

L'aide à domicile en recherche d'attractivité

Malgré des besoins importants, l'aide à domicile peine à recruter. Peu valorisés, difficiles, mal payés, les emplois attirent peu et notamment pas les jeunes. Pour le sociologue Loïc Trabat comme pour l'économiste François-Xavier Devetter, une révolution culturelle et organisationnelle est indispensable.

Les métiers de l'aide à domicile recrutent beaucoup mais le turn-over y est important. Pourquoi ?

Loïc Trabat : La création de l'APA devait créer un marché et solvabiliser les clients. Mais c'est difficile de recruter. À côté de professionnels qui travaillent longtemps dans cette branche, un volant de salariés quitte rapidement ces emplois. Ils ont souvent été orientés vers ces métiers car ils sont considérés comme ne nécessitant pas de formation. Mais le métier est dur : parmi les raisons de départ, il y a un nombre hallucinant d'incapacités permanentes de travail. La rémunération est aussi problématique. Le salaire d'une auxiliaire de vie sociale est légèrement supérieur au Smic mais un Saad ne peut pas garantir un temps plein car les besoins d'intervention sont concentrés le matin et le soir. Un temps plein nécessiterait une amplitude horaire supérieure à 11 heures, la limite légale, déjà importante... Les Ehpad n'ont pas ces difficultés parce qu'ils proposent des emplois à plein temps et une organisation du travail plus proche de la norme.

François-Xavier Devetter : Les emplois de l'aide à domicile ne font pas rêver. Ils souffrent globalement d'une dévalorisation importante. Ce sont donc plutôt des personnes en reprise d'activité qui sont recrutées plutôt que des jeunes issus de la formation initiale. C'est étrange pour une profession à faible niveau de formation. Ce sont plutôt des femmes qui reprennent le travail après un congé parental ou s'y orientent après un plan social. Dès lors que ces contingents vont s'épuiser, qui va prendre ces postes ?

La rémunération est-elle le seul problème ?

F-XD : Les compétences et les qualifications nécessaires pour exercer ces métiers sont

Les aides à domicile que j'ai rencontrées souffrent d'un manque de reconnaissance à la fois salariale et symbolique de leur travail



Loïc Trabat, sociologue, chargé de recherche à l'Institut national d'études démographiques, associé au Centre d'études de l'emploi. Auteur de « Aides à domicile : la formation améliore-t-elle l'emploi ? » (Formation Emploi : revue française de sciences sociales, n° 127, 2014) et coauteur de « Le salaire de la confiance, l'aide à domicile aujourd'hui », Éditions Rue d'Ulm, 2014 (avec Florence Weber et Solène Billaud).

ignorées et leur pénibilité est niée. Leur valeur sociale est donc peu élevée. Cela se traduit par un faible consentement à payer des usagers ou clients mais aussi des pouvoirs publics eux-mêmes. Par ailleurs, le fait de distinguer dans le temps de travail les heures productives et improductives (les déplacements par exemple, ndlr), financées différemment, pénalise également ce secteur. Cela réduit le travail aux seuls moments où les professionnels sont face à la personne alors que les déplacements sont incontournables. Une amélioration sur le long terme nécessiterait d'intégrer les moments « improductifs » dans les heures productives, ce qui fera augmenter le tarif horaire ou augmenter la valeur des heures productives.

LT : Les aides à domicile que j'ai rencontrées souffrent d'un manque de reconnaissance à la fois salariale et symbolique de leur travail. La faiblesse des investissements de l'État, via le département, limite leur temps d'intervention à une heure voire une demi-heure (alors que les soignantes des Ssiad, elles, sont payées à la tâche et peuvent intervenir le temps nécessaire), ce qui les met parfois dans une situation de maltraitance. Pour une même personne, l'intervention prendra 15 minutes un matin et 30 minutes un autre... La comptabilité horaire n'est alors pas pertinente. Elles ont l'impression qu'on les « force » à mal faire leur travail et à générer de la souffrance chez les personnes âgées. Prises entre des injonctions contradictoires, elles vivent un « conflit de norme » douloureux entre travail réel et travail prescrit. Les employeurs, souvent des associations, sont aussi coincés entre le prescripteur – le département qui représente 80 % de leur budget – et ses salariés.

Une des solutions consiste-t-elle à créer une filière de formation plus étoffée ?

