

ASSOCIATIONS D'AIDE A DOMICILE :**PLURALITE DES HERITAGES, PLURALITE DES PROFESSIONNALITES**

Florence Jany-Catrice, Clersé-CNRS, Université Lille 1¹

Emmanuelle Puissant, CREPPEM, Université de Grenoble 2²

Thierry Ribault, Clersé-CNRS, Université Lille 1³

Résumé :

Dans les discours des acteurs de l'aide à domicile, le terme de professionnalisation a supplanté celui de qualification. Alors que la qualification reposait sur une reconnaissance collective des savoir-faire des salariés, la professionnalisation ne bénéficie pas d'un consensus quant à son sens, ses modalités ni dans ses implications, et recouvre des significations très différentes. Or pour répondre à la diversité des héritages de l'ESS, qui se manifeste aujourd'hui encore par une pluralité des formes d'engagement dans le monde du travail, nous mobilisons une pluralité de conventions de professionnalité : pour être effective, la professionnalisation dans les associations d'aide à domicile doit quitter les mondes marchand et industriel, et c'est sa pluralité qui doit être reconnue comme telle.

Instead of qualification, the actors more often evoke, as an alternative process, a necessary professionalization of the home keepers. While qualification was based on a collective recognition of workers' capacities, there is no consensus on what is meant by professionalization. Its sense varies according to the actor or institution which invokes it. Besides, there is a diversity of the legacies of Social Economy, which is still present in the plurality of the ways to face work activity in an association. To be effective, the professionalization of the home help associations cannot rely on industrial nor marketable worlds; it is its plurality that has to be recognized.

¹ florence.jany-catrice@univ-lille1.fr

² emmanuelle.puissant@wanadoo.fr

³ thierry.ribault@ifresi.univ-lille1.fr

Introduction

La professionnalisation est assez consensuellement présentée comme une solution presque miraculeuse à une partie des maux identifiés des emplois des aides à domicile et plus généralement des emplois des services à la personne. Elle mènerait à de meilleures conditions d'emploi et de travail, à une reconnaissance économique et sociale et à une meilleure qualité de service.

Pourquoi dans ce cas tarder ? Peut-on pour autant réduire la professionnalisation dans les services d'aide à domicile à une vision industrialiste ou marchande et individualisée de la professionnalité ? Dans quelle mesure les services rendus renvoient-ils à une qualification collective et construite ? Quelles sont les conditions d'élaboration de cette construction collective ?

Nous proposons de raisonner en trois temps. Dans un premier temps nous revenons sur la notion de professionnalisation, dont l'usage dans les discours et dans les pratiques s'accroît à mesure que la tertiarisation des économies progresse. Dans un second temps, nous montrons en quoi l'héritage de l'économie sociale rend complexe et tendu le rapport à la professionnalisation des aides à domicile. Enfin, nous identifions les différentes conventions de professionnalité, souvent imbriquées, pragmatiquement à l'œuvre dans ce secteur. La capacité de reconnaissance de cette pluralité peut apparaître comme une opportunité que l'économie sociale et solidaire est la mieux à même de saisir.

I – Qualifier ou professionnaliser ?

1.1. Comprendre l'éloignement et les dynamiques de dissociation de ces deux notions

a. Non qualification et professionnalisation

Dans le registre statistique, un consensus largement établi classe les aides à domicile parmi les employées « non qualifiées » (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod, 2004). Soit parce que leur salaire est très faible au regard des pratiques salariales intersectorielles (Burnod, Chenu, 2001), soit que la part des diplômés est rare (Chardon, 2002), soit encore que la lecture des conventions collectives identifie peu d'autonomie, de responsabilité et d'initiatives dans l'exercice du travail (Bisault, Destival, Goux, 1994).

Les représentations des exigences attendues - dont nos travaux de terrain rendent compte (voir encadré 1) - insistent pourtant sur la nécessité de la professionnalisation, systématiquement invoquée par les acteurs, même si, nous le verrons, le contenu qui lui est affecté peut être très divers. Il est même généralement considéré que la professionnalisation du secteur de l'aide à domicile conditionne la qualité du service rendu. Les discours autour du vieillissement tendent à s'orienter vers une montée en exigence de compétences des professionnels accompagnant les personnes âgées, présupposant, en quelque sorte, que « n'importe qui » ne peut pas s'occuper des personnes en situation de fragilité.

Il y a donc une tension apparente entre des catégories « non qualifiées » d'un côté et « exigence de professionnalisation » de l'autre, la première renvoyant plutôt à des conventions d'ordre statistique, la seconde relevant plutôt de la convention des représentations ordinaires ou spécifiques du métier de l'aide à domicile. Ce paradoxe, ou tout au moins cette tension, soulève la question suivante : les aides à domicile sont-elles des professionnelles ou des personnels qualifiés ?

b. Quelle qualification ?

