

TEXTO PARA DISCUSSÃO Nº 014/2012
ISSN 2177-9015

**Aide à domicile:
Quelle professionnalisation?**

Thierry Ribault



centro de estudos da metrópole

**CENTRO DE ESTUDOS DA METRÓPOLE
SÉRIE TEXTOS PARA DISCUSSÃO CEM**

ISSN: 2177-9015

Centro de Estudos da Metrópole

Diretora

Marta Arretche

Conselho Diretor do CEM

Adrian Gurza Lavalle

Alvaro Augusto Comin

Antonio Sérgio Guimarães

Charles Kirschbaum

Eduardo Marques

Fernando Limongi

Gabriel Feltran

Nadya Araújo Guimarães

Márcia Lima

Marta Arretche

Henri Gervaiseau

Paula Montero

Ronaldo de Almeida

Sandra Gomes

Vera Schattan Coelho

Comissão Coordenadora do INCT

Antônio Sérgio Guimarães

Celi Scalon

Eduardo Marques

Elisa Reis

Fernando Limongi

Marta Arretche

Nadya Araújo Guimarães

Paula Montero

Editor de Textos para Discussão CEM

Rogério Schlegel

Publicação online cujo objetivo é divulgar resultados de estudos direta ou indiretamente desenvolvidos como parte da pesquisa do Centro de Estudos da Metrópole, de forma a favorecer a difusão de informações para pesquisadores, estudantes e profissionais especializados e estabelecer espaço para troca de idéias e sugestões.

Os textos desta série estão disponíveis em:

www.centrodametropole.org.br

As opiniões emitidas nesta publicação são de inteira responsabilidade de seus autores, não exprimindo necessariamente o ponto de vista do Centro de Estudos da Metrópole.

É permitida a reprodução dos textos e dados neles contidos, desde que citada a fonte e que não haja restrição expressa pelos autores. Reproduções para fins comerciais são proibidas.



centro de estudos da metrópole

www.centrodametropole.org.br

Rua Morgado de Mateus 615

Vila Mariana 04015 902

São Paulo SP Brasil

Fone 55 11 – 5574 0399

Fax 55 11 – 5574 5928

Aide à domicile: Quelle professionnalisation?

Thierry RIBAUT¹

Résumé

La professionnalisation des salariés des services d'aide à domicile repose actuellement sur l'hégémonie de la convention marchande de professionnalité. Cette hégémonie compromet la construction d'une relation vertueuse entre qualité d'emploi et de travail et qualité de service. L'approche que nous proposons en termes de conventions permet de réhabiliter la diversité des dimensions de la professionnalité. Une telle analyse alimente une vision démocratique et pluraliste de la professionnalisation qui ne tranche pas a priori le débat sur la hiérarchie et la valeur relative des différentes conventions mobilisées mais qui témoigne de leur nécessaire co-existence.

Mots-clés : emploi, aide à domicile, services de *care*, reconnaissance, professionnalisation, convention

¹ Chercheur au Clersé-Cnrs-Université de Lille 1 et à l'UMIFRE 19 Maison franco-japonaise de Tokyo

Introduction

On assiste dans les activités de services à la personne en France à une rupture nette avec les orientations sectorielles des décennies précédentes qui s'appuyaient notamment sur une régulation subventionnée de l'offre [Laville, 2005, Gardin, 2008], dynamisant un tiers secteur qui, historiquement, s'était emparé des préoccupations relatives à la prise en charge des personnes en situation de fragilité. Les options de politique publique française, en particulier sous l'impulsion du « Plan de cohésion sociale² » de 2005 – mais dont nombre d'entre elles sont bien antérieures - s'inscrivent pleinement dans des logiques ayant pour objectif central la création d'emplois (Jany-Catrice, 2010).

Toutefois les emplois d'aide à domicile, qui constituent une part importante des services à la personne, sont dans une position peu soutenable, au sens de la dimension sociale du développement durable, que ce soit en termes de surreprésentation des femmes, de taux de temps de partiel donc de sous-emploi, de situations de multi-employeurs, de morcellement des emplois du temps, ou de situation salariale.

Comment expliquer cette situation d'insoutenabilité des emplois de l'aide à domicile ? La professionnalisation dont on parle tant dans les services à la personne, et plus particulièrement dans les services auprès des personnes fragiles, permet-elle de sortir de cette situation ? Qu'est-ce qui, dans la professionnalisation des services d'aide à domicile, peut déclencher un cercle plus ou moins vertueux qualité d'emploi-qualité de service ?

Selon qu'elle s'inscrive dans un contexte institutionnel favorable ou défavorable au respect des spécificités socio-économiques de la relation de service, la professionnalisation peut se traduire par des effets opposés en termes de qualité d'emploi et de qualité de service. *Notre hypothèse est qu'une des principales spécificités de la relation de service est précisément qu'elle s'inscrit dans des registres de professionnalité variés.* Par conséquent, seule une prise en compte de cette pluralité de registres peut garantir la durabilité du service comme de la relation salariale dans le cadre de laquelle ce service est produit.

² La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne introduit différents dispositifs qui favorisent le développement d'une régulation concurrentielle. Elle instaure le chèque emploi service universel (Cesu), elle offre aux personnes qui y recourent, la possibilité de devenir employeur ou de choisir son prestataire de service. Par ailleurs elle favorise la création d' « enseignes », dont l'objectif est de rendre plus lisible l'offre de services des associations et des entreprises, tout en encourageant leur coopération avec d'autres acteurs tels que les mutuelles ou les banques [Gardin, 2008].

Pour soutenir cette thèse, nous nous appuyerons sur les résultats issus d'une recherche menée en collaboration, mobilisant à la fois des matériaux statistiques et 85 entretiens semi-directifs menés auprès d'employés, d'employeurs, d'usagers et de régulateurs du secteur de l'aide à domicile en 2007 [Devetter, Fraisse, Gardin, Gounouf, Jany-Catrice, Ribault, 2008]. Dans un premier temps nous nous concentrerons sur les raisons qui peuvent expliquer l'impasse dans laquelle se trouve actuellement la professionnalisation des services d'aide à domicile. Dans un second temps nous montrerons tout l'intérêt, pour sortir de cette impasse, de réhabiliter la diversité des registres dans lesquels la professionnalité des services d'aide à domicile s'inscrit.

1. De la professionnalisation comme idéologie

Nombre d'acteurs publics de la régulation font le constat d'une dégradation des conditions d'emploi et de travail, de l'impasse de la précarisation des emplois de services à la personne – notamment des emplois dans les services d'aide aux personnes fragiles – et du problème du manque d'attractivité du secteur³.

Le paradoxe toutefois est que ce constat n'empêche pas les mêmes acteurs de tenter de répondre à ces problèmes par des mesures qui, pour certaines d'entre elles, accentuent cette précarisation, peuvent accroître les risques de dégradation des conditions d'emploi et de travail, et rendre ainsi moins attractifs encore les métiers concernés.

Ce paradoxe est le fruit de deux éléments. D'une part la nature de la logique qui prévaut dans la mise en place de la régulation : la création d'emploi et la maîtrise des coûts avant toute chose et quel qu'en soit le prix. D'autre part la force de l'empreinte idéologique, sur les élites, voire la croyance, en l'omnipotence du marché de concurrence pure et parfaite. Approfondissons ce second élément et voyons en quoi il rejoint le premier.

1.1. Entrepreneur de soi-même versus professionnalisation

Sur la base du constat des difficultés de fonctionnement du marché de concurrence pure et parfaite dans le secteur des services à la personne – et à défaut d'en questionner les fondements – le principe qui guide nombre d'actions publiques consiste à identifier les éléments qui empêchent la réalisation des conditions présidant à la constitution d'un tel

³ Voir CAS (2006), INRS (2006), Dares (2007), CERC (2008), ou encore le site de l'Agence nationale des services à la personne.

marché, et à créer les conditions favorables à l'élimination d'un certain nombre de « freins » à son développement.

Le « libre choix » du client est alors présenté comme un pilier du dispositif public de développement des services à la personne. De même, et bien que ce ne soit pas tout à fait la même représentation du marché qui est défendue, favoriser le développement des prestataires en « gré à gré » revient à générer un environnement où les barrières juridiques ou institutionnelles, censées faire obstacle à l'entrée des nouveaux offreurs concurrents sur le marché des services à la personne, sont abolies.

Ainsi, la « professionnalisation » telle qu'elle est envisagée, est largement adossée à l'idéologie de la construction d'un marché, selon laquelle chacun peut devenir l'entrepreneur de lui-même⁴. Ce qui nous place typiquement face à ce que A. Honneth (2006) appelle une « contradiction paradoxale »⁵ que le capitalisme produit en nombre considérable depuis la vague néo-libérale des années 1980.

On ne peut manquer de s'interroger sur le sens attribué à la professionnalisation, et donc à la reconnaissance, dès lors qu'elle est empiriquement associée de façon systématique à l'individualisation de la relation salariale (cf l'emploi direct)⁶ – et plus largement à des politiques publiques d'emploi quantitatives.

1.2. Une organisation de travail impensée

L'emploi direct est actuellement en pleine croissance dans le secteur des services à la personne, et il est particulièrement encouragé par le plan gouvernemental de 2005. Ne risque-t-il pas pourtant d'être un leurre pour nombre de salariés qui, dans le long terme, bien qu'ayant un emploi, ne seront pas intégrés dans un véritable projet de travail ? Comment, dans ces conditions, garantir la qualité du service ?

Les acteurs se retrouvent dans une situation où l'organisation de travail en tant que facteur structurant de l'identité professionnelle n'est pas *pensée*. Le collectif, moteur de la

⁴ Rappelons toutefois que dans le cadre de l'emploi direct, c'est bien le client qui est juridiquement employeur.

⁵ « Une contradiction est paradoxale lorsque, à travers la concrétisation visée d'une intention, se réduit justement la probabilité de voir cette intention se concrétiser ». (p. 286)

⁶ 46 % des heures d'aide à domicile pour les personnes âgées de plus de 70 ans, sont effectuées sous le mode prestataire, 18 % sous le mode mandataire (l'usager est juridiquement l'employeur, l'organisme mandataire s'occupant de la sélection et des démarches administratives moyennant une commission) et 36 % sous le mode gré à gré (Source : Dares, 2007).

reconnaissance de la personne au travail dans ce qu'elle effectue, est escamoté, tout comme est effacée la hiérarchie.

La relation de service comme moment privilégié de la coproduction de service n'est donc pas valorisée car l'individualisation de la relation salariale ne permet pas de mener l'analyse permanente des besoins, pas plus qu'elle ne permet d'établir de manière objectivée une mesure du degré d'atteinte des objectifs d'autonomie ou de « progrès » de la personne âgée. Comment, de fait, établir une convention fiable de mesure des progrès dans un contexte de relation inter-individuelle, en l'absence de règles et de valeurs collectives ?

Outre la perspective d'améliorer sa rémunération, un des attraits pour l'employé(e) du choix de la relation d'emploi direct réside souvent dans une perspective d'affranchissement du lien de subordination avec l'employeur. Il s'agit pourtant d'une méprise, la subordination existant également lorsque l'employeur est un particulier, et pouvant déboucher sur des tensions fortes, dommageables à la qualité du service.

Il ne s'agit toutefois pas là du seul effet négatif que peut engendrer une telle relation salariale individualisée sur la qualité de service. En effet, outre le fait qu'on ne pense pas ici les besoins ni en termes collectifs, ni en termes de co-production, l'absence d'encadrement pour des personnes qui sont finalement faiblement qualifiées – d'autant que l'accès à la formation professionnelle est particulièrement restreint dans le cas des travailleurs individuels – évince la qualité du service, (comme celle de l'emploi) du cœur de la relation de travail.

On aboutit ainsi à une situation dichotomique où l'on a d'un côté des structures collectives de travail qui ont tendance à adopter un régime de qualification hybride fondé à la fois sur le modèle de compétence et sur le modèle du poste de travail. Dans de telles structures, on revient à une forme élaborée de taylorisme qui repose sur des comparaisons entre objectifs de performance et résultats, mais plutôt dans un souci de contrôle de l'engagement et de contrôle disciplinaire, ce que traduit par exemple le recours aux indicateurs de rendement à l'heure (nombre de chemises repassées, surfaces de vitre nettoyées, nombre de personnes visitées). D'un autre côté, on trouve des travailleurs individuels, qui opèrent certes selon un modèle de qualification fondé sur la compétence, mais en l'absence de formation et de collectif. Or, des compétences qui ne sont pas institutionnellement construites et reconnues aboutissent à des situations où les travailleurs ne peuvent pas bénéficier d'un traitement et d'une reconnaissance collectifs de leurs besoins de

formation et de leurs rétributions. On est bien là face à une « contradiction paradoxale » telle que définie plus haut : les vertus émancipatrices de l'individualisation de la relation salariale sont surprises en flagrant délit d'instrumentalisation. En découle une dégradation de la qualité de service et d'emploi.

Entre, d'un côté, la sous-institutionnalisation de la relation salariale « directe » typique de la solution du marché spontané et, de l'autre côté, la sur-institutionnalisation de la relation salariale à laquelle aboutit le contrôle hiérarchique tayloriste, une voie de compromis fondée sur une *réinstitutionnalisation démocratique* des marchés du travail (assise sur une lecture prudente du modèle de compétence) est-elle envisageable ? Nous verrons qu'une telle approche ne peut toutefois faire l'économie d'une analyse et d'une prise en compte de la variété des discours de légitimité portant sur la professionnalisation, tout comme de la variété des mises en actes de ce qu'est la professionnalité. Examinons d'abord en quoi consiste la reconnaissance professionnelle dans les services d'aide à domicile.

1.3. De la reconnaissance dans les services d'aide à domicile

Les tentations néo-tayloristes qui sévissent dans les services à la personne, en partie induites par les choix institutionnels, contrastent fortement avec la double transformation de notre regard sur la valeur, que l'économie des services nous invite à opérer. D'une part, rendre visible la valeur de service et en faire un objet de reconnaissance lorsque celui-ci sort de la sphère domestique ; d'autre part, redonner à la valeur du service – donc à l'évaluation de ses performances et de ses résultats – sa pluralité de registres à travers une *objectivation négociée*.

1.3.1. Reconnaître les compétences et les personnes

Le service de l'aide à domicile, tel que nous le considérons ici, est le service dans ce qu'il permet d'apporter à la personne qui l'utilise et à celle qui l'effectue. Il équivaut à une relation durable à la personne qui n'épuise personne. Sous cet angle, les *services aux personnes* ne sont pas réductibles à des *personnes au service*, tentation pourtant d'autant plus forte que la sphère marchande tend à reproduire la division sexuée du travail qui s'opère dans la sphère domestique. C'est en ce sens que l'inscription des services du prendre soin dans une perspective de travail décent peut s'opérer : il s'agit alors plus de contribuer à une *éthique* du

prendre soin que de développer *stricto sensu* des services et des emplois du prendre soin [Tronto, 2006].

Ce sont en partie leurs propres richesses que les acteurs des services à la personne mettent au service de leur travail. Or leurs compétences sont pour partie invisibilisées – y compris à leurs propres yeux – et non reconnues [Dussuet, 2005 ; Gadrey *et al.*, 2004], que ces compétences mobilisent des stratégies de contournement des règles dans un souci de bien-être des personnes, du travail imaginatif ou encore du bricolage [Jonas, Mozère, 2007].

Les compétences mobilisées peuvent d'autres fois être visibles, mais non reconnues. « *Que le travail de care doive ne pas se laisser apparaître, contribue à ce qu'il soit sous-évalué dans le registre du faire et surévalué dans le registre de l'être* » [Molinier, 2006, p. 304]. Deux registres qui recourent d'ailleurs étrangement bien les représentations du masculin et du féminin.

La relation de service de l'aide à domicile mobilise des sphères de compétences et de performance très variées et souvent mal identifiées. Les protagonistes de la relation du prendre soin sont donc des personnes qui demandent à être reconnues, non seulement dans leur revendication de grandeur dans chaque sphère, mais dans leur capacité de se mouvoir d'une sphère à l'autre et d'échapper à la fermeture et à la contrainte de chacune prise une à une [Ricoeur, 2002]. Nous y reviendrons plus loin. Ainsi, au-delà des compétences, ce sont bien les personnes elles-mêmes qui peuvent pâtir d'un déficit de reconnaissance, ici les femmes en l'occurrence.

1.3.2. Pas de reconnaissance sans objectivation

Dans le cas des services de l'aide à domicile, comme dans de nombreux services, il y a confusion entre moyen et résultat [Gadrey, 1996]. Ce sont les *moyens* qui sont le plus souvent objectivés à défaut d'apprendre à objectiver les *résultats*. La prédominance de la référence à l'heure de travail ou d'intervention, aussi bien chez les prestataires du service que chez les clients et dans les instruments des instances de régulation, est un symptôme de cette confusion.

De même, la structuration en trois niveaux (A,B,C⁷) de la qualification du personnel de l'aide à domicile, morcelle la prise en charge des personnes âgées, et favorise le travail à partir de la tâche et de son temps d'exécution, plutôt qu'en termes de projet. Il en va de même concernant la distinction entre les « gestes au corps » et les autres.

Cette confusion entre moyens et résultats entretient, et s'appuie, sur un lourd présupposé, que les choix politiques et institutionnels entretiennent : les compétences mobilisées dans les services de l'aide à domicile sont de même nature que, ou de simples prolongements, des aptitudes développées dans la sphère domestique. Or de nombreux travaux montrent que l'invisibilité des qualifications s'entremêle à celle des conditions de travail pour valoriser faiblement ces activités à fort contenu relationnel, psychologique et physique.