F-XD : Du fait des visions sociales marquées et de l'image dégradée de l'aide à domicile, les jeunes issus des formations initiales ou en alternance vont plus volontiers vers les métiers de la petite enfance ou le travail en structure d'hébergement. Les employeurs entretiennent cet état de fait en préférant des personnes plus âgées. Il faut absolument mener une démarche volontariste et affirmer que, pour occuper ces emplois, il est nécessaire de disposer d'un bagage plus important. Cela coûtera davantage et devra se traduire sur la fiche de paie... ce qui revient à la notion de consentement à payer. D'autres solutions existent comme le tutorat, qui marche bien et réduit le turn-over. Mais cela coûte très cher de doubler les équipes... Il peut y avoir deux modèles. Un avec une forte division du travail, une autonomie faible et donc de faibles qualifications, et un autre de l'ordre de l'action sociale avec des salariés chargés de prendre en charge un petit nombre de personnes âgées et en mesure de discuter des moments et des formes d'intervention nécessaires, comme les techniciens de l'intervention sociale et familiale (TISF) auprès des familles. Ce modèle serait qualifiant, autonomisant... Mais les TISF ont un niveau Bac + 2... La réattribution de crédits à hauteur de 3 à 5 milliards, par le doublement des crédits alloués à l'APA ou la création d'un cinquième risque, permettrait de transformer les aides à domicile actuelles en de vrais emplois inspirés du modèle des TISF. Cela donnerait aussi des perspectives de carrière aux professionnels.

LT : En matière de formation au métier d'AVS, on a constaté un effet de segmentation et de naturalisation des tâches féminines. Il y a une volonté de les techniciser mais ce sont des formations gérées par des professionnels. Or, il faut du temps pour former des formateurs. Cela conduit à une reproduction de ces schémas et n'a pas permis de diversifier les profils. Cela a aussi favorisé une segmentation des activités. La formation, qui a tiré vers le haut une partie des AAD devenues AVS, a aussi poussé vers le bas celles qui n'y ont pas eu accès. L'effet positif de la formation est de courte durée car elle est peu valorisée et certaines AVS se demandent « à quoi bon ? ». Pour les employeurs, les AVS formées « coûtent » plus cher... Certains conseils départementaux demandent d'ailleurs à ce que pas plus de 30 % du personnel ne soit formé...

Une organisation différente pourrait-elle améliorer l'attractivité des métiers ?

F-XD : L'organisation du travail est déterminante. On peut parvenir à faire accepter aux usagers l'idée que plusieurs personnes différentes peuvent passer chez eux et pas une seule. Cela facilite grandement l'organisation du travail. Ne pas avoir une personne attirée, c'est un gros enjeu culturel. Ce n'est pas simple : on peut comprendre que les usagers préfèrent voir la même personne. Mais à l'hôpital par exemple une dizaine de personnes peuvent intervenir auprès d'un patient. Sans entrer dans un roulement infernal, on peut imaginer des binômes, avec une équipe le matin et une l'après-midi. Cela permet de construire des emplois du temps un peu plus compacts qui évitent des amplitudes fortes.

LT : Certains employeurs, surtout associatifs, cherchent à améliorer les conditions de travail et l'indemnisation des temps de transport, mais ils sont limités financièrement. Dans certains départements, par ailleurs, les prestations de ménage ou de toilette sont financées différemment. Cela segmente les différentes activités : les professionnels formés réalisent les toilettes mais leur temps d'intervention est réduit car il coûte plus cher et prend moins longtemps. Travailler 7 à 8 heures par jour devient alors impossible ! Ce modèle segmenté n'est pas soutenable à long terme. Le Québec en est revenu et souhaite avoir des AAD polyvalentes. Cette option permettrait de valoriser les emplois mais coûterait plus cher. Cela pourrait se faire par exemple par la transformation de ces emplois en emplois publics, dans lesquels on redonnerait un pouvoir plus important aux employeurs pour organiser le travail des salariés à temps plein et leur permettre de négocier leurs interventions en fonction des besoins physiologiques des usagers mais aussi des contraintes d'emploi. Une meilleure organisation peut aussi passer par un financement à la place, sur le modèle des Ssiad, avec un nombre de places, et non plus à la tâche. ♦

Ne pas avoir une personne attirée, c'est un gros enjeu culturel



François-Xavier Devetter, économiste, professeur de sciences économiques à la faculté de sciences économiques et sociales de l'université de Lille et directeur adjoint du Centre lillois d'études et de recherches sociologiques et économiques (Clerse). Auteur de « Socio-économie des services à la personne », La Découverte, coll. « Repères », 2015 (avec Florence Jany-Catrice et Thierry Ribault).