ce salarié dans le cadre d'un CDI à partir du 8 novembre 2008. Le même processus est observable avec l'employeur E, pour lequel la salariée effectuera deux remplacements avant de prendre la place deux mois après le dernier remplacement, ici aussi avec un CDI.

**Tableau 14. Enchaînement des contrats d'une salariée**

Date de début de contrat	Date de fin de contrat	Forme	Employeur	Motif du CDD	Volume horaire contractuel hebdomadaire
09/10/2007		CDI	A		17
02/04/2008		CDD	B	maladie	3
23/05/2008		CDD	C	maladie	3
18/08/2008	23/08/08	CDD	D	congés annuels	10
02/09/2008		avenant	B		7
20/09/2008	21/09/08	CDD	E	absence de salariée	4
04/10/2008	05/10/08	CDD	E	absence de salariée	4
13/10/2008	26/10/08	CDD	C	congés annuels	3.5
08/11/2008		CDI	C		3
29/11/2008		CDI	E		4
01/01/2009	21/01/09	CDD	Association	Accroissement temporaire d'activité	
05/01/2009		CDD	F	maladie	7
23/02/2009	02/03/09	CDD	G	congés annuels	3.5

Source : Liste des contrats d'une salariée de l'association.

Lecture : le 9 octobre 2007 la salariée a signé un contrat en CDI en mode mandataire avec « A ». Ce contrat représente un volume contractuel hebdomadaire de 17heures.

<sup>24</sup> Certains contrats de remplacement de salariés ne renseignent pas le nom du salarié remplacé, ce qui empêche de retracer le parcours auprès d'un client.



Ce phénomène de remplacement/substitution des salariés les uns par les autres accroît la pression sur ceux-ci. À plusieurs reprises, dans les entretiens, il ressort que de nombreux salariés n'utilisent pas leurs congés payés et évitent de s'absenter. Au cours d'un entretien, il est fait mention de certains salariés à qui « *on ne peut pas faire confiance* ». Ce phénomène semble accroître la docilité des salariés qui peuvent se voir remplacés s'ils renoncent à certaines heures de travail.

#### **4. MAINTIEN DES CARACTÉRISTIQUES DU MODÈLE « DOMESTIQUE » ?**

Les politiques publiques ont atteint une partie de leurs objectifs :

- une part importante des nouvelles demandes s'oriente vers le statut de prestataire ;
- de plus en plus de salariés valident des formations d'auxiliaires de vie sociale et se forment.

À travers notre recherche, nous avons pu constater une modification des profils recrutés, depuis des salariés sans expérience professionnelle jusqu'à des salariés diplômés et expérimentés. Cette modification n'a toutefois pas été suivie d'une amélioration significative de la contractualisation et des conditions de travail.

Bien que les conditions d'entrée dans le métier d'aide à domicile ne se soient pas améliorées, voire même qu'elles se soient dégradées, la place de cette activité et le revenu qu'elle entraîne semblent avoir pris de l'importance pour ces nouveaux salariés. À la vue de cette situation, nous nous sommes interrogés sur ces nouveaux salariés : pourquoi s'orientent-ils vers ce secteur ? La formation du DEAVS est-elle une opportunité de formation ou un moyen d'accès à l'emploi ? En observant la situation de ces salariés et leurs carrières professionnelles, nous pouvons confirmer que les DEAVS sont les formations du secteur médico-social qui correspondent à un second choix, une réorientation en cours de carrière. La moitié des salariés ayant validé le DEAVS au sein de la structure était déjà en possession d'un diplôme de niveau équivalent ou supérieur dans un autre domaine. De plus, on observe pour un nombre important d'entre eux un phénomène de déclassement social (Forgeot et Gautié, 1997 ; Fondeur, 1999 ; Giret, Nauze-Fichet et Tomasini, 2006) en raison des barrières à l'emploi de certaines professions ou aux difficultés de retour à l'emploi après un congé. Ces mécanismes transfèrent la main-d'œuvre dans le secteur de l'aide à domicile qui évacue à son tour les anciens profils pour lesquels les conditions d'emploi étaient pourtant soutenables. Toutefois, le développement des services d'aide à domicile montre une forme d'intensification de la demande de disponibilité des salariés et la difficulté à conserver son emploi.

