

Florence Weber, Loïc Trabut et Solène Billaud (eds) – *Le salaire de la confiance. L'aide à domicile aujourd'hui*

(2014). Paris, Éd. Rue d'Ulm « Sciences sociales », 368 p.

Cet ouvrage est le résultat d'une enquête collective menée de 2008 à 2012 dans plusieurs départements : Villevieille, Renom, Messine, *etc.*¹⁴, au sein de l'atelier « Politiques de la dépendance » du Département de sciences sociales de l'École normale supérieure. À partir d'une approche ethnographique, les auteur·e·s illustrent 'par le bas' la diversité des actrices et acteurs qui sont impliqués dans la prise en charge professionnelle des personnes âgées dépendantes à domicile.

L'ouvrage part du constat d'une « *complexité kafkaïenne* » dans le secteur : en termes de statuts d'emploi et de contrats de travail, de rémunérations mensuelles, de qualification, de tâches prescrites, de conditions de travail et de prise en charge (Introduction : « Le maintien à domicile : à quel prix ? » (p. 19).

Cette complexité est en grande partie le résultat de l'évolution de l'aide à domicile au cours des dernières années : d'abord, par l'énorme croissance de l'aide à domicile considérée comme 'Eldorado' de 'gisements d'emplois' par les politiques

d'emploi ; ensuite, par la tendance politique orientée vers le 'libre choix' inspiré par les principes de 'personnalisation des droits' et de 'solidarité de proximité' ; et finalement, par une tendance morale à considérer le soin des personnes dépendantes comme une charge insoutenable pour les familles. Les auteur·e·s expliquent cette complexité par la concurrence et la juxtaposition de trois modèles de production : domestique, sanitaire et social, industriel. Les tendances majeures qui sont abordées au cours de cet ouvrage mettent en relation ces trois modèles : une tendance à l'industrialisation de l'aide sociale et du travail domestique ; une tendance à la marchandisation de l'aide à domicile ; et une tendance à la pénétration des principes sanitaires et hospitaliers dans l'espace privé du domicile.

La première partie de l'ouvrage met au jour les tensions et contradictions qu'entraîne l'instauration d'un processus de rationalisation industrielle du travail de l'aide à domicile depuis les années 2000. Dans le premier chapitre, Loïc Trabut montre les effets de ce nouveau contexte sur les conditions de travail des salarié·e·s dans les services prestataires d'une association à Villevieille. Les cadres sont amenés à instaurer des mécanismes d'organisation du travail, tels que les avenants aux contrats de travail ou le pointage téléphonique, pour contrôler le travail effectif des

¹⁴ Les auteur·e·s ont voulu garder l'anonymat des lieux où ils ont enquêté.

salarié·e·s et pour adapter leurs horaires de travail à la personnalisation de la demande. Cet exemple illustre comment, dans un contexte de concurrence croissante, une association dite d'économie sociale produit des conditions de travail aussi dures que celles qui sont caractéristiques de l'économie capitaliste. Pour sa part, dans le second chapitre, Pierre Deffontaines prend l'exemple des trajectoires comparées de deux cadres d'une association dans le département de Renom pour illustrer l'évolution des postes de cadres depuis l'introduction des outils de gestion et d'une rhétorique professionnelle dans les années 1980, à celle d'une culture managériale, à partir du milieu des années 2000.

Par exemple, en 1984, quand les activités d'encadrement étaient entièrement gérées par des bénévoles, un gestionnaire est embauché pour mettre en place des feuilles de paye et informatiser la comptabilité. Il a été recruté pour des raisons politiques afin d'intégrer une petite équipe de huit personnes. En 2008, une cadre diplômée est recrutée comme experte en management avec pour mission de contrôler et 'recadrer' le travail des salarié·e·s au niveau de la gestion du temps et des tâches accomplies et pour évaluer les compétences, en même temps que trente-cinq autres 'encadrantes' de proximité.

Les chapitres trois et quatre reflètent les paradoxes de la

professionnalisation du secteur en se focalisant sur les formations et les examens conduisant à l'acquisition du Diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS). D'une part à travers l'enquête ethnographique d'Émilien Julliard et Aude Leroy menée auprès des enseignant·e·s et des élèves des 'formations initiales' d'aide à domicile dans un lycée professionnel ; d'autre part, avec la contribution de Sylvain Ville et Sabrina Nouiri-Mangold qui s'intéressent au processus de valorisation des acquis de l'expérience (VAE) et révèlent comment les femmes candidates, issues de milieux populaires, sont confrontées à des difficultés pour rationaliser et systématiser leur expérience pratique dans les épreuves écrites et orales : « *Dans la pratique, je sais le faire* » mais « *le jury attendait des réponses très élaborées* » (p. 139). Finalement, ces contradictions sont magistralement exposées à partir du journal de terrain d'une auxiliaire de vie à Paris. Ce document offre de nombreux détails du travail quotidien qui montrent à quel point une politique d'industrialisation de l'aide peut devenir kafkaïenne à appliquer sur le terrain.

Les chapitres cinq et six (deuxième partie de l'ouvrage) portent sur ce que les auteur·e·s appellent « *l'illusion du marché concurrentiel* », c'est-à-dire la croyance selon laquelle l'auto-ajustement entre l'offre et la

demande permettrait d'améliorer la qualité des services de l'aide à domicile. Barbara Baudin présente les résultats d'une enquête menée dans le département de Messine sur le travail de régulation des procédures présentées par les structures pour obtenir l'autorisation d'intervenir auprès de personnes âgées dépendantes. À travers l'analyse des demandes d'agrément qualité, l'auteure cherche à comprendre quelle définition de la qualité du service construit la régulation du marché de l'aide à domicile. Depuis le point de vue de la demande, Pascal Mulet explore les pratiques d'évaluation de la dépendance auprès des services chargés de subventionner la demande dans les départements du Lireau et de Montérieux. La comparaison entre les deux études ethnographiques révèle des formes d'organisation du travail diverses en fonction des divisions du travail qui autorisent à prendre des décisions à titre individuel ou de façon collégiale, ainsi que de la charge de travail des évaluatrices. Par exemple, à Lireau le traitement des dossiers est individualisé et souvent discuté en équipe au bureau, facilitant la fonction d'assistance des évaluatrices ; tandis qu'à Montérieux elles enchaînent des visites tout au long de la journée et le bureau est l'espace où les 'piles de dossiers' s'entassent et leur rappelle la pression d'une organisation du travail en 'flux tendu'.

La troisième partie de l'ouvrage explore, à travers l'étude de trois services de santé, la question du rôle joué par le secteur sanitaire dans l'organisation de l'aide à domicile pour les personnes âgées dépendantes. Dans le chapitre sept, Andréa Insergueix analyse l'implication des assistantes sociales hospitalières des services de gérontologie sur la prise de décision de la sortie des patient·e·s. Ces assistantes, qui occupent une position structurellement dominée, et qui sont mises à l'épreuve de fortes contraintes, insistent sur leur « *expertise sociale de la dépendance* » pour trouver une source de reconnaissance.

De leur côté, Juliette Hirtz et Sandra Pellet explorent les limites du modèle sanitaire dans une étude sur un service d'hospitalisation à domicile. Elles montrent comment l'espace privé du domicile devient une annexe de l'institution, quand les professionnel·le·s de santé imposent leurs critères aux familles dans la prise de décisions concernant leurs proches hospitalisés à domicile. Ainsi, les normes propres au modèle sanitaire l'emportent sur le point de vue 'profane' du modèle domestique.

Finalement, Jingyue Xing analyse le rôle des services de soins infirmiers à domicile dans les processus de décision de l'hospitalisation des personnes âgées dépendantes. À travers deux études de cas, Xing montre comment ces services jouent un

rôle fondamental dans la préservation de la qualité de vie des patient·e·s et des aides familiales. Elle révèle aussi l'importance du personnel aide-soignant, situé au bas de la hiérarchie sanitaire, mais qui a une connaissance approfondie des situations, dans les processus de prise de décisions concernant les patient·e·s.

En définitive, cet ouvrage va au-delà d'une simple description des complexités du secteur de l'aide à domicile, il éclaire les enjeux résultant des contradictions et des tensions entre l'évolution des politiques et le développement des services 'sur le terrain'.

Paloma Moré

Doctorante en sociologie
Université Complutense de Madrid