Ce débat témoigne de la difficulté plus générale qu'il y a à proposer une définition de la qualification concernant les employés (Gadrey, Jany-Catrice, Pernod, 2004). Dans les métiers à dominante féminine du tertiaire, en particulier, les critères "traditionnels" - diplôme, salaire, autonomie, responsabilité - sont insuffisants pour opérer une distinction entre "qualifié" et "non - qualifié". Certes, l'étude des contenus de travail enrichit l'analyse des compétences, et met en évidence des qualités mobilisées par les employés et exigées lors des recrutements. Mais ces qualités sont souvent peu reconnues socialement, notamment parce qu'elles sont considérées comme "banales", ou substituables, ou encore disponibles en abondance.

Or la qualification, pas plus que la non qualification, ne résulte d'un équilibre sur un marché où s'échangeraient des caractéristiques clairement identifiées et donc "objectivées" ex-ante. Il apparaît au contraire que la qualification est un véritable construit social où interviennent des rapports de force, des rapports de genre notamment. Cela ne signifie pas que les caractéristiques mobilisées ne sont jamais objectivables, mais que l'objectivation des caractéristiques de qualité s'inscrit précisément dans un processus de négociation.

c. Des débats théoriques aux lourdes implications pratiques

S'ils traitent le plus souvent de l'existence et de la reconnaissance de la qualification et des compétences, les débats théoriques évoquent rarement le cas des salariés à qui sont déniées qualification et compétences, en particulier dans les services à la personne. Les débats sur la qualification se sont, dans le temps, organisés autour de deux tendances distinctes. P. Naville centre son "Essai sur la qualification du travail" (1956) autour du temps de formation nécessaire pour acquérir les connaissances indispensables à l'exercice du métier. G. Friedmann et P. Naville, dans le "Traité de sociologie" (1962) appréhendent la qualification à partir du poste de travail. "Dès l'origine donc, le double aspect de la qualification - qualification individuelle ou qualification du poste de travail - est bien analysé, mais l'incertitude qu'il crée dans la recherche de critères pertinents pour définir la qualification n'a jamais pu être réduite" (Oiry, d'Iribarne, 2001). Les études sur la construction des grilles de classification ont remis en cause la pertinence d'une approche substantialiste de la qualification et l'ont définie comme un enjeu social, selon une approche plus constructiviste.

Ces deux courants ont cohabité dans les recherches sur la qualification, même si l'approche constructiviste a occupé une place prépondérante dans les années 1970. L'apparition de la notion de compétence, son corollaire, la professionnalisation, et leur large diffusion dans les pratiques de gestion des entreprises ont toutefois relancé les débats. A la différence de la qualification, la professionnalisation par identification des compétences mobilisées est plutôt liée à un résultat (Reynaud, 2001). Ainsi, la professionnalisation ne s'évalue et ne se valide que dans et par l'entreprise. Il ne s'agit plus du tout de construire, par la négociation et le compromis social, une hiérarchie des qualifications et des salaires, mais de mesurer objectivement la compétence, ce qui redonne force aux conceptions substantialistes, et rend quasi-caduc l'exigence de règles, normes et conventions construites pour tout un collectif. Le succès de la notion de « validation des acquis de l'expérience » s'inscrit d'ailleurs en partie dans ce revirement (voir encadré 2). Les exigences de professionnalisation peuvent alors être interprétées comme un aveu d'échec des processus de qualification, une manière de contourner les exigences de réconciliation des trois pôles de la qualification : qualification individuelle, qualification du poste du travail, qualification salariale (Rose, 2004).

Mais la professionnalisation est une notion qui n'est pas elle-même dénuée d'ambiguïté. Elle peut de fait renvoyer à l'idée de professionnalisation comme communauté semi-fermée. M. Lallement (2007) identifie les critères, consensuels chez les sociologues fonctionnalistes, selon lesquels les professions ont avantage à fonctionner comme une communauté, à ne pas ouvrir

trop grandes les portes qui mènent à elles et à maintenir élevée la qualité des services rendus⁴. Cette notion apparaît peut-être de plus en plus, et c'est l'acception qui tend à s'imposer dans le métier de l'aide à domicile, comme un processus d'individualisation des qualifications et d'identification des compétences. La professionnalisation de l'aide à domicile - et plus largement des services auprès des personnes fragiles - se voit ainsi attribuer le rôle d'une nouvelle idéologie plutôt que celui d'un espace professionnel négocié où le bien-être de la personne bénéficiaire du service et les conditions de travail et d'emploi de celle qui le dispense sont conçus conjointement et de manière dynamique (Jany-Catrice, Ribault, 2007, Ribault 2007). Le caractère intime de la relation de service vient légitimer un attachement des compétences à la personne du travailleur, à ses qualités personnelles.

Nous prenons le parti d'une approche plus interactionniste selon laquelle la question est moins de savoir si telle ou telle occupation est ou non une profession, mais plutôt de s'interroger sur les circonstances et les conditions qui permettent à une activité de se revendiquer et de s'imposer comme profession (Vasselin, 2002). Produits de déterminants et d'interactions multiples, les professions se structurent aussi à travers l'intégration des rapports de force entre les acteurs. Elles évoluent sous la pression de sous-groupes en opposition, et de tendances parfois contradictoires : opposition entre les théoriciens de l'activité et ceux qui souhaitent plutôt professionnaliser cette dernière ; propension à déléguer le « sale boulot » à d'autres catégories et à étendre dans le même temps les domaines de compétence de la profession. Toute profession est composée de segments en situation de concurrence et d'alliance, mais en lien également avec les groupes extérieurs à la profession (Etat, clients).

1.2. La professionnalisation des aides à domicile : reposer des enjeux théoriques à la lumière de l'observation des pratiques

Ce que nous montrons ici est que l'industrialisation émergente dans l'aide à domicile constitue un vecteur puissant de la professionnalisation du métier de l'aide à domicile (Puissant, 2006 ; Devetter, Rousseau, 2007). L'exhortation à la consommation de masse de ces services, que les campagnes de communication font apparaître comme des « produits comme les autres » est un symptôme de cette représentation. L'externalisation et la rationalisation des processus de production sont largement mobilisées pour légitimer cette industrialisation.

⁴ F. Abbaléa (2005) suggère une position que l'on peut qualifier d'intermédiaire, en proposant de recourir à la notion de profession lorsqu'une activité se métamorphose en métier, et un employé en professionnel.

a. L'externalisation des fonctions assure-t-elle la professionnalisation ?

C'est, en économie industrielle, un point relativement consensuel : le recours croissant à l'externalisation de fonctions de services accompagne certaines formes de professionnalisation (bâtiment, maintenance, gestion de personnels). Mais ces processus d'externalisation sont efficaces lorsqu'ils s'opèrent dans un double environnement : dans des logiques techniques de substitution de tâches, pour des fonctions périphériques ; dans des logiques où l'externalisant (ici le ménage, l'aidant familial, la famille) se centre sur son cœur de métier. Quel est le « cœur de métier » de l'unité ménage, lorsque l'externalisation concerne le soin à ses (beaux)-parents vieillissants ?

Pourquoi l'adage selon lequel « une société qui s'industrialise est une société qui se professionnalise » est-il si peu transférable dans le cas de l'aide à domicile ? Est-ce l'organisation du travail, ou l'essence même de ce qui est tenté d'être externalisé qui pose problème ?

Dans le monde de l'aide à domicile, la reconnaissance des compétences comme compétences professionnelles semble au contraire freinée par l'idéologie de l'externalisation de l'activité domestique concomitante et par la représentation de la division « naturelle », en tout cas sexuée, des tâches (Bourdieu 1998, Méda et Périver 2007, Dussuet 1997). De fait, les compétences mobilisées dans les services de l'aide à domicile ne sont pas de simples prolongements des aptitudes développées dans la sphère domestique.

b. Rationaliser n'est pas professionnaliser

Rationalisation, services relationnels et autonomie dans le travail

La rationalisation des activités, guidée par celle des coûts, débouche sur des pratiques de normalisation et de standardisation du travail et du service. On retrouve ici les deux pôles de la rationalisation dans les services relationnels, tels que décrits par J. Gadrey (1994) : une *rationalisation de type cognitif* où ce qui s'opère est une « typification des cas, formalisation relative des procédés, recours à un répertoire de « routines » ». Elle s'accompagne d'une rationalisation institutionnelle renvoyant aux procédés de standardisation où ce qui s'opère sont des « *processus d'édiction de règles sur les méthodes et les procédures de travail* ». La rationalisation des services d'aide est-elle cohérente avec la spécificité de l'organisation de l'aide à domicile ? Dictée par le lieu de production (le domicile des particuliers), l'autonomie

dans le travail d'aide à domicile est quasi-intrinsèque à l'activité. Elle nécessite un ajustement permanent aux contextes spécifiques de populations en situation de fragilité : ajustement aux situations d'urgence, aux exigences de l'utilisateur et de ses proches, à l'environnement de travail (tous les domiciles ne se ressemblent pas). Ce sont ces ajustements de proximité, voire d'intimité, qui confèrent à l'autonomie attribuée aux aides à domicile un sens et un contenu tout à fait singuliers.

Comment cette nécessaire et réelle autonomie est-elle compatible avec les procédures de rationalisation cognitive ou institutionnelle ? Comment en retour ces procédures, elles-mêmes porteuses d'une division du travail et des tâches, sont-elles compatibles avec la nécessaire globalité de la prise en charge ?

Rationalisation et division du travail

La dynamique des professions, suivant la logique de la rationalisation, s'est traditionnellement incarnée dans le processus du « *dirty work* ». En s'ennoblissant par l'incorporation de nouvelles tâches plus prestigieuses, une profession « crée » des catégories d'emplois moins qualifiés et, au bout de la chaîne, de l'emploi non qualifié. C'est ce qui s'est produit lors de la création du statut des travailleuses familiales, devenues, en 1951, des techniciennes d'intervention sociale et familiale. Pour constituer cette profession, les tâches ménagères ont été, dans le travail prescrit, éliminées, ne gardant que les tâches éducatives et d'accompagnement social. Les tâches ménagères étaient dès lors le fait des « aides ménagères », devenues depuis des « aides à domicile ». Aujourd'hui, on peut s'interroger sur la proximité ou non des dynamiques de création du statut d'auxiliaire de vie sociale.

L'aide à la toilette revient, en théorie, davantage aux auxiliaires de vie sociale. Mais nos entretiens montrent que cette distinction dans les classifications est peu compatible avec la prise en charge globale des usagers. Dans les pratiques, les agents réalisent, quel que soit leur statut, une palette d'activités, avec parfois une « dominante » soin à la personne, ou une « dominante » ménage dans le domicile. Une salariée peut-elle rester indifférente à une incontinence qui nécessite que les sols soient nettoyés directement ? Un agent ou un employé à domicile⁵ peut-il rester indifférent au malaise d'une personne âgée ? En réalisant une veille sanitaire et sociale, ou une gestion des urgences, l'employé sort du cadre de son travail prescrit. En prenant en

⁵ Catégories A, B, C dans l'aide à domicile

charge des tâches de ménage du domicile, une assistante de vie sociale quitte la fonction de soin.

Professionalisation et standardisation des tâches

Cette globalité de l'activité s'accommode mal des processus de standardisation qui conduisent, eux, à des séquences de travail hachées, et des prestations elles-mêmes discontinues. Dans certains départements, le financement de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) conduit certains acteurs, jusqu'à présent limités aux entreprises privées commerciales, à proposer des séquences de travail de l'ordre du quart d'heure : le temps de laver le corps d'une personne âgée. Quel temps est-il laissé à la rencontre, au lien qui se crée dans cette prestation de l'intime ? On rejoint ici une question centrale : que produit l'agent de l'aide à domicile ? La perte de la notion de globalité, et la domination de la mesure de la prestation par le temps de prestation conduisent à des situations complexes pour les salariés.

Que l'on se place dans une posture ambitieuse de qualification des emplois et des personnes, de structuration du secteur, ou de professionnalisation des personnels, une clarification de la représentation des tâches assumées par le métier d'aide à domicile est nécessaire. Cette clarification est-elle possible dans un contexte qui identifie professionnalisation à externalisation, rationalisation et standardisation ? Ne faut-il pas au contraire dé-domestiquer les aptitudes, reglobaliser les tâches et resingulariser la relation de service, autant d'éléments constitutifs du métier de l'aide à domicile ? L'héritage de l'économie sociale permet-il d'avancer dans cette voie ?

II- La professionnalisation analysée à partir des héritages des associations d'aide à domicile

La place des associations, en situation de quasi monopole de l'activité d'aide à domicile jusqu'aux années 1990, a été déterminante pour organiser les activités et façonner le secteur, en faisant émerger des services partiellement co-construits et non standardisables. Dans quelle mesure la diversité des héritages de l'ESS contribue-t-elle à expliquer les tensions résultant de l'instauration d'une professionnalisation à dominante industrielle ?

2.1. Un service initialement pensé et réalisé sur la base d'une co-production

Les associations d'aide à domicile sont issues de deux mouvements, ouvrier et catholique, intégrés dans la mouvance catholique sociale, à l'origine de la création des premières associations d'aide aux familles puis aux personnes âgées (Dermenjian, 1991). Les associations constituent ainsi un compromis entre une sphère civique, visant la promotion de la classe ouvrière (le soutien à domicile se fait par et pour les ouvriers), et une sphère domestique, visant un idéal de charité chrétienne, dans une relation fortement personnalisée, l'aidant fait don de sa personne et de son temps pour secourir des populations dans le besoin (Dussuet, Loiseau, 2007).

S'il est souvent noté que l'héritage catholique est encore perceptible dans les associations d'aide à domicile, l'héritage ouvrier est moins souvent évoqué. Pourtant, la promotion de la classe ouvrière par la participation des ouvriers à la réalisation de services d'entraide est essentielle, et contribue à expliquer la forte compatibilité de l'organisation de ces services avec le statut associatif, permettant la « double qualité » à la fois d' *« associé et de participant à l'activité »* (Vienney, 1994). La double qualité est ainsi organisée dans le cadre d'une fonction employeur collective, bénévole, assumée par un conseil d'administration, permettant la participation directe des usagers à l'activité de l'association.

La place privilégiée que se voient accorder les usagers dans les associations permet une co-production des activités, le service étant d'abord envisagé du point de vue de l'utilisateur. La relation d'usage est un point d'ancrage que les acteurs de l'ESS se donnent pour tenir et rendre compte de la relation complexe entre salariés et usagers dans ce secteur d'activité. Cette relation d'usage renvoie à une relation institutionnalisée d'adaptabilité conjointe : intervenant comme usager définissent à l'usage l'activité réalisée. En ce sens, *« l'usage, c'est ce qui éprouve les conceptions toutes faites de ce que doit être l'aide sociale, il laisse place à une initiative de l'utilisateur, il permet l'instauration d'une interaction, d'une participation »* (Bourquin, 2001).

Cette co-construction du besoin a contribué à une forme d'incomplétude volontaire des contrats et implique de prendre en compte les besoins au sens large et dans leur pluralité, ce qui entre en contradiction avec la circonscription industrielle précise des outputs de l'activité. Cette démarche est peu compatible avec la déglobalisation observée dans la première partie de cette communication, ce qui engendre de fortes tensions dans les associations.

2.2. L'activité professionnelle comme prolongement de l'activité bénévole et/ou domestique

L'intégration des salariés à l'organisation s'est traditionnellement faite sur la base d'un continuum entre bénévolat et salariat (Demoustier, Rousselière, 2005). Le salariat était alors plutôt synonyme d'autonomie et de polyvalence, et faisait moins référence à la notion de subordination (Demoustier, Ramisse, 2000). Ce continuum était structurant pour l'association qui s'assurait un recrutement aisé et l'adhésion de ses salariés, anciens bénévoles de l'association. Il était également structurant pour le parcours individuel des personnes, en termes de carrière professionnelle, promotion de l'engagement, intérêt pour un travail choisi.

Pourquoi parler de continuum entre des activités bénévoles et salariées ? Bien que traditionnellement le bénévolat ne fasse pas partie des champs de recherches de l'économie du travail et qu'il ait été pensé comme recouvrant des « *activités de non travail* » dans la sociologie du travail (Friedmann, 1976), nous le considérons ici comme un travail pour trois raisons. D'abord du fait de la représentation de l'activité par les bénévoles eux-mêmes : des exigences précises sont formulées à leur égard, ils sont formés, ils ont des comptes à rendre à un « supérieur ». Ensuite, « *la participation du bénévole (comme acteur) à des situations de travail et la participation du bénévolat (comme pratique) à la construction des carrières professionnelles* ». Enfin, « *l'interaction entre les carrières bénévoles et carrières professionnelles* » (Simonet-Cusset, 2004).

L'histoire particulière de la consolidation de l'emploi dans les associations, via le bénévolat, évacue l'idée du caractère univoque du travail : les formes d'engagement aux mondes du travail et de l'entreprise sont multiples, et l'association représente un lieu privilégié de l'observation de ces modes d'engagement (volontariat, salariat, bénévolat, militantisme). Ainsi, le continuum traditionnel entre bénévolat et salariat est un continuum entre différentes formes d'engagement aux mondes du travail, les frontières entre ces modes n'étant pas étanches : la logique domestique peut accompagner le passage du bénévolat au salariat, sans s'effacer ; la logique professionnelle peut exister dans un contexte où domine le bénévolat. Ainsi, bien que quasi exclusivement salarié, le monde du travail des intervenantes à domicile dans les associations d'aide à domicile est pluriel.

Dans le cas de l'aide à domicile, le travail bénévole était un travail domestique, comme en témoigne l'histoire de ses associations. Au lendemain de la seconde guerre mondiale, il

s'agissait essentiellement d'entraide informelle. Les motivations étaient d'abord l'aide et le soutien aux personnes âgées et aux familles nécessiteuses, dans une logique plutôt domestique. Progressivement, les aides à domicile sont devenues des bénévoles indemnisées puis rémunérées, jusqu'à devenir salariées de l'association pour laquelle elles travaillaient depuis déjà plusieurs années. D'autres associations, comme celles créées dans le cadre des mouvements familiaux populaires, ont parfois salarié tout de suite après la guerre les intervenantes à domicile et, dès 1944, ont ouvert des écoles de formation pour les travailleuses familiales. Le continuum peut alors être simplement symbolique : bien que d'emblée salarié, le travail est d'abord considéré comme étant domestique au sens où on reproduit chez les usagers les mêmes tâches que chez soi, avant d'être « professionnel », au sens où les services réalisés à l'extérieur de son propre domicile détiennent une plus-value par rapport aux activités pour soi et chez soi.

2.3. L'externalisation des tâches domestiques gratuites : l'introduction problématique de la figure du salarié dans un monde dominé par des valeurs domestiques et civiques

Les associations ayant participé à l'externalisation de tâches domestiques, doivent faire face à des paradoxes : continuer de concilier plusieurs logiques en leur sein, civique et domestique (Dussuet, Loiseau, 2007), tout en entrant dans une logique industrielle et marchande. L'externalisation des tâches domestiques initialement réalisées dans la gratuité, par les associations s'est appuyée sur l'introduction de la figure du salarié, comme intermédiaire entre l'utilisateur et le militant associatif. Mais cette intermédiation constitue un éloignement par rapport à la logique du don, du fait de l'entrée dans les familles d'une personne étrangère. Elle implique également un éloignement par rapport à la logique civique, puisque le salarié et le militant associatif sont liés par un rapport de subordination.

Ainsi, la figure traditionnellement prédominante de l'utilisateur et l'histoire particulière de la consolidation de l'emploi dans les associations d'aide à domicile contribuent à expliquer la lente émergence d'une conscience professionnelle dans ce secteur d'activité, comprise comme un sentiment d'appartenance à une équipe de professionnelles, et la reconnaissance tout aussi lente que l'on ne réalise pas le même service chez soi et chez des usagers extérieurs.

2.4. Mise en tension actuelle du fonctionnement de l'ESS par une professionnalisation à dominante industrielle

La majorité des aides à domicile rencontrées sur le département de l'Isère (voir encadré 1), énoncent en premier lieu l'organisation de travail, lorsqu'on aborde les difficultés qu'elles rencontrent dans leur quotidien professionnel, signe de l'émergence de tensions importantes dans la relation de travail, avec l'instauration d'une professionnalisation à dominante industrielle.

La division des tâches et la division de la reconnaissance professionnelle qui en découle sont consacrées par l'accord de branche du 29 mars 2002, qui reconnaît trois catégories d'aides à domicile : de la catégorie A définie exclusivement sur des tâches ménagères, à la catégorie C plus proche de l'aide à la personne. Cette division de la reconnaissance professionnelle se manifeste par une parcellisation accrue de l'activité, du fait de l'effet conjoint de la réduction des temps d'intervention, et de la rationalisation dans la gestion du temps de travail des aides à domicile. Dans ce contexte de forte rationalisation des temps d'intervention, on note une double tendance. Celle d'une part à l'augmentation de la part du travail prescrit, et celle, d'autre part, à la complétude des plans d'aide dans le cadre de l'Apa. Avec la disparition de l'incomplétude volontaire, disparaît aussi la coproduction continue du service rendu avec l'usager.

Ces éléments entrent ainsi en forte contradiction avec les héritages de l'ESS précédemment évoqués, incomplétude volontaire rendant limitée la prescription du travail, coproduction avec l'usager, activité sociotechnique présentant des parties non standardisables ni reproductibles, et freinent l'émergence d'une professionnalité négociée, qui serait conforme aux logiques domestique et civique promues par l'économie sociale.

Pour dépasser ces tensions, n'y a-t-il pas nécessité de reconnaître la pluralité des logiques de professionnalité ?

III - La diversité des conventions de professionnalité

3.1. Des professionnalités

Au cours d'une recherche récente nous avons construit une classification des éléments de discours recueillis auprès d'acteurs de l'aide à domicile - employés, employeurs et régulateurs - en trois types d'espaces (Ribault, 2008). 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. Cette méthode a permis de mettre en relief la diversité des *conventions de professionnalité* mobilisées par chacun des acteurs. Nous avons défini une convention de professionnalité de la manière suivante : il s'agit d'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.

Le classement des discours selon les logiques mobilisées, les espaces par rapport auxquels ils le sont et les acteurs qui les mobilisent, aboutissent à huit conventions de professionnalité (Ribault, op. cit.). Dans le discours des acteurs, c'est donc tour à tour, la vocation, l'éthique, le pragmatisme, la rationalisation industrielle, le marché, le politique, la réglementation, la relation de service, ou souvent une combinaison de ces conventions, qui va fonder la professionnalité.

3.2. Des vertus de la pluralité des conventions de professionnalité

Aucune convention de professionnalité n'éclaire à elle seule l'ensemble des dimensions le long desquelles on peut décliner la qualité de service et la qualité des emplois et du travail. Aucune ne peut prétendre garantir à elle seule la simultanéité de la qualité de service et de la qualité d'emploi. 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 assoir la professionnalisation de l'aide à domicile sur une seule des conventions repérées reviendrait à nier l'existence des autres dimensions de la qualité de service et d'emploi dont les autres conventions sont porteuses, et ce faisant reviendrait à perdre la possibilité de « rééquilibrage » que présente le respect d'une certaine variété des conventions. Pour le dire autrement, l'hégémonisme 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.

La diversité des discours de professionnalité, dont nous avons essayé de rendre compte, est le reflet de l'ambiguïté intrinsèque de la notion et de la pratique du prendre soin : être proche

tout en évitant la « *clôture sur le proche* » (Pattaroni, 2005, p.196). Apprendre à distinguer *les* biens en jeu – dont la sollicitude fait partie - des besoins qui peuvent se revendiquer. On a ainsi constaté combien les intervenantes développent souvent des régimes d’engagements multiples ouvrant à des biens variables mais articulés.

C’est précisément ce type d’articulation qu’une pure logique de multiplication des emplois ne parvient pas, presque par définition, à appréhender. Les relations qui se tissent entre les conventions affaiblissent tout discours qui tendrait à fataliser les évolutions du secteur. Donnons en un exemple à partir des conventions marchande et politique.

Du côté marchand, la qualité de service est diagnostiquée comme reposant essentiellement 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 fait bien sûr miroir une représentation de l’emploi fondée sur la flexibilité, la capacité adaptative - qui se nourrit d’ailleurs très bien, même si c’est de manière détournée, 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 dans cette convention de distinguer les services à partir de la nature juridique des intervenants : seule compte la capacité d’écoute et de réponse. La confusion - et un certain glissement - est introduite entre marché d’organisations et marché d’intervenants (Butté-Gérardin, 1999). Le client devient employeur et le salarié devient entrepreneur de lui-même. Cette conception prône une transparence des transactions mais transforme de ce fait la professionnalité en boîte noire dont seuls les intrants et les extrants demeurent appréhendables. Enfin, cette convention mobilise la notion de libre choix : choix de l’usager entre le soin à domicile et le soin en établissement, choix du client en matière de type de prestataire (gré à gré, mandataire, prestataire), et enfin 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.

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 ce que nous avons appelé la *convention politique* de

la professionnalité, sont là pour rappeler 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. Au niveau de la qualité de service, on note que la transterritorialité des structures intervenantes que suppose la convention marchande (l'idée étant 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 dimension de la qualité de service à prendre en considération, 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 a tendance à construire une professionnalité *sui generis*, la convention politique tend pour sa part à redonner aux acteurs un espace de dialogue, de co-construction - voire de tension – apte à définir la qualité. Cet espace situe la professionnalité en son centre, considérant que la qualité de service en découle. Ainsi les conditions d'emploi et de travail proprement dites font l'objet d'une attention particulière dans cette convention : 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 coûts de formation font partie des coûts et doivent être répercutés plutôt qu'escamotés, quitte à mettre en place un subventionnement de la demande et/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

Parvenir à des situations où la professionnalisation ne s'oppose plus à la qualification collective des individus, requiert une reconnaissance négociée 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, recentre la valeur des services autour d'une valeur d'usage dont la maximisation s'effectue sous contrainte de la minimisation de la valeur d'usure des ressources mobilisées pour la produire.

Restituer la pluralité des formes de professionnalité qui sont mobilisées dans l'exercice du métier d'aide à domicile peut redonner aux organisations relevant de l'économie sociale et solidaire l'opportunité d'un nouvel élan. Cet élan est appelé à se fonder sur une redéfinition de l'utilité sociale des services d'aide autour de l'accessibilité des services, de la soutenabilité des emplois et de la qualité des prestations.

Encadré 1. Méthodologie

L'analyse empirique repose sur l'exploitation et l'usage de matériaux divers. Ces derniers incluent (1) les statistiques du champ des services à la personne à partir des données administratives Ircem (caisse de retraite des emplois du particulier employeur) et Dares (pour les organismes agréés des services à la personne) ; (2) les textes officiels régulant l'activité et le secteur d'activité (accords de branche, loi du 2 janvier 2002, informations de propagande de l'agence nationale des services à la personne) ; (3) les principales conventions collectives.

Ces données qualitatives et quantitatives ont été complétées de deux manières. D'une part par des monographies d'associations d'aide à domicile dans le département de l'Isère, sur la base d'une immersion de plusieurs mois dans une association mandataire et prestataire, et de 60 entretiens semi-directifs et ouverts menés en 2006 (Puissant, 2008). D'autre part, dans le cadre d'une recherche réalisée pour la DIISES, 85 entretiens semi-directifs, menés sur les départements de Paris, la Seine Saint Denis, le Nord, le Pas-de-Calais et la Seine Maritime en 2007, ont été exploités (Devetter, Fraisse, Gardin, Gounouf, Jany-Catrice, Ribault, 2008).

Les monographies et entretiens ont été réalisés auprès d'une pluralité d'acteurs : responsables associatifs (bénévoles et salariés) et privés lucratifs, représentants d'enseignes, des salariés (aides à domicile et encadrants intermédiaires), acteurs de la régulation (Conseils Généraux, DRTEFP, DDTEFP, ANSP), représentants prud'homaux employeurs et salariés, usagers.

Encadré 2. Logiques de professionnalisation et VAE

Historiquement, l'ESS a impulsé des dynamiques de qualifications collectives (professionnalisation à dominante civique), assorties de l'obtention de droits du travail et sociaux collectifs, dans les secteurs d'activité où elle était dominante (Artis, Demoustier, Hofmann, Puissant, 2008). Cela a été largement le cas au cours des années soixante et soixante-dix, dans les établissements d'action sociale, socioculturels, socio-éducatifs ou socio-sanitaires : dans un contexte d'abondance des fonds publics, l'ESS a alors participé à l'insertion et l'intégration professionnelles des femmes, par la création d'emplois de professions intermédiaires (éducateurs, animateurs socioculturels, conseillers en économie sociale et familiale), dans une logique de qualification collective des emplois. Cela a aussi été le cas, plus marginalement, au sein de l'ESS de services : c'est le cas pour les travailleuses familiales, qui se sont vues doter d'une école et d'un diplôme dès la fin des années quarante. Or, depuis les années quatre-vingt dix, la maîtrise des fonds publics a contraint les organisations d'ESS à limiter les pratiques auparavant massives de qualification collective.

C'est ainsi que dans l'aide à domicile, notamment depuis 2002 avec l'instauration du droit individuel de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), l'ESS est passée d'une logique de qualifications collectives des emplois, sur la base d'apprentissages de savoirs nouveaux, à une logique de qualification individuelle des personnes, sur la base de reconnaissance des compétences acquises au cours de son expérience professionnelle.

BIBLIOGRAPHIE :

ABALLEA F., 2005, « La professionnalisation inachevée des assistantes maternelles », *Recherches et Prévisions*, CNAF, n°80, Juin.

ARTIS A., DEMOUSTIER D., HOFMANN B., PUISSANT E., « Economie sociale et solidaire et régulations territoriales », Rapport pour la DIISES, 2008.

BISAULT L., DESTIVAL V., GOUX D., 1994, « Emploi et chômage des non qualifiés en France », *Economie et statistique*, n°273, Insee.

BOURDIEU P., 1998, *La domination masculine*, Paris, Le Seuil.

BOURQUIN G., 2001, « Le travail social et la dimension de l'usage », in HUMBER C., *Les usagers de l'action sociale : sujets, clients ou bénéficiaires ?*, Paris, Collection Savoir et Formation.

BUTTE-GERARDIN I., *L'économie des services de proximité aux personnes : le cas du soutien à domicile aux personnes âgées*, Paris, L'Harmattan, 1999.

CHARDON O., 2002, « La qualification des employés », *Insee*, Série des Documents de travail, n°F0202, Mars.

CHENU A. BURNOD G., 2001, « Les employés qualifiés et non qualifiés : une proposition d'aménagement de la nomenclature des catégories socioprofessionnelles », *Travail et Emploi*, Dares, Avril.

DEMOUSTIER D., RAMISSE M.-L., 2000, *L'emploi dans l'économie sociale et solidaire*, Arles, Thierry-Quinqueton éditeur.

DEMOUSTIER D., ROUSSELIÈRE D., 2005, « L'économie sociale dans la structuration des activités de services : vers un dépassement des contradictions de l'organisation capitaliste du travail ? », Grenoble.

DERMENJIAN G., 1991, « Les femmes dans les mouvements familiaux populaires de 1935 à l'après-guerre », in *Femmes, familles et action ouvrière : pratiques et responsabilités féminines dans les mouvements familiaux populaires (1935-1958)*, Villeneuve d'Ascq, Les Cahiers du GRMF, n°6, pp. 35-58.

DEVETTER F.-X., FRAISSE L., GARDIN L., JANY-CATRICE F., GOUNOUF M.-F., RIBAUT T., 2008, « L'aide à domicile face aux services à la personne : mutations, confusions, paradoxes », Rapport pour la DIISES, mars.

Devetter F.-X., Rousseau S. (2007) Services domestiques : quelles perspectives pour une stratégie d'industrialisation ? , *Revue d'Économie Industrielle*, n°119, 3ème trimestre.

DUSSUET A., 1997, « Domination et dévalorisation dans les rapports sociaux de sexe », in *Nouveau millénaire, Défis libertaires*, septembre. <http://libertaire.free.fr/ADussuet01.html>

DUSSUET A., LOISEAU D., 2007, « Les services aux familles offertes par les associations : un modèle de service « entre » formel et informel ? », in DUSSUET A., LAUZANAS J.-M., *L'économie sociale entre informel et formel : paradoxes et innovations*, Presses Universitaires de Rennes, Rennes.

FRIEDMANN G., 1976, *Le travail en miettes : spécialisation et loisirs*, Paris, Gallimard.

FRIEDMANN G., NAVILLE P., 1962, *Traité de sociologie du travail*, Paris, A. Colin.

GADREY J., 1994, *L'émergence d'un modèle de service : enjeux et réalité*, Paris, Editions Liaisons.

GADREY N., JANY-CATRICE F., PERNOD-LEMATTRE M., 2004, « Les conditions de travail des employés non qualifiés », in MEDA D., VENNAT F., *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, La Découverte, Paris, pp. 182-196.

JANY-CATRICE F., RIBAUT T., 2007, « Les services à la personne, des inégalités inévitables », in BATIFOULIER, GHIRARDELLO, DE LARQUIER, REMILLON, *Approches institutionnalistes des inégalités en économie sociales*, Tome2 : Politiques, L'Harmattan.

- LALLEMENT M., 2007, *Le travail : une sociologie contemporaine*, Paris, Gallimard.
- MEDA D., PERIVIER H., 2007, *Le deuxième âge de l'émancipation : la société, les femmes et l'emploi*, Paris, Le Seuil.
- NAVILLE P., 1956, *Essai sur la qualification du travail*, Paris, M. Rivière.
- OIRY E., D'IRIBARNE A., 2001, « La notion de compétence : continuités et changements par rapport à la notion de qualification », *Sociologie du travail*, Volume 43
- PATTARONI L., (2005), « Le care est-il institutionnalisable ? », in P. PAPERMAN et S. LAUGIER, *Le souci des autres - Ethique et politique du care*, Editions de L'EHESS, Paris, pp.177-200.
- PUISSANT E., 2006, « Associations d'aide à domicile : des tensions à l'œuvre dans la relation de travail », Contribution au colloque annuel de l'Association d'Economie Sociale, Paris. economix.u-paris10.fr/pdf/colloques/2007_AES/puissant.pdf
- PUISSANT E., 2008, « Evolutions et enjeux des services à la personne : les associations iséroises d'aide à domicile », Lyon, Les publications de l'ADEES Rhône-Alpes, Mai.
- REYNAUD J.D., 2001, « Le management par les compétences : un essai d'analyse », *Sociologie du travail*, Volume 43.
- RIBAUT T., (2007), « Des services qui font du bien » in *L'économie des services pour un développement durable*, Colloque de Cerisy, 14-21 juin 2006, éd. L'Harmattan, Paris.
- ROSE J., 2004, « Travail sans qualité ou travail réputé non qualifié ? », in MEDA D., VENNAT F., *Le travail non qualifié, permanences et paradoxes*, La Découverte, Paris, pp. 227-254.
- SIMONET-CUSSET M., 2004, « Penser le bénévolat comme travail pour repenser la sociologie du travail », *Revue de l'IRES*, n°44, Janvier.
- VASSELIN K., 2002, « Faire le ménage : de la condition domestique à la revendication d'une professionnalité », in PIOTET F., *La révolution des métiers*, PUF.
- VIENNEY C., 1994, *L'économie sociale*, Paris, La Découverte.