Quoique plus importants, les critères de recrutement récents – le diplôme et l'expérience – ne semblent pas mettre à distance la norme flexible hétéronome. L'analyse que nous proposons est que, malgré les efforts en termes de professionnalisation, d'organisation du travail et d'augmentation de la qualité des services, la question de l'organisation de l'offre reste insoluble en raison du « libre choix » mis en place par la politique de prise en charge Apa et les contraintes en termes d'interventions.

La mise en place de formations diplômantes a suscité beaucoup d'attentes en termes de conditions de travail en dépit d'une stagnation, voire d'un déclin de celles-ci. Ces politiques ont réussi à augmenter la qualité des services aux personnes âgées, le nombre de personnes âgées bénéficiaires de services d'aide et le nombre de salariés. Toutefois, ces politiques négligent l'amélioration de la qualité de ces emplois en ne tenant pas compte des conditions d'organisation du travail qu'elles produisent.

Il est très difficile d'accumuler des contrats avec différentes personnes âgées en raison des modes d'organisation du travail. Selon les données dont nous disposons, les soins aux personnes âgées sont étalés sur l'ensemble de la journée et de la semaine. En raison de l'éparpillement des besoins tout au long de la journée (besoins d'alimentation lors du petit déjeuner, du déjeuner et du dîner, aide à l'habillage le matin et au déshabillage le soir, et une multitude d'autres besoins), la juxtaposition d'une autre activité n'est guère possible. C'est l'organisation de la demande qui diminue les possibilités d'une meilleure organisation du travail.

Le problème ne trouve pas son origine dans la place de ces emplois dans la trajectoire privée ou professionnelle des salariés, ni dans l'inflexion que l'allocation peut créer vers le secteur intermédié de l'aide à domicile. Le problème réside dans la « norme flexible hétéronome » (Bouffartigues et Bouteiller, 2002, p. 53) de ces emplois. Cette norme qui s'oppose à celle des modèles de « l'expert » ou de « l'urgentiste » (Bouffartigues, 2005, p. 17) se traduit par des emplois à temps partiel, fractionnés, peu visibles, et qui ne sont reconnus ni matériellement, ni symboliquement. Bien que le processus de professionnalisation soit progressivement en train de tenter d'éloigner les salariés de cette norme, et même si l'organisation du travail se tourne de plus en plus vers le mode prestataire, censé améliorer les conditions de travail, des contraintes propres à l'organisation de la demande provoquent un maintien de la norme flexible hétéronome, caractéristique du modèle domestique que cette nouvelle organisation des services était censée supprimer. L'hypothèse que l'on formule à ce stade est que, bien que ne mettant pas à distance les caractéristiques du modèle domestique, l'organisation que l'on observe évolue vers un modèle industriel qui tient peu compte des caractéristiques de l'activité d'aide à la personne et accentue d'autant plus les difficultés d'organisation, tout en affectant la qualité du service et de l'emploi.

