

## POSTFACE

### QUELLE PROFESSIONNALISATION POUR L'AIDE À DOMICILE ?

Florence Jany-Catrice \*

Il est heureux que la Revue *Formation Emploi, revue française de sciences sociales*, se saisisse de la question de la professionnalisation des services d'aides à la personne en lui consacrant un dossier.

La professionnalisation de l'« aide à domicile », en tant que catégorie sociale et profession instituée, est en effet traversée par un enjeu majeur. Elle apparaît comme l'un des principaux paramètres de résolution de l'équation (ou plutôt de l'inéquation actuelle) entre la capacité (i) de créer des emplois en quantité (selon l'Enquête emploi, 172 000 emplois d'aide à domicile ont été créés entre 2003 et 2009<sup>1</sup>), (ii) d'en assurer la qualité, et (iii) de garantir la qualité d'un service collectif ainsi fourni aux individus et à la société ; et ce aussi bien dans la terminologie de l'action publique et dans celle, plus large, des différents acteurs de la régulation du champ<sup>2</sup>.

En accordant la priorité immédiate à la création d'emplois, le Plan de développement des services à la personne (PDSP) de 2005, comme avant lui celui des emplois familiaux de 1991, avait retardé le traitement de la question de la soutenabilité de ces emplois, et la mission était en quelque sorte dévolue à la *professionnalisation* d'en réconcilier les trois aspects. Cependant, dans les services à la personne et l'aide à domicile, la *professionnalisation* s'accommode d'une multitude de représentations de ce que « professionnaliser » veut dire : s'agit-il plutôt de professionnaliser le secteur ? Les organisations ? Les salariés ? L'efficacité de la professionnalisation passe sans doute d'abord par la levée de certaines confusions, au premier rang desquelles figure la spécificité de l'aide à domicile progressivement dissoute dans le champ des « services à la personne ».

---

\* **Florence Jany-Catrice** est économiste, professeur à l'université Lille 1, membre du Centre lillois d'études et de recherches sociologiques et économiques (Clersé) et de l'IUF (Institut universitaire de France). Ses présents travaux se centrent autour de la socio-économie des services, et de l'évaluation des performances dans les sociétés post-fordistes.

<sup>1</sup> Et + 84 000 emplois d'employés de maison et personnel de ménage chez des particuliers.

<sup>2</sup> y compris associatifs.

## **1. L'AIDE À DOMICILE FACE AUX SERVICES À LA PERSONNE<sup>3</sup>**

L'intitulé sectoriel « services à la personne » est très récent. Cette innovation sémantique de 2005, date du Plan éponyme, a permis de regrouper, dans un même ensemble, une série d'activités très variées, relevant pourtant historiquement de trajectoires institutionnelles distinctes. La « création » de ce secteur a parfois été considérée comme un coup de force politique inédit<sup>4</sup>.

Dans les textes<sup>5</sup>, le dénominateur commun de ces prestations de service est double. Il est d'abord économique : lorsqu'une activité de service appartient à l'ensemble des « services à la personne » défini par décret, le coût de son acquisition peut être limité du fait de la réduction d'impôt dont l'acquisiteur peut, sous certaines conditions, bénéficier.

Il est ensuite substantif : les services à la personne constituent des prestations réalisées au domicile des particuliers. Ce faisant, ils regroupent des activités et professions telles que l'employé de maison pour couples bi-actifs, l'aide à domicile auprès de personnes fragiles, mais concernent aussi le soutien scolaire, le coaching sportif, etc.

L'insaisissabilité analytique des « services à la personne » s'explique par la neutralité du terme « personne » qui contient un large spectre de situations qui ont, historiquement, d'une part relevé de la logique de domesticité répondant à des besoins de confort pour les uns (employés de maison) ; et d'autre part, d'une logique d'action sociale répondant à des besoins sociaux pour les autres (aides à domicile auprès de personnes fragiles). De même, le rapport au « domicile » est ambigu. Dans un cas, il peut s'agir de rester à la porte du domicile par dépôt d'un paquet de linge repassé ; dans l'autre, il peut concerner l'intimité des lieux, dans l'intimité des corps, nécessitant la mobilisation d'une forme de professionnalité tout à fait distincte. Ce regroupement est ainsi source de brouillage des spécificités des contenus des activités, des tâches, des interactions entre salarié et usager, et des finalités du travail. En somme, là où se joue une grande partie de la professionnalité.

## **2- DE LA PROFESSIONNALISATION DU SECTEUR ET DE L'ORGANISATION....**

Dans l'esprit du Plan de développement des services à la personne (PDSP), le secteur pourrait se professionnaliser en établissant des relations de type concurrentiel entre les acteurs qui, à terme, seraient à même de s'affranchir de la « contrainte » de l'État. Dans un tel schéma est mise en avant une professionnalité par la structuration d'un marché, accompagnée de dispositifs symboliques comme la création d'« enseignes » sectorielles.

---

<sup>3</sup> F. Jany-Catrice, 2010, « La construction sociale du « secteur » des services à la personne : une banalisation programmée ? », *Sociologie du travail*, n° 52, pp. 521-537.

<sup>4</sup> Voir Devetter, FX, Jany-Catrice F., Ribault, T., 2009, *Les services à la personne*, La Découverte, Repères.

<sup>5</sup> Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005, et décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005, puis le décret n°2007-854 du 14 mai 2007.

La professionnalisation des organisations de l'aide à domicile, quant à elle, constitue un laboratoire d'observation des principales mutations du secteur associatif. Dans les représentations dominantes (par exemple en filigrane du PDSP), les organisations deviendraient professionnelles en adoptant les normes du secteur lucratif, ce qui les éloignerait d'un prétendu « amateurisme » associatif ; faisant fi cependant des spécificités internes et externes des organisations à but non lucratif historiques du champ. Cette normalisation s'accompagnerait de processus de rationalisation du travail en promouvant une plus grande division du travail, justifiée par une adéquation entre les besoins des uns (par exemple besoin d'activités simples de ménage, ou besoins d'actes plus complexes et plus relationnels, relevant de l'accompagnement dans l'autonomie) et les compétences des autres. Cette conception s'oppose pourtant aux spécificités des missions de l'aide à domicile, que rappellent les articles du présent *Dossier* : la continuité du service et la gestion globale de l'autonomie sont antinomiques avec une rationalisation des tâches qui conduit au morcellement des tâches des salariés. Les contributions montrent bien que ce que constitue l'« aide au maintien de l'autonomie » est, dans les pratiques, à rebours d'une simple logique de prestation<sup>6</sup> ; en particulier du fait de l'insaisissabilité de l'acte du quotidien, de l'adaptabilité permanente aux situations diverses rencontrées au sein du domicile (E. Puissant, E. Lada, G. Houdeville et L. Riot), de la variabilité de l'état de la personne aidée et de la situation (E. Lada) de la responsabilité engendré par la réalisation de l'activité au domicile d'une personne fragile (G. Doniol-Shaw).

### **3... À LA PROFESSIONNALISATION DES SALARIÉES**

Tous les articles du dossier le rappellent : la professionnalité des aides à domicile s'opère d'abord dans le quotidien des actes, et dans un apprentissage de terrain. Mais elle est aussi portée par les institutions qui en garantissent plus ou moins la valorisation ou la reconnaissance. Tout cela est incarné dans des diplômes, des certificats de qualification, des validations d'acquis.

Mais à la professionnalisation hétéronome, souvent justifiée comme dispositif d'employabilité immédiate, et qui se matérialise par des formations très courtes pour une mise au travail immédiate, s'oppose une professionnalisation autonome qui vise à la construction d'une identité collective d'une communauté de praticiens d'un métier donné. Plus exigeante, cette dynamique de professionnalisation agit comme une capacité à faire valoir une reconnaissance

---

<sup>6</sup> Cette opposition aide au maintien à domicile vs. prestation de service fait écho, sans la regrouper tout à fait, à l'opposition entre *care* nécessaire et activité de service (marchand), élaborée par Joan Tronto (2009, *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, La découverte, coll. « Textes à l'appui ») ;

matérielle et symbolique mais aussi des droits collectifs<sup>7</sup>. De ce point de vue, les données d'enquête nationale relatives aux raisons de l'engagement dans une démarche de VAE (validation des acquis de l'expérience) pour les candidats au diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS) sont éloquentes<sup>8</sup> : 95 % des salariées engagées dans la démarche affirment qu'elles l'ont fait pour une meilleure reconnaissance dans le métier. Et ceci bien avant la peur de perdre son emploi (seulement 9 %) ou pour changer de métier (seulement 12 %), voire pour rechercher un nouveau poste ou un nouvel emploi (36 %).

Cette conception autonome de la professionnalisation, à laquelle semble aspirer une partie au moins des aides à domicile, renoue avec le concept de « qualification ». Elle évite les situations d'enfermement durable dans un emploi précaire et peu qualifié et les « trappes » à services à la personne, c'est-à-dire un enfermement dans les métiers de services à la personne. Elle a pour corollaire exigeant que soient pensées les conditions sociales sous lesquelles cette qualification peut être envisagée. Ces conditions recouvrent tout à la fois la reconnaissance des conditions d'emploi et de travail des femmes aides à domicile, les capacités de construction de collectif de travail mais aussi de construction d'une identité spécifique.

De ce point de vue, la dissolution politique de l'aide à domicile auprès des personnes âgées fragiles, dans « les services à la personne », apparaît comme un contresens historique, politique et social majeur.

---

<sup>7</sup> Voir l'excellente thèse de V. Pinto, 2009, *L'emploi étudiant. Apprentissages du salariat*, EHESS, Paris, sur ces questions de professionnalisation.

<sup>8</sup> Données Drees, 2008.