Cette perspective, qui s'appuie sur l'existence d'« *une mobilisation corrélative des aptitudes informelles propres au « monde » vécu » à des fins professionnelles* » (Honneth, 2006), freine l'élaboration d'une représentation des métiers d'aide en termes de profession.

Les critères d'évaluation de la performance redeviennent purement subjectifs et une demande inassouvie de reconnaissance est engendrée, au moment même où la reconnaissance de la valeur du service de l'aide à domicile exige précisément une objectivation de ces critères. Cette objectivation ne peut cependant pas être réduite à une batterie d'indicateurs industriels et doit être élaborée sur un mode pluraliste qui, précisément, reflète la diversité des grandeurs auxquelles se réfèrent les discours des acteurs lorsqu'ils parlent de – et lorsqu'ils mettent en actes – ce qu'est pour eux le fait d'être professionnel.

Ainsi, avancer sur la voie d'un compromis visant à réinstitutionnaliser de manière démocratique les marchés du travail, reconnaître les compétences et les personnes, et sortir les métiers du soin aux personnes fragiles de leur référent domestique, donc de leur référent sexué, sont autant d'objectifs vers lesquels on ne peut tendre sans préalablement identifier et reconnaître la pluralité de la professionnalité.

2. Une professionnalité plurielle

Au cours d'une recherche récente nous avons construit une classification des éléments

⁷ A : Agent à domicile ; B : Employé ; C : DEAVS (Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale).

de discours recueillis auprès d'acteurs de l'aide à domicile – employés, employeurs et régulateurs – en trois types d'espaces [Ribault, 2008 ; Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009]. Il s'agit de l'espace du besoin, de l'espace de l'organisation, et de l'espace de l'action publique et collective (du contrôle ou de la régulation). Ces espaces définissent à la fois l'objet principal sur lequel le discours de légitimité des acteurs se concentre – qualité du service, performance, régulation et production d'incitations –, ainsi que l'objectif de ces acteurs – produire un service qui fait du bien, produire un service performant, produire un service juste.

L'analyse des discours permet de mettre en évidence les lignes de continuité et les lignes de fracture entre les représentations de la professionnalisation du secteur. Autrement dit apparaît une diversité des « figures » de la professionnalisation que nous avons appelées *conventions de professionnalité*, mobilisées par chacun des acteurs⁸. Une convention de professionnalité est *une logique qui est communément mobilisée - donc partagée - par des acteurs différents (ou un acteur donné), relativement à un espace donné (ou à plusieurs espaces), et qui attribue à la définition de la profession une caractéristique dominante*. On aboutit à huit conventions de professionnalité : dans le discours des acteurs, c'est tour à tour, la vocation, l'éthique, le pragmatisme, la rationalisation industrielle, le marché, le politique, la réglementation, la relation de service, ou souvent encore une combinaison de ces conventions, qui va fonder la professionnalité. Le tableau 1. en résume les caractéristiques.

⁸ Ces conventions de professionnalité renvoient elles-mêmes à des conventions de qualité qui passent par des dispositifs de jugement [Karpik, 2007].

Tableau 1. Les conventions de professionnalité

Vocationnelle	Capacité à apporter une réponse aux besoins des personnes sur la base de leur expérience, de l'acquisition informelle de savoirs (auto-formation), de leur amour du métier Individualisation, voire naturalisation des compétences : référence aux "qualités humaines et comportementales" fondées sur l'expérience personnelle du salarié.
Éthique	Capacité à générer de l'autonomie chez les personnes, et attitude compassionnelle vis-à-vis d'elles. Variante plus collective : référence explicite à "l'humain" plutôt qu'à la personne (être utile à la société autant qu'à une personne).
Pragmatique	Capacité à s'adapter à l'imprévu, à susciter de la confiance à travers la ponctualité et la continuité de son intervention, à bricoler des solutions mettant en jeu des aptitudes psychologiques et d'écoute. Prendre en compte les particularités des personnes et des besoins et considérer ce qui n'est pas prévisible et ce qui n'est pas standardisable. Le salarié fait ici appel, selon P. Paperman (2005), à une compétence de « <i>discernement des besoins et des réponses appropriées</i> », qui donne lieu à « <i>une spirale du concernement – répondre toujours présent !</i> ». Efficacité d'intervention au sens de s'efforcer d'apporter des solutions là où se posent des problèmes dont la résolution est considérée comme impérative.
Industrielle	Appel à la possibilité de poser des limites entre les sphères dites « personnelle » et « professionnelle ». Rompre l'isolement des salariés en créant des collectifs de travail. Ancrer le professionnalisme dans les compétences et les qualifications. Penser la figure du professionnel en termes de rationalisation des processus de production et de division des tâches. En appeler à la sécurisation des emplois et des parcours professionnels comme condition de la professionnalité (cf. démarches de certification). La professionnalisation est le fruit d'une ingénierie technique (cf. appel au développement de labels qualité).
Marchande	Capacité à réagir, à s'adapter, à servir en continu, à être proche de l'utilisateur, à identifier ses besoins dans ses multiples dimensions. Capacité de l'organisation à induire des effets d'image et à créer une identité d'entreprise. Penser en termes de rencontre entre offre et demande, et de capacités à « <i>se battre avec les mêmes armes que la concurrence</i> ». Professionnalité fondée sur la capacité à sélectionner les bons offreurs des mauvais, à rendre le marché plus transparent et à respecter la liberté des clients en matière de choix des prestataires.
Politique	Mobilisation positive : « <i>la France est en retard</i> » et « <i>il y a un fort potentiel d'emploi</i> » qui est mal exploité. Mobilisation critique : caractère propagandiste des effets d'annonce gouvernementaux, flou des objectifs visés par les décisions de politique publique, effets pervers des outils créés comme le chèque emploi service universel, inefficacité des dispositifs d'intermédiation tels que les enseignes. Vision de la professionnalité qui repose sur une garantie <i>publique et régulée</i> de la qualité des prestations. Le territoire continue d'avoir un sens et la professionnalité consiste aussi à garantir un accès équitable aux services. Défense du développement des emplois de services coûte que coûte versus la professionnalisation qui doit viser avant tout la qualité des prestations, la fiabilité du contrôle de cette qualité, ainsi que la garantie de prise en charge financière de la construction de la qualité par les pouvoirs publics eux-mêmes.
Réglementaire	Définition de la professionnalité fondée sur le respect des règles relatives à la délimitation du périmètre d'intervention des salariés : ils sont des professionnels puisque des règles existent. Présence ou pas de conventions collectives.
Servicielle	Assimilable à une convention de « rationalisation professionnelle » [Gadrey, 1994]. Renvoie d'une part à la volonté de typifier les cas, de formaliser des méthodes dans un objectif de gain d'efficacité des procédures du travail professionnel, à la fois au sens du gain de temps et de la qualité de la réponse. Renvoie aussi à l'affirmation de la singularité des services d'aide à domicile et à l'importance accordée à leur valeur relationnelle : "on ne travaille pas à la chaîne".

2.2. Des vertus de la pluralité des conventions de professionnalité

Aucune convention de professionnalité ne peut prétendre garantir à elle seule la simultanéité de la qualité de service et de la qualité d'emploi (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009). Ceci est peu étonnant puisque les acteurs construisent en fait des discours et des jugements qui vont puiser dans des registres variés de la qualité. Cela signifie que vouloir asseoir la professionnalisation de l'aide à domicile sur une unique convention reviendrait à nier l'existence des autres dimensions de la qualité de service et d'emploi dont les autres conventions sont porteuses. Autrement dit, l'hégémonie d'une convention donnée peut être dommageable à la qualité de service et d'emploi qu'encourage une autre convention. La professionnalité est donc un construit évolutif en tension, et seule cette tension permet de réguler qualité de service et qualité d'emploi. Les relations qui se tissent entre les conventions affaiblissent tout discours qui tendrait à rendre inéluctables les évolutions du secteur. Donnons-en un exemple à partir des conventions marchande et politique.

Du côté marchand, le diagnostic de la qualité de service repose surtout sur des qualités relatives à l'organisation : il s'agit de s'approcher au plus près des demandes identifiées. À la différence des besoins, les demandes portent sur les modalités de prestation, plus que sur le contenu même de la prestation. Ainsi, on identifie une demande de souplesse d'utilisation, d'adaptabilité, de continuité, de réactivité : être là au bon moment. À cette approche de la qualité de service répond une représentation de l'emploi fondée sur la flexibilité, la capacité adaptative - qui se nourrit d'ailleurs très bien de la convention vocationnelle ("aimer son métier"), tout comme de la convention pragmatique ("faire plein de choses"), voire de la convention éthique ("aimer les autres") -, et sur la construction d'une identité d'entreprise plutôt que d'une identité professionnelle. Il n'y a plus lieu de distinguer les services à partir de la nature juridique des intervenants : seule compte la capacité d'écoute et de réponse. Le client devient employeur et le salarié devient entrepreneur de lui-même. Cette conception prône une transparence des transactions et transforme de ce fait la professionnalité en boîte noire. Enfin, cette convention mobilise la notion de libre choix : choix de l'utilisateur entre le soin à domicile et le soin en établissement, choix du client en matière de type de prestataire (gré à gré, mandataire, prestataire), ou encore choix du type d'agrément ou régime d'autorisation auquel se soumet l'intervenant. Une des vertus supposées du libre choix étant de libérer les acteurs des contraintes de régulation.

La convention de professionnalité est qualifiée de *politique* lorsque les logiques mobilisées dans les discours des acteurs relativement à ce qu'est pour eux une profession, s'inscrivent dans un registre d'actions publiques visant soit à développer l'emploi, soit à gérer des (dés)équilibres budgétaires, soit encore à lutter contre des inégalités d'accès ou territoriales. À l'exception de ceux relatifs à la création d'emploi à tout prix, la plupart des discours tenus par les différents acteurs dans le cadre de cette convention de professionnalité, rappellent les limites de la convention marchande du point de vue de ses conséquences tant sur la qualité de service que sur la qualité d'emploi.

Par exemple la transterritorialité des structures intervenantes que suppose la convention marchande (l'idée qu'une prestation peut être rendue de manière identique quel que soit le territoire d'intervention) est en tension forte avec le caractère affirmé que prend le territoire dans la convention politique. L'ancrage territorial des besoins constitue dans cette dernière une des dimensions de la qualité de service, d'autant qu'il renvoie à un ancrage territorial de la solvabilité de la demande et donc à une dimension de justice du point de vue de l'accès aux services.

Alors que la convention marchande tend à se référer à une professionnalité *sui generis*, la convention politique redonne aux acteurs un espace de dialogue, de co-construction et de négociation apte à définir la qualité. Cet espace situe la professionnalité en son centre, considérant que la qualité de service en découle. Dans cette convention, les conditions d'emploi et de travail proprement dites font l'objet d'une attention particulière: d'où le souci de construire des emplois du temps consolidés, de former les personnels à tous les niveaux, d'assurer des passerelles entre métiers ou encore d'encourager la transmission des savoirs. En lien plus direct avec la qualité de service, la convention politique est en tension forte avec la convention marchande, notamment sur le rôle que cette dernière attribue au prix en tant que pivot de la rationalité des agents. Si la convention politique n'est pas anti-marchande, elle tend à considérer le prix comme inséparable de la qualité de service d'une part et de la qualité d'emploi d'autre part - ce que reflète la formule « *se méfier des prix bas* » qui renvoie à l'idée que les dépenses de formation font partie des coûts et doivent être répercutés, quitte à mettre en place un subventionnement de la demande ou de l'offre. Enfin, la co-construction de la qualité de service et d'emploi passe, dans le discours de la convention politique, par l'instauration de procédures éprouvées de contrôle de l'activité, ce qui encore une fois est en

tension mais n'est pas incompatible avec la convention marchande, et rend au contraire cette dernière moins tributaire de son caractère auto-réalisateur.

Cet exemple montre d'une part que la pluralité des conventions de professionnalité est potentiellement porteuse d'améliorations de la qualité des emplois et de la qualité de service, et d'autre part que faire régner une hégémonie d'une convention sur les autres, donc d'un type d'acteurs et de représentations sur les autres, c'est vouloir passer outre les nécessités de reconnaissance réciproque entre les conventions et entre les acteurs, au risque de compromettre la pérennité de leurs relations économiques et sociales.

Conclusion

La volonté officielle de professionnaliser le secteur des services aux personnes fragiles n'a pas pour l'instant permis de contenir la ségrégation professionnelle qui résulte des choix de politiques publiques, des dispositifs institutionnels et des pratiques professionnelles. Nous avons essayé d'expliquer cet échec par l'absence d'une représentation pluraliste de la professionnalité et d'une reconnaissance de cette représentation. Le marché des services à la personne est caractérisé par des logiques de plus en plus fines de segmentation qui se fondent d'une part sur le temps (temps réduit, disponibilité temporelle, compétences temporelles) mais aussi sur une invisibilisation des compétences des femmes. Or les nombreux écueils du rapport salarial dans les métiers de service d'aide aux personnes fragiles en France – temps partiel, temps fractionné, faiblesse des rémunérations – rendent d'autant plus urgente la construction de postures professionnelles qui s'inscrivent à l'intersection des projets de travail et des projets de réponses à des besoins *en situation*. Le bien-être de la personne bénéficiaire du service et la garantie de conditions de travail et d'emploi soutenables pour celle qui le dispense ne peuvent plus être conçues séparément. L'organisation de travail et du travail est au cœur de cet espace professionnel pluriel négocié.

Parvenir à des situations où la professionnalisation ne s'oppose plus à la qualification collective des individus, ne requiert-il pas comme *préalable* une reconnaissance négociée et instituée de la pluralité des professionnalités ? Cette reconnaissance, en contribuant à *dé-domestiquer* les aptitudes, à *reglobaliser* les tâches et à *resingulariser* la relation de service, pourrait recentrer la valeur des services autour d'une valeur d'usage dont la maximisation s'effectuerait sous contrainte de la minimisation de la valeur d'usure des ressources

mobilisées pour la produire. La dé-domestication signifie ne plus considérer le travail de l'aide à domicile comme une externalisation des fonctions domestiques. La reglobalisation renvoie à la remise en question de la frontière entre les tâches nobles et le « *dirty work* », frontière qui résulte de la parcellisation du travail dans un but unique de performance économique. Enfin, la resingularisation fait référence à la réalité selon laquelle il n'y a jamais deux relations identiques dans le métier de l'aide à domicile.

Réduire la professionnalisation à un processus d'individualisation de la qualification des salariés, et à une démarche de rationalisation et de standardisation des prestations contribue à brouiller la représentation des tâches assumées par le métier d'aide à domicile. Les effets de ce brouillage sont néfastes pour la qualité de l'emploi comme pour celle du service.

Ni l'emploi direct, ni les structures privées qui arrivent actuellement sur le marché des services à la personne et de l'aide à domicile ne permettent de combler le déficit de reconnaissance de la pluralité de la professionnalité dont pâtissent ces métiers.

Le secteur associatif, certes hétérogène, a un rôle fondamental et privilégié à jouer dans cette économie singulière : réintroduire de la médiation et de la régulation dans la relation de travail de service, où les salariés peuvent bénéficier d'un recentrage sur un projet de prendre soin, adapté à une situation plus qu'à une personne, non pas pour nier la nécessité de la personnalisation du service, mais plutôt pour en maîtriser la dimension affective à laquelle le prendre soin est trop souvent réduit dans un contexte de survalorisation des « savoir être »⁹.

Tout le problème est de construire une identité professionnelle plurielle qui ne peut pour l'instant exister de manière durable ni dans le modèle marchand tel qu'il est promu par la politique des pouvoirs publics, et dont les entreprises se saisissent principalement – d'où leur intérêt pour « le marché des actifs » et pour des prestations de ménage – ni dans le modèle associatif tel qu'il existe actuellement, c'est-à-dire essentiellement préoccupé de préserver ses prérogatives relatives à l'accès privilégié aux publics fragiles et à ses financements. La légitimation de la capacité du secteur associatif à organiser, gérer et proposer des services aux personnes de qualité ne peut plus reposer sur le seul caractère non marchand des structures

⁹ « À donner la priorité aux « savoir être », on se prive de la capacité à imposer la reconnaissance des savoirs tout court » [Lallement, 2007].

Introduction

On assiste dans les activités de services à la personne en France à une rupture nette avec les orientations sectorielles des décennies précédentes qui s'appuyaient notamment sur une régulation subventionnée de l'offre [Laville, 2005, Gardin, 2008], dynamisant un tiers secteur qui, historiquement, s'était emparé des préoccupations relatives à la prise en charge des personnes en situation de fragilité. Les options de politique publique française, en particulier sous l'impulsion du « Plan de cohésion sociale² » de 2005 – mais dont nombre d'entre elles sont bien antérieures - s'inscrivent pleinement dans des logiques ayant pour objectif central la création d'emplois (Jany-Catrice, 2010).

Toutefois les emplois d'aide à domicile, qui constituent une part importante des services à la personne, sont dans une position peu soutenable, au sens de la dimension sociale du développement durable, que ce soit en termes de surreprésentation des femmes, de taux de temps de partiel donc de sous-emploi, de situations de multi-employeurs, de morcellement des emplois du temps, ou de situation salariale.

Comment expliquer cette situation d'insoutenabilité des emplois de l'aide à domicile ? La professionnalisation dont on parle tant dans les services à la personne, et plus particulièrement dans les services auprès des personnes fragiles, permet-elle de sortir de cette situation ? Qu'est-ce qui, dans la professionnalisation des services d'aide à domicile, peut déclencher un cercle plus ou moins vertueux qualité d'emploi-qualité de service ?

Selon qu'elle s'inscrive dans un contexte institutionnel favorable ou défavorable au respect des spécificités socio-économiques de la relation de service, la professionnalisation peut se traduire par des effets opposés en termes de qualité d'emploi et de qualité de service. *Notre hypothèse est qu'une des principales spécificités de la relation de service est précisément qu'elle s'inscrit dans des registres de professionnalité variés.* Par conséquent, seule une prise en compte de cette pluralité de registres peut garantir la durabilité du service comme de la relation salariale dans le cadre de laquelle ce service est produit.

² La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne introduit différents dispositifs qui favorisent le développement d'une régulation concurrentielle. Elle instaure le chèque emploi service universel (Cesu), elle offre aux personnes qui y recourent, la possibilité de devenir employeur ou de choisir son prestataire de service. Par ailleurs elle favorise la création d' « enseignes », dont l'objectif est de rendre plus lisible l'offre de services des associations et des entreprises, tout en encourageant leur coopération avec d'autres acteurs tels que les mutuelles ou les banques [Gardin, 2008].

Pour soutenir cette thèse, nous nous appuyerons sur les résultats issus d'une recherche menée en collaboration, mobilisant à la fois des matériaux statistiques et 85 entretiens semi-directifs menés auprès d'employés, d'employeurs, d'usagers et de régulateurs du secteur de l'aide à domicile en 2007 [Devetter, Fraisse, Gardin, Gounouf, Jany-Catrice, Ribault, 2008]. Dans un premier temps nous nous concentrerons sur les raisons qui peuvent expliquer l'impasse dans laquelle se trouve actuellement la professionnalisation des services d'aide à domicile. Dans un second temps nous montrerons tout l'intérêt, pour sortir de cette impasse, de réhabiliter la diversité des registres dans lesquels la professionnalité des services d'aide à domicile s'inscrit.

1. De la professionnalisation comme idéologie

Nombre d'acteurs publics de la régulation font le constat d'une dégradation des conditions d'emploi et de travail, de l'impasse de la précarisation des emplois de services à la personne – notamment des emplois dans les services d'aide aux personnes fragiles – et du problème du manque d'attractivité du secteur³.

Le paradoxe toutefois est que ce constat n'empêche pas les mêmes acteurs de tenter de répondre à ces problèmes par des mesures qui, pour certaines d'entre elles, accentuent cette précarisation, peuvent accroître les risques de dégradation des conditions d'emploi et de travail, et rendre ainsi moins attractifs encore les métiers concernés.

Ce paradoxe est le fruit de deux éléments. D'une part la nature de la logique qui prévaut dans la mise en place de la régulation : la création d'emploi et la maîtrise des coûts avant toute chose et quel qu'en soit le prix. D'autre part la force de l'empreinte idéologique, sur les élites, voire la croyance, en l'omnipotence du marché de concurrence pure et parfaite. Approfondissons ce second élément et voyons en quoi il rejoint le premier.

1.1. Entrepreneur de soi-même versus professionnalisation

Sur la base du constat des difficultés de fonctionnement du marché de concurrence pure et parfaite dans le secteur des services à la personne – et à défaut d'en questionner les fondements – le principe qui guide nombre d'actions publiques consiste à identifier les éléments qui empêchent la réalisation des conditions présidant à la constitution d'un tel

³ Voir CAS (2006), INRS (2006), Dares (2007), CERC (2008), ou encore le site de l'Agence nationale des services à la personne.

marché, et à créer les conditions favorables à l'élimination d'un certain nombre de « freins » à son développement.

Le « libre choix » du client est alors présenté comme un pilier du dispositif public de développement des services à la personne. De même, et bien que ce ne soit pas tout à fait la même représentation du marché qui est défendue, favoriser le développement des prestataires en « gré à gré » revient à générer un environnement où les barrières juridiques ou institutionnelles, censées faire obstacle à l'entrée des nouveaux offreurs concurrents sur le marché des services à la personne, sont abolies.

Ainsi, la « professionnalisation » telle qu'elle est envisagée, est largement adossée à l'idéologie de la construction d'un marché, selon laquelle chacun peut devenir l'entrepreneur de lui-même⁴. Ce qui nous place typiquement face à ce que A. Honneth (2006) appelle une « contradiction paradoxale »⁵ que le capitalisme produit en nombre considérable depuis la vague néo-libérale des années 1980.

On ne peut manquer de s'interroger sur le sens attribué à la professionnalisation, et donc à la reconnaissance, dès lors qu'elle est empiriquement associée de façon systématique à l'individualisation de la relation salariale (cf l'emploi direct)⁶ – et plus largement à des politiques publiques d'emploi quantitatives.

1.2. Une organisation de travail impensée

L'emploi direct est actuellement en pleine croissance dans le secteur des services à la personne, et il est particulièrement encouragé par le plan gouvernemental de 2005. Ne risque-t-il pas pourtant d'être un leurre pour nombre de salariés qui, dans le long terme, bien qu'ayant un emploi, ne seront pas intégrés dans un véritable projet de travail ? Comment, dans ces conditions, garantir la qualité du service ?

Les acteurs se retrouvent dans une situation où l'organisation de travail en tant que facteur structurant de l'identité professionnelle n'est pas *pensée*. Le collectif, moteur de la

⁴ Rappelons toutefois que dans le cadre de l'emploi direct, c'est bien le client qui est juridiquement employeur.

⁵ « Une contradiction est paradoxale lorsque, à travers la concrétisation visée d'une intention, se réduit justement la probabilité de voir cette intention se concrétiser ». (p. 286)

⁶ 46 % des heures d'aide à domicile pour les personnes âgées de plus de 70 ans, sont effectuées sous le mode prestataire, 18 % sous le mode mandataire (l'usager est juridiquement l'employeur, l'organisme mandataire s'occupant de la sélection et des démarches administratives moyennant une commission) et 36 % sous le mode gré à gré (Source : Dares, 2007).

reconnaissance de la personne au travail dans ce qu'elle effectue, est escamoté, tout comme est effacée la hiérarchie.

La relation de service comme moment privilégié de la coproduction de service n'est donc pas valorisée car l'individualisation de la relation salariale ne permet pas de mener l'analyse permanente des besoins, pas plus qu'elle ne permet d'établir de manière objectivée une mesure du degré d'atteinte des objectifs d'autonomie ou de « progrès » de la personne âgée. Comment, de fait, établir une convention fiable de mesure des progrès dans un contexte de relation inter-individuelle, en l'absence de règles et de valeurs collectives ?

Outre la perspective d'améliorer sa rémunération, un des attraits pour l'employé(e) du choix de la relation d'emploi direct réside souvent dans une perspective d'affranchissement du lien de subordination avec l'employeur. Il s'agit pourtant d'une méprise, la subordination existant également lorsque l'employeur est un particulier, et pouvant déboucher sur des tensions fortes, dommageables à la qualité du service.

Il ne s'agit toutefois pas là du seul effet négatif que peut engendrer une telle relation salariale individualisée sur la qualité de service. En effet, outre le fait qu'on ne pense pas ici les besoins ni en termes collectifs, ni en termes de co-production, l'absence d'encadrement pour des personnes qui sont finalement faiblement qualifiées – d'autant que l'accès à la formation professionnelle est particulièrement restreint dans le cas des travailleurs individuels – évince la qualité du service, (comme celle de l'emploi) du cœur de la relation de travail.

On aboutit ainsi à une situation dichotomique où l'on a d'un côté des structures collectives de travail qui ont tendance à adopter un régime de qualification hybride fondé à la fois sur le modèle de compétence et sur le modèle du poste de travail. Dans de telles structures, on revient à une forme élaborée de taylorisme qui repose sur des comparaisons entre objectifs de performance et résultats, mais plutôt dans un souci de contrôle de l'engagement et de contrôle disciplinaire, ce que traduit par exemple le recours aux indicateurs de rendement à l'heure (nombre de chemises repassées, surfaces de vitre nettoyées, nombre de personnes visitées). D'un autre côté, on trouve des travailleurs individuels, qui opèrent certes selon un modèle de qualification fondé sur la compétence, mais en l'absence de formation et de collectif. Or, des compétences qui ne sont pas institutionnellement construites et reconnues aboutissent à des situations où les travailleurs ne peuvent pas bénéficier d'un traitement et d'une reconnaissance collectifs de leurs besoins de

formation et de leurs rétributions. On est bien là face à une « contradiction paradoxale » telle que définie plus haut : les vertus émancipatrices de l'individualisation de la relation salariale sont surprises en flagrant délit d'instrumentalisation. En découle une dégradation de la qualité de service et d'emploi.

Entre, d'un côté, la sous-institutionnalisation de la relation salariale « directe » typique de la solution du marché spontané et, de l'autre côté, la sur-institutionnalisation de la relation salariale à laquelle aboutit le contrôle hiérarchique tayloriste, une voie de compromis fondée sur une *réinstitutionnalisation démocratique* des marchés du travail (assise sur une lecture prudente du modèle de compétence) est-elle envisageable ? Nous verrons qu'une telle approche ne peut toutefois faire l'économie d'une analyse et d'une prise en compte de la variété des discours de légitimité portant sur la professionnalisation, tout comme de la variété des mises en actes de ce qu'est la professionnalité. Examinons d'abord en quoi consiste la reconnaissance professionnelle dans les services d'aide à domicile.

1.3. De la reconnaissance dans les services d'aide à domicile

Les tentations néo-tayloristes qui sévissent dans les services à la personne, en partie induites par les choix institutionnels, contrastent fortement avec la double transformation de notre regard sur la valeur, que l'économie des services nous invite à opérer. D'une part, rendre visible la valeur de service et en faire un objet de reconnaissance lorsque celui-ci sort de la sphère domestique ; d'autre part, redonner à la valeur du service – donc à l'évaluation de ses performances et de ses résultats – sa pluralité de registres à travers une *objectivation négociée*.

1.3.1. Reconnaître les compétences et les personnes

Le service de l'aide à domicile, tel que nous le considérons ici, est le service dans ce qu'il permet d'apporter à la personne qui l'utilise et à celle qui l'effectue. Il équivaut à une relation durable à la personne qui n'épuise personne. Sous cet angle, les *services aux personnes* ne sont pas réductibles à des *personnes au service*, tentation pourtant d'autant plus forte que la sphère marchande tend à reproduire la division sexuée du travail qui s'opère dans la sphère domestique. C'est en ce sens que l'inscription des services du prendre soin dans une perspective de travail décent peut s'opérer : il s'agit alors plus de contribuer à une *éthique* du

prendre soin que de développer *stricto sensu* des services et des emplois du prendre soin [Tronto, 2006].

Ce sont en partie leurs propres richesses que les acteurs des services à la personne mettent au service de leur travail. Or leurs compétences sont pour partie invisibilisées – y compris à leurs propres yeux – et non reconnues [Dussuet, 2005 ; Gadrey *et al.*, 2004], que ces compétences mobilisent des stratégies de contournement des règles dans un souci de bien-être des personnes, du travail imaginatif ou encore du bricolage [Jonas, Mozère, 2007].

Les compétences mobilisées peuvent d'autres fois être visibles, mais non reconnues. « *Que le travail de care doive ne pas se laisser apparaître, contribue à ce qu'il soit sous-évalué dans le registre du faire et surévalué dans le registre de l'être* » [Molinier, 2006, p. 304]. Deux registres qui recourent d'ailleurs étrangement bien les représentations du masculin et du féminin.

La relation de service de l'aide à domicile mobilise des sphères de compétences et de performance très variées et souvent mal identifiées. Les protagonistes de la relation du prendre soin sont donc des personnes qui demandent à être reconnues, non seulement dans leur revendication de grandeur dans chaque sphère, mais dans leur capacité de se mouvoir d'une sphère à l'autre et d'échapper à la fermeture et à la contrainte de chacune prise une à une [Ricoeur, 2002]. Nous y reviendrons plus loin. Ainsi, au-delà des compétences, ce sont bien les personnes elles-mêmes qui peuvent pâtir d'un déficit de reconnaissance, ici les femmes en l'occurrence.

1.3.2. Pas de reconnaissance sans objectivation

Dans le cas des services de l'aide à domicile, comme dans de nombreux services, il y a confusion entre moyen et résultat [Gadrey, 1996]. Ce sont les *moyens* qui sont le plus souvent objectivés à défaut d'apprendre à objectiver les *résultats*. La prédominance de la référence à l'heure de travail ou d'intervention, aussi bien chez les prestataires du service que chez les clients et dans les instruments des instances de régulation, est un symptôme de cette confusion.

De même, la structuration en trois niveaux (A,B,C⁷) de la qualification du personnel de l'aide à domicile, morcelle la prise en charge des personnes âgées, et favorise le travail à partir de la tâche et de son temps d'exécution, plutôt qu'en termes de projet. Il en va de même concernant la distinction entre les « gestes au corps » et les autres.

Cette confusion entre moyens et résultats entretient, et s'appuie, sur un lourd présumé, que les choix politiques et institutionnels entretiennent : les compétences mobilisées dans les services de l'aide à domicile sont de même nature que, ou de simples prolongements, des aptitudes développées dans la sphère domestique. Or de nombreux travaux montrent que l'invisibilité des qualifications s'entremêle à celle des conditions de travail pour valoriser faiblement ces activités à fort contenu relationnel, psychologique et physique.

Cette perspective, qui s'appuie sur l'existence d'« *une mobilisation corrélative des aptitudes informelles propres au « monde » vécu » à des fins professionnelles* » (Honneth, 2006), freine l'élaboration d'une représentation des métiers d'aide en termes de profession.

Les critères d'évaluation de la performance redeviennent purement subjectifs et une demande inassouvie de reconnaissance est engendrée, au moment même où la reconnaissance de la valeur du service de l'aide à domicile exige précisément une objectivation de ces critères. Cette objectivation ne peut cependant pas être réduite à une batterie d'indicateurs industriels et doit être élaborée sur un mode pluraliste qui, précisément, reflète la diversité des grandeurs auxquelles se réfèrent les discours des acteurs lorsqu'ils parlent de – et lorsqu'ils mettent en actes – ce qu'est pour eux le fait d'être professionnel.

Ainsi, avancer sur la voie d'un compromis visant à réinstitutionnaliser de manière démocratique les marchés du travail, reconnaître les compétences et les personnes, et sortir les métiers du soin aux personnes fragiles de leur référent domestique, donc de leur référent sexué, sont autant d'objectifs vers lesquels on ne peut tendre sans préalablement identifier et reconnaître la pluralité de la professionnalité.

2. Une professionnalité plurielle

Au cours d'une recherche récente nous avons construit une classification des éléments

⁷ A : Agent à domicile ; B : Employé ; C : DEAVS (Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale).

de discours recueillis auprès d'acteurs de l'aide à domicile – employés, employeurs et régulateurs – en trois types d'espaces [Ribault, 2008 ; Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009]. Il s'agit de l'espace du besoin, de l'espace de l'organisation, et de l'espace de l'action publique et collective (du contrôle ou de la régulation). Ces espaces définissent à la fois l'objet principal sur lequel le discours de légitimité des acteurs se concentre – qualité du service, performance, régulation et production d'incitations –, ainsi que l'objectif de ces acteurs – produire un service qui fait du bien, produire un service performant, produire un service juste.

L'analyse des discours permet de mettre en évidence les lignes de continuité et les lignes de fracture entre les représentations de la professionnalisation du secteur. Autrement dit apparaît une diversité des « figures » de la professionnalisation que nous avons appelées *conventions de professionnalité*, mobilisées par chacun des acteurs⁸. Une convention de professionnalité est *une logique qui est communément mobilisée - donc partagée - par des acteurs différents (ou un acteur donné), relativement à un espace donné (ou à plusieurs espaces), et qui attribue à la définition de la profession une caractéristique dominante*. On aboutit à huit conventions de professionnalité : dans le discours des acteurs, c'est tour à tour, la vocation, l'éthique, le pragmatisme, la rationalisation industrielle, le marché, le politique, la réglementation, la relation de service, ou souvent encore une combinaison de ces conventions, qui va fonder la professionnalité. Le tableau 1. en résume les caractéristiques.

⁸ Ces conventions de professionnalité renvoient elles-mêmes à des conventions de qualité qui passent par des dispositifs de jugement [Karpik, 2007].

Tableau 1. Les conventions de professionnalité

Vocationnelle	Capacité à apporter une réponse aux besoins des personnes sur la base de leur expérience, de l'acquisition informelle de savoirs (auto-formation), de leur amour du métier Individualisation, voire naturalisation des compétences : référence aux "qualités humaines et comportementales" fondées sur l'expérience personnelle du salarié.
Éthique	Capacité à générer de l'autonomie chez les personnes, et attitude compassionnelle vis-à-vis d'elles. Variante plus collective : référence explicite à "l'humain" plutôt qu'à la personne (être utile à la société autant qu'à une personne).
Pragmatique	Capacité à s'adapter à l'imprévu, à susciter de la confiance à travers la ponctualité et la continuité de son intervention, à bricoler des solutions mettant en jeu des aptitudes psychologiques et d'écoute. Prendre en compte les particularités des personnes et des besoins et considérer ce qui n'est pas prévisible et ce qui n'est pas standardisable. Le salarié fait ici appel, selon P. Paperman (2005), à une compétence de « <i>discernement des besoins et des réponses appropriées</i> », qui donne lieu à « <i>une spirale du concernement – répondre toujours présent !</i> ». Efficacité d'intervention au sens de s'efforcer d'apporter des solutions là où se posent des problèmes dont la résolution est considérée comme impérative.
Industrielle	Appel à la possibilité de poser des limites entre les sphères dites « personnelle » et « professionnelle ». Rompre l'isolement des salariés en créant des collectifs de travail. Ancrer le professionnalisme dans les compétences et les qualifications. Penser la figure du professionnel en termes de rationalisation des processus de production et de division des tâches. En appeler à la sécurisation des emplois et des parcours professionnels comme condition de la professionnalité (cf. démarches de certification). La professionnalisation est le fruit d'une ingénierie technique (cf. appel au développement de labels qualité).
Marchande	Capacité à réagir, à s'adapter, à servir en continu, à être proche de l'utilisateur, à identifier ses besoins dans ses multiples dimensions. Capacité de l'organisation à induire des effets d'image et à créer une identité d'entreprise. Penser en termes de rencontre entre offre et demande, et de capacités à « <i>se battre avec les mêmes armes que la concurrence</i> ». Professionnalité fondée sur la capacité à sélectionner les bons offreurs des mauvais, à rendre le marché plus transparent et à respecter la liberté des clients en matière de choix des prestataires.
Politique	Mobilisation positive : « <i>la France est en retard</i> » et « <i>il y a un fort potentiel d'emploi</i> » qui est mal exploité. Mobilisation critique : caractère propagandiste des effets d'annonce gouvernementaux, flou des objectifs visés par les décisions de politique publique, effets pervers des outils créés comme le chèque emploi service universel, inefficacité des dispositifs d'intermédiation tels que les enseignes. Vision de la professionnalité qui repose sur une garantie <i>publique et régulée</i> de la qualité des prestations. Le territoire continue d'avoir un sens et la professionnalité consiste aussi à garantir un accès équitable aux services. Défense du développement des emplois de services coûte que coûte versus la professionnalisation qui doit viser avant tout la qualité des prestations, la fiabilité du contrôle de cette qualité, ainsi que la garantie de prise en charge financière de la construction de la qualité par les pouvoirs publics eux-mêmes.
Réglementaire	Définition de la professionnalité fondée sur le respect des règles relatives à la délimitation du périmètre d'intervention des salariés : ils sont des professionnels puisque des règles existent. Présence ou pas de conventions collectives.
Servicielle	Assimilable à une convention de « rationalisation professionnelle » [Gadrey, 1994]. Renvoie d'une part à la volonté de typifier les cas, de formaliser des méthodes dans un objectif de gain d'efficacité des procédures du travail professionnel, à la fois au sens du gain de temps et de la qualité de la réponse. Renvoie aussi à l'affirmation de la singularité des services d'aide à domicile et à l'importance accordée à leur valeur relationnelle : "on ne travaille pas à la chaîne".

2.2. Des vertus de la pluralité des conventions de professionnalité

Aucune convention de professionnalité ne peut prétendre garantir à elle seule la simultanéité de la qualité de service et de la qualité d'emploi (Devetter, Jany-Catrice, Ribault, 2009). Ceci est peu étonnant puisque les acteurs construisent en fait des discours et des jugements qui vont puiser dans des registres variés de la qualité. Cela signifie que vouloir asseoir la professionnalisation de l'aide à domicile sur une unique convention reviendrait à nier l'existence des autres dimensions de la qualité de service et d'emploi dont les autres conventions sont porteuses. Autrement dit, l'hégémonie d'une convention donnée peut être dommageable à la qualité de service et d'emploi qu'encourage une autre convention. La professionnalité est donc un construit évolutif en tension, et seule cette tension permet de réguler qualité de service et qualité d'emploi. Les relations qui se tissent entre les conventions affaiblissent tout discours qui tendrait à rendre inéluctables les évolutions du secteur. Donnons-en un exemple à partir des conventions marchande et politique.

Du côté marchand, le diagnostic de la qualité de service repose surtout sur des qualités relatives à l'organisation : il s'agit de s'approcher au plus près des demandes identifiées. À la différence des besoins, les demandes portent sur les modalités de prestation, plus que sur le contenu même de la prestation. Ainsi, on identifie une demande de souplesse d'utilisation, d'adaptabilité, de continuité, de réactivité : être là au bon moment. À cette approche de la qualité de service répond une représentation de l'emploi fondée sur la flexibilité, la capacité adaptative - qui se nourrit d'ailleurs très bien de la convention vocationnelle ("aimer son métier"), tout comme de la convention pragmatique ("faire plein de choses"), voire de la convention éthique ("aimer les autres") -, et sur la construction d'une identité d'entreprise plutôt que d'une identité professionnelle. Il n'y a plus lieu de distinguer les services à partir de la nature juridique des intervenants : seule compte la capacité d'écoute et de réponse. Le client devient employeur et le salarié devient entrepreneur de lui-même. Cette conception prône une transparence des transactions et transforme de ce fait la professionnalité en boîte noire. Enfin, cette convention mobilise la notion de libre choix : choix de l'utilisateur entre le soin à domicile et le soin en établissement, choix du client en matière de type de prestataire (gré à gré, mandataire, prestataire), ou encore choix du type d'agrément ou régime d'autorisation auquel se soumet l'intervenant. Une des vertus supposées du libre choix étant de libérer les acteurs des contraintes de régulation.

La convention de professionnalité est qualifiée de *politique* lorsque les logiques mobilisées dans les discours des acteurs relativement à ce qu'est pour eux une profession, s'inscrivent dans un registre d'actions publiques visant soit à développer l'emploi, soit à gérer des (dés)équilibres budgétaires, soit encore à lutter contre des inégalités d'accès ou territoriales. À l'exception de ceux relatifs à la création d'emploi à tout prix, la plupart des discours tenus par les différents acteurs dans le cadre de cette convention de professionnalité, rappellent les limites de la convention marchande du point de vue de ses conséquences tant sur la qualité de service que sur la qualité d'emploi.

Par exemple la transterritorialité des structures intervenantes que suppose la convention marchande (l'idée qu'une prestation peut être rendue de manière identique quel que soit le territoire d'intervention) est en tension forte avec le caractère affirmé que prend le territoire dans la convention politique. L'ancrage territorial des besoins constitue dans cette dernière une des dimensions de la qualité de service, d'autant qu'il renvoie à un ancrage territorial de la solvabilité de la demande et donc à une dimension de justice du point de vue de l'accès aux services.

Alors que la convention marchande tend à se référer à une professionnalité *sui generis*, la convention politique redonne aux acteurs un espace de dialogue, de co-construction et de négociation apte à définir la qualité. Cet espace situe la professionnalité en son centre, considérant que la qualité de service en découle. Dans cette convention, les conditions d'emploi et de travail proprement dites font l'objet d'une attention particulière: d'où le souci de construire des emplois du temps consolidés, de former les personnels à tous les niveaux, d'assurer des passerelles entre métiers ou encore d'encourager la transmission des savoirs. En lien plus direct avec la qualité de service, la convention politique est en tension forte avec la convention marchande, notamment sur le rôle que cette dernière attribue au prix en tant que pivot de la rationalité des agents. Si la convention politique n'est pas anti-marchande, elle tend à considérer le prix comme inséparable de la qualité de service d'une part et de la qualité d'emploi d'autre part - ce que reflète la formule « *se méfier des prix bas* » qui renvoie à l'idée que les dépenses de formation font partie des coûts et doivent être répercutés, quitte à mettre en place un subventionnement de la demande ou de l'offre. Enfin, la co-construction de la qualité de service et d'emploi passe, dans le discours de la convention politique, par l'instauration de procédures éprouvées de contrôle de l'activité, ce qui encore une fois est en

tension mais n'est pas incompatible avec la convention marchande, et rend au contraire cette dernière moins tributaire de son caractère auto-réalisateur.

Cet exemple montre d'une part que la pluralité des conventions de professionnalité est potentiellement porteuse d'améliorations de la qualité des emplois et de la qualité de service, et d'autre part que faire régner une hégémonie d'une convention sur les autres, donc d'un type d'acteurs et de représentations sur les autres, c'est vouloir passer outre les nécessités de reconnaissance réciproque entre les conventions et entre les acteurs, au risque de compromettre la pérennité de leurs relations économiques et sociales.

Conclusion

La volonté officielle de professionnaliser le secteur des services aux personnes fragiles n'a pas pour l'instant permis de contenir la ségrégation professionnelle qui résulte des choix de politiques publiques, des dispositifs institutionnels et des pratiques professionnelles. Nous avons essayé d'expliquer cet échec par l'absence d'une représentation pluraliste de la professionnalité et d'une reconnaissance de cette représentation. Le marché des services à la personne est caractérisé par des logiques de plus en plus fines de segmentation qui se fondent d'une part sur le temps (temps réduit, disponibilité temporelle, compétences temporelles) mais aussi sur une invisibilisation des compétences des femmes. Or les nombreux écueils du rapport salarial dans les métiers de service d'aide aux personnes fragiles en France – temps partiel, temps fractionné, faiblesse des rémunérations – rendent d'autant plus urgente la construction de postures professionnelles qui s'inscrivent à l'intersection des projets de travail et des projets de réponses à des besoins *en situation*. Le bien-être de la personne bénéficiaire du service et la garantie de conditions de travail et d'emploi soutenables pour celle qui le dispense ne peuvent plus être conçues séparément. L'organisation de travail et du travail est au cœur de cet espace professionnel pluriel négocié.

Parvenir à des situations où la professionnalisation ne s'oppose plus à la qualification collective des individus, ne requiert-il pas comme *préalable* une reconnaissance négociée et instituée de la pluralité des professionnalités ? Cette reconnaissance, en contribuant à *dé-domestiquer* les aptitudes, à *reglobaliser* les tâches et à *resingulariser* la relation de service, pourrait recentrer la valeur des services autour d'une valeur d'usage dont la maximisation s'effectuerait sous contrainte de la minimisation de la valeur d'usure des ressources

mobilisées pour la produire. La dé-domestication signifie ne plus considérer le travail de l'aide à domicile comme une externalisation des fonctions domestiques. La reglobalisation renvoie à la remise en question de la frontière entre les tâches nobles et le « *dirty work* », frontière qui résulte de la parcellisation du travail dans un but unique de performance économique. Enfin, la resingularisation fait référence à la réalité selon laquelle il n'y a jamais deux relations identiques dans le métier de l'aide à domicile.

Réduire la professionnalisation à un processus d'individualisation de la qualification des salariés, et à une démarche de rationalisation et de standardisation des prestations contribue à brouiller la représentation des tâches assumées par le métier d'aide à domicile. Les effets de ce brouillage sont néfastes pour la qualité de l'emploi comme pour celle du service.

Ni l'emploi direct, ni les structures privées qui arrivent actuellement sur le marché des services à la personne et de l'aide à domicile ne permettent de combler le déficit de reconnaissance de la pluralité de la professionnalité dont pâtissent ces métiers.

Le secteur associatif, certes hétérogène, a un rôle fondamental et privilégié à jouer dans cette économie singulière : réintroduire de la médiation et de la régulation dans la relation de travail de service, où les salariés peuvent bénéficier d'un recentrage sur un projet de prendre soin, adapté à une situation plus qu'à une personne, non pas pour nier la nécessité de la personnalisation du service, mais plutôt pour en maîtriser la dimension affective à laquelle le prendre soin est trop souvent réduit dans un contexte de survalorisation des « savoir être »⁹.

Tout le problème est de construire une identité professionnelle plurielle qui ne peut pour l'instant exister de manière durable ni dans le modèle marchand tel qu'il est promu par la politique des pouvoirs publics, et dont les entreprises se saisissent principalement – d'où leur intérêt pour « le marché des actifs » et pour des prestations de ménage – ni dans le modèle associatif tel qu'il existe actuellement, c'est-à-dire essentiellement préoccupé de préserver ses prérogatives relatives à l'accès privilégié aux publics fragiles et à ses financements. La légitimation de la capacité du secteur associatif à organiser, gérer et proposer des services aux personnes de qualité ne peut plus reposer sur le seul caractère non marchand des structures

⁹ « À donner la priorité aux « savoir être », on se prive de la capacité à imposer la reconnaissance des savoirs tout court » [Lallement, 2007].

concernées. Préserver un espace de travail décent, conjointement à la production d'un service de qualité – au sens de la mise à disposition d'une capacité à atteindre un objectif identifiable et mesurable sans épuisement des ressources nécessaires à sa coproduction – pourraient constituer les nouvelles bases d'une relation de service spécifiquement associative et contribuer à redéfinir l'utilité sociale du tiers secteur.

References

- CAS (2006), *Personnes âgées dépendantes : bâtir le scénario du « libre choix »*, Rapport dépendance, vol. 1, juin.
- CERC (2008), *Les services à la personne*, rapport n° 8, La Documentation française, Paris.
- DARES (2005), « Le secteur des emplois familiaux en 2003 », *Première Synthèse- Informations*, mars n°12.4.
- DARES (2007), *Les métiers en 2015*, Rapport Dares.
- DEVETTER F.X., JANY-CATRICE F., RIBAUT T., (2009), *Les services à la personne*, La Découverte, coll. Repères, Paris.
- DEVETTER F.X., FRAISSE L., GARDIN L., GOUNOUF M.F., JANY-CATRICE F., RIBAUT T. (2008), *L'aide à domicile face aux services à la personne – Mutations, confusions, paradoxes – Rapport pour la DIISES*, mars, 308 p.
- DUSSUET A. (2005), *Travaux de femmes. Enquêtes sur les services à domicile*, Éditions L'Harmattan.
- GADREY J. (1994), « La modernisation des services professionnels – Rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ? », *Revue française de sociologie*, XXXV, p. 163-195. GADREY J. (1996), *La productivité en question*, Desclée De Brouwer.
- GADREY N., JANY-CATRICE F., PERNOD M. (2004), *Les enjeux de la non-qualification des employés non qualifiés, conditions de travail et compétences des employés non qualifiés*, Rapport de recherche pour la Dares.
- GARDIN L. (2008), « Quelle évolution des modes de régulation ? », in F.X. DEVETTER *et al.* *L'aide à domicile face aux services à la personne – Mutations, confusions, paradoxes*, Rapport pour la DIISES, p. 263-301.
- HONNETH A. (2006), *La société du mépris, Vers une nouvelle théorie critique*, La Découverte, Paris.
- INRS (2006), « Regards sur le travail : quand les aides à domicile deviennent "auxiliaires de vie sociale" », *Note scientifique*, n° 257.
- JANY-CATRICE F. (2010, à paraître), « La construction sociale du « secteur » des services à la personne : une banalisation programmée ? », *Sociologie du Travail*.
- JONAS I., MOZERE L. (2007), « Les compétences invisibles des auxiliaires de puériculture » in *L'économie des services pour un développement durable*, Colloque de Cerisy, 14-21 juin 2006, Éditions L'Harmattan.

- KARPIK L. (2007), *L'économie des singularités*, Gallimard, Paris.
- LAVILLE J.-L. (2005), *Action publique et économie solidaire*, Erès.
- LALLEMENT M. (2007), *Qualités du travail et critique de la reconnaissance*, Colloque Sociologie et Reconnaissance 14-16 déc. 2006, Paris.
- MOLINIER P. (2005), « Le *care* à l'épreuve du travail », in P. PAPERMAN et S. LAUGIER (dir.), *Le souci des autres - Éthique et politique du care*, Éditions de L'EHESS, Paris, p. 299-316.
- PAPERMAN P. (2005), « Les gens vulnérables n'ont rien d'exceptionnel », in P. PAPERMAN et S. LAUGIER (dir.), *Le souci des autres - Éthique et politique du care*, Éditions de L'EHESS, Paris, p. 281-297.
- RIBAULT T. (2008), « Aide à domicile : de l'idéologie de la professionnalisation à la pluralité des professionnalités », *Revue Française de Socio-Economie* n°2, pp.99-118.
- RICŒUR, P. (2002), « La liberté et ses institutions », in *Qui est libre ?* Éditions Orphéus – L'Harmattan.
- TRONTO, J.C. (2005), « Au-delà d'une différence de genre – Vers une théorie du *care* », in P. PAPERMAN et S. LAUGIER (dir.), *Le souci des autres - Éthique et politique du care*, Éditions de L'EHESS, Paris, p. 25-49.

- KARPIK L. (2007), *L'économie des singularités*, Gallimard, Paris.
- LAVILLE J.-L. (2005), *Action publique et économie solidaire*, Erès.
- LALLEMENT M. (2007), *Qualités du travail et critique de la reconnaissance*, Colloque Sociologie et Reconnaissance 14-16 déc. 2006, Paris.
- MOLINIER P. (2005), « Le *care* à l'épreuve du travail », in P. PAPERMAN et S. LAUGIER (dir.), *Le souci des autres - Éthique et politique du care*, Éditions de L'EHESS, Paris, p. 299-316.
- PAPERMAN P. (2005), « Les gens vulnérables n'ont rien d'exceptionnel », in P. PAPERMAN et S. LAUGIER (dir.), *Le souci des autres - Éthique et politique du care*, Éditions de L'EHESS, Paris, p. 281-297.
- RIBAULT T. (2008), « Aide à domicile : de l'idéologie de la professionnalisation à la pluralité des professionnalités », *Revue Française de Socio-Economie* n°2, pp.99-118.
- RICŒUR, P. (2002), « La liberté et ses institutions », in *Qui est libre ?* Éditions Orphéus – L'Harmattan.
- TRONTO, J.C. (2005), « Au-delà d'une différence de genre – Vers une théorie du *care* », in P. PAPERMAN et S. LAUGIER (dir.), *Le souci des autres - Éthique et politique du care*, Éditions de L'EHESS, Paris, p. 25-49.



centro de estudos da metrópole



centro de estudos da metrópole

www.centrodametropole.org.br



CEPID
Centros de Pesquisa,
Inovação e Difusão



Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico



inct
institutos nacionais
de ciência e tecnologia