## BIBLIOGRAPHIE

- ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail), 2002, *Freins à l'embauche et conditions de travail dans l'aide à domicile*, Rapport.
- ANGELOFF T., 1999, « Des miettes d'emploi : temps partiel et pauvreté », *Travail Genre et Société*, avril, n° 1.
- AVRIL C., 2003, « Les compétences féminines des aides à domicile », in Florence Weber, Séverine Gojard, Agnès GRAMAIN (dir.), *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, La Découverte, « Enquêtes de terrain », pp. 187-207.
- AVRIL C., 2006, « Aide à domicile pour personnes âgées : un emploi-refuge », in Flahault E. (dir.), *L'insertion professionnelle des femmes. Entre contraintes et stratégies d'adaptation*, Presses Universitaires de Rennes, "Des Sociétés", pp. 207-217.
- BESSUCO N., TALLARD M., DU TERTRE C. et UGHETTO P., 2002, « La relation de service : une tension vers un nouveau modèle de travail ? », *Revue de l'Ires*, n° 39, 2002/2.
- BOUFFARTIGUE P. et BOUTEILLER J., 2002, « L'érosion de la norme de temps de travail », *Travail et emploi*, octobre, n° 92, p. 44.
- BOUFFARTIGUE P., 2005, « La division sexuée du travail professionnel et domestique : quelques remarques pour une perspective temporelle », *Lien social et Politiques*, n° 54, pp. 13-23.
- BOUFFARTIGUE P., 2005, « Division sexuée du travail professionnel et domestique quelques remarques pour une perspective temporelle », in *Actes du colloque "Tiempo, Actividades, Sujetos. Una mirada desde la perspectiva de género"*, Universidad Complutense de Madrid, Escuela de Relaciones Laborales, Madrid, 18 février.

- BRESSE S., 2003 « L'enjeu de la professionnalisation du secteur de l'aide à domicile en faveur des personnes âgées », *Retraite et société*, vol. 2, n° 39, pp. 119-143.
- CERC, 2007, *Les Services À La Personne*, Rapport n° 8 du Conseil de l'emploi, des revenus et de la cohésion sociale, 147 p.
- CHARDON O. et ESTRADE M.-A., 2007, *Les métiers en 2015*, Rapport Dares/ CAS, janvier.
- CHARDON O., 2005, « La spécialité de formation joue un rôle secondaire pour accéder à la plupart des métiers », *Économie et Statistiques*, n° 388-389.
- CHOL A., 2007, « Les services à la personne en 2005 : poussée des entreprises privées », *Premières Informations et Premières Synthèses*, mai, n° 20.1, Dares.
- COUTURIER G., 1997, *Droit du travail - Les relations individuelles du travail* (tome 1), *Les relations collectives du travail* (tome 2), Paris, PUF.
- CROFF B., 1996, « Les emplois familiaux : le travail domestique réhabilité ? », *Les Cahiers du Mage*, n° 4, pp. 77-88.
- DEMOUSTIER D., 2002, « Le bénévolat, du militantisme au volontariat », *Revue Française des Affaires sociales*, vol. 4, n° 4, pp. 97-116.
- DEVETTER F.-X., JANY-CATRICE F. et RIBAUT T., 2009, *Les services à la personne*, La Découverte, coll. « Repères », janvier, 128 p.
- DEVETTER F.-X., JANY-CATRICE F., FRAISSE L., GARDIN L., GOUNOUF M.-F. et RIBAUT T., 2008, *L'aide à domicile face aux services à la personne : mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIISES, 300 p.
- DEVETTER, F.-X., 2001, *L'économie de la disponibilité temporelle : la convention fordiste et ses remises en cause*, thèse de sciences économique, université de Lille 1.
- DONIOL-SHAW G., LADA E. et DUSSUET A., 2007, *Les parcours professionnels des femmes dans les métiers de l'aide à la personne : leviers et freins à la qualification et à la promotion*, Rapport de recherche du LATTS, novembre.
- DONIOL-SHAW G., LE DOUARIN L., 2003, *Les freins à l'accès des femmes aux postes d'encadrement supérieur*, Rapport LATTS et ministère de l'Équipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer.
- DUSSUET A., 2002, « Le genre de l'emploi de proximité », *Lien social et politiques / RIAC, Le genre des politiques publiques : des constats et des actions*, printemps, n 47, pp. 143-154.
- DUSSUET A., 2005, *Travaux de femmes - Enquêtes sur les services à domicile*. Paris, L'Harmattan.
- FONDEUR Y., MINNI C., 1999, « Emploi des jeunes et conjoncture », *Premières informations et premières synthèses*, vol. 1, n° 51, 10 p.
- FORGEOT G. et GAUTIE J., 1997, « Insertion professionnelle des jeunes et processus de déclassement », *Économie et Statistique*, n° 304-305, Insee, pp. 53-74.
- GADREY N., JANY-CATRICE F. et PERNOD LE MATTRE M., 2004, « La division sexuée du travail professionnel et domestique : quelques remarques pour une perspective temporelle », *Les conditions de travail comparées des ouvriers et des employés : une question de temps*, conférence du Séminaire international sur le temps de travail, Paris, 26-28 février.
- GALLOIS F., 2010, « Le mandataire dans l'aide à domicile : émergence, diffusion et appropriation par l'État », in Degraeve F. (dir.), *Transformation et innovation économique et sociales en Europe : quelles sorties de crise ? Regards interdisciplinaires, XXX<sup>es</sup> journées de l'Association d'économie sociale*, Presses Universitaires de Louvain, septembre.
- GIRET J.-F., NAUZE-FICHET E. et TOMASINI M., 2006, « Le déclassement des jeunes sur le marché du travail », *Données Sociales, La Société Française*, Insee.
- GOJARD S., GRAMAIN A. et WEBER F., 2003, *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, Paris, La Découverte « Textes à l'appui / Enquêtes de terrain », 420 pages.

- GOMEL B., 2004, *L'emploi salarié dans le travail des associations : un dilemme entre la qualité de l'emploi et la réponse aux besoins ?*, Rapport de synthèse « Système d'emploi » réalisé dans le cadre d'une convention CEE-DIES pour le programme « L'économie sociale et solidaire en région », octobre 2003-janvier 2004.
- HADDAD P., 2003, *La régulation des services de proximité : marchés, institutions, organisations*, Thèse de doctorat en économie, Université de Paris XIII, sous la direction de Taddéi D.
- JANY-CATRICE F., PUISSANT E., 2009 « L'aide à domicile face aux services à la personne : des tensions à la charge de l'encadrement intermédiaire », in *Emploi et protection sociale, actes des XXIX<sup>es</sup> journées de l'Association d'économie sociale, L'Harmattan*, septembre.
- JULLIARD É. et LEROY A., (à paraître 2013), « Apprendre un métier du bas de l'échelle : Les formations initiales et continues au diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale », in Loïc Trabut, Weber Florence (dir.), *Le salaire de la confiance*, Edition Rue d'Ulm.
- KAUFMAN J.-C., 1997, *Faire ou faire-faire, Famille et services*, Presses universitaires de Rennes.
- KERJOSSE R., 2003, « Personnes âgées dépendantes : dénombrement, projection et prise en charge », *Retraite et société*, vol. 2, n° 39, pp. 11-35.
- LABRUYERE C., 1996, « Professionnaliser les emplois familiaux : un objectif affirmé, mais un processus encore à construire », *Bref, Céreq*, novembre, n° 125.
- LALLEMENT M., 1996, « Emploi familial et démocratie : de quelques difficultés à faire bon ménage », *Les Cahiers du Mage*, n° 4, pp. 89-107.
- MARBOT C., 2008, « Travailler pour des particuliers : souvent une activité d'appoint », *Les salaires en France*, Insee, édition.
- MARQUIER R., 2008, « Préparer le diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale par la validation des acquis de l'expérience », *Études et Résultats*, n° 658, septembre.
- MARQUIER R., 2010, « Les intervenantes au domicile des personnes, fragilisées en 2008 », *Études et Résultats*, juin, n° 728.
- MARTIN-FUGIER A.-M., 1979, *La place des bonnes. La domesticité féminine à Paris en 1900*, Paris, Grasset.
- MESSAOUDI D., 2009, *Le fonctionnement du marché de l'aide à domicile en situation d'incertitude sur la qualité. Approche théorique et empirique. Le cas des services de l'aide aux personnes âgées*, Thèse de Sciences économiques, Université Lille 1, 03 avril, 489 p.
- PENNEC S., 2002, « La politique envers les personnes âgées dites dépendantes : providence des femmes et assignation à domicile », *Lien Social et Politique / RIAC*, Le genre des politiques publiques : des constats et des actions, printemps, n° 47.
- PETITE S., WEBER A., 2006, « Les effets de l'allocation personnalisée d'autonomie sur l'aide dispensée aux personnes âgées », *Études et Résultats*, janvier, n° 459, Drees.
- POLE EMPLOI, 2011, « les métiers en tension », document internet consulté le 25 juillet 2011.
- ULRICH V. et ZILBERMAN S., 2007, « De plus en plus d'emplois à temps partiel au cours des vingt-cinq dernières années » *Premières synthèses*, septembre, n° 39.3, Dares.
- VASSELIN K, 2002, « Faire le ménage, de la condition domestique à la revendication d'une professionnalité », in Piotet F. (dir.), *La révolution des métiers*, Paris, PUF, coll. « Le Lien Social ».
- VIAL A. et PERRIER H., 2001, « Les services d'aide à domicile en auvergne », *Photostat*, DRASS-Auvergne, janvier, n° 1249-4097.
- VIDAL D., 2007, « Sortir de la dépendance : les syndicats d'employées domestiques au Brésil », *La Vie des idées*, 21 décembre.
- VILLE S., à paraître, « La qualification des auxiliaires de vie sociale, entre histoire institutionnelle et histoire personnelle », in Weber Florence (dir.), *Les métiers de la dépendance à domicile*.
- WEBER A., 2006, « Regards sur l'APA trois ans après sa création », *Santé et protection sociale, Données sociales, La société française*, Insee.



## DERNIERS NUMÉROS PARUS :

téléchargeables à partir du site <http://www.cee-recherche.fr>

- N° 163** *Changements dans les entreprises et accès des seniors à la formation continue : une comparaison entre les années 1990 et 2000*  
NATHALIE GREENAN, MATHIEU NARCY, STÉPHANE ROBIN  
janvier 2013
- N° 162** *More and Better Jobs in Europe. Really? A Micro-Statistical Analysis of Links between Work Quality and Job Dynamics in Ten European Countries (1995-2005)*  
Des emplois plus nombreux et meilleurs en Europe ? Une analyse micro-statistique du lien entre qualité du travail et dynamique de l'emploi dans dix pays européens (1995-2005)  
THOMAS AMOSSÉ, EKATERINA KALUGINA  
décembre 2012
- N° 161-1** *Trends in Job Quality during the Great Recession: a Comparative Approach for the EU*  
Tendances de la qualité de l'emploi pendant la crise : une approche européenne comparative  
CHRISTINE ERHEL, MATHILDE GUERGOAT-LARIVIERE, JANINE LESCHKE, ANDREW WATT  
décembre 2012
- N° 160** *How Green is my Firm? Workers' Attitudes towards Job, Job Involvement and Effort in Environmentally-Related Firms*  
L'effet de la certification environnementale des entreprises françaises et l'implication de leurs salariés  
JOSEPH LANFRANCHI, SANJA PEKOVIC  
octobre 2012
- N° 159** *Une évaluation de l'impact de l'aménagement des conditions de travail sur la reprise du travail après un cancer*  
EMMANUEL DUGUET, CHRISTINE LE CLAINCHE  
octobre 2012
- N° 158** *Comment êtes-vous entré(e) dans votre entreprise ? Les enseignements des enquêtes Emploi 2003-2011*  
GUILLEMETTE DE LARQUIER, GÉRALDINE RIEUCAU  
septembre 2012
- N° 157** *Les ERP entre mythe et réalités : les stratégies d'intégration fonctionnelle des entreprises françaises en 2006*  
YSUF KOCOGLU, FRÉDÉRIC MOATTY  
septembre 2012
- N° 156** *The Impact of Health Events on Individual Labor Market Histories: the Message from Difference in Differences with Exact Matching*  
L'impact des événements de santé sur la carrière professionnelle : une analyse fondée sur la méthode des doubles différences avec appariement exact  
EMMANUEL DUGUET, CHRISTINE LE CLAINCHE  
mai 2012