

# Le travail des aides à domicile pour personnes âgées : contraintes et savoir-faire

par Christelle AVRIL\*

Occupant aujourd'hui près de 200 000 salariées (1), le travail d'aide à domicile pour personnes âgées concernera probablement, dans les cinquante prochaines années, une part croissante des femmes actives, si l'on en croit les estimations sur l'augmentation du nombre de personnes âgées dépendantes (2). La diversité des statuts et plus précisément la fragilité de la condition salariale de cet emploi de service ont été largement explorées dans les travaux de Tania Angeloff (3) d'une part et dans ceux de Lise Causse, Christine Fournier et Chantal Labruyère (4) d'autre part. En revanche, les contraintes ordinaires de la situation de travail demeurent encore largement méconnues, cette question étant généralement abordée de manière plus incidente. Une lecture de ces travaux attentive aux conditions de travail des salariées et en particulier la lecture de l'ouvrage de Brigitte Juhel (5), permet toutefois de se faire une première idée des formes de pénibilité propres à cette activité : fatigue physique et morale, pesanteur des contacts avec les personnes âgées, monotonie des échanges, pression de la demande, manque de temps pour faire son travail, etc. Renouant avec une sociologie du travail classique, nous nous proposons

---

\* Professeure agrégée à l'Université Paris VIII, Formation doctorale de sciences sociales de l'ENS et de l'EHESS.

(1) Nous comptabilisons toutes les salariées travaillant au domicile de personnes âgées, qu'elles passent ou non par l'intermédiaire d'une association, à partir de l'exploitation personnelle de l'enquête sur l'emploi, INSEE, 2001.

(2) De 800 000 aujourd'hui, le nombre de personnes dépendantes, âgées de 60 ans et plus, pourrait augmenter de 14 % à 31 %, selon les hypothèses retenues, d'ici 2020. L'augmentation sera probablement supérieure et accélérée à partir de 2030, lorsque les générations nombreuses du baby-boom auront plus de 80 ans. Ainsi, à l'horizon 2040, le nombre de personnes âgées dépendantes pourrait, selon les hypothèses retenues, croître de 32 à 79 %. R. KERJOSSE, « Les personnes âgées dépendantes : dénombrement, projections et prise en charge », *Retraite et Société*, n° 39, juin 2003, p. 15-20.

(3) T. ANGELOFF, *Le temps partiel : un marché de dupes ?*, Paris, La Découverte et Syros, 2000.

(4) L. CAUSSE, C. FOURNIER, C. LABRUYÈRE, *Les aides à domicile : des emplois en plein remue-ménage*, Paris, Syros, 1998.

(5) B. JUHEL, *L'aide ménagère et la personne âgée : petites et grandes manœuvres autour d'un espace de vie à partager*, Paris-Montréal, L'Harmattan, 1998.

Le Mouvement Social, n° 216, juillet-septembre 2006, © Les Éditions de l'Atelier/Éditions Ouvrières

ici d'approfondir cette question et de nous arrêter longuement sur la description des contraintes ordinaires de cette situation de travail qui concerne dans 99 % des cas des femmes.

Notre approche présente l'intérêt de reposer sur l'expérimentation du métier et sur l'observation directe des pratiques de travail des aides à domicile (6). D'une part, nous avons nous-même expérimenté cette situation de travail solitaire entre 1995 et 2000, intervenant pour une cinquantaine de personnes âgées différentes (ces expériences mises bout à bout correspondent à onze mois de travail). D'autre part, nous avons, au titre de stagiaire, accompagné de mars à juillet 2002, neuf aides à domicile sur leur lieu de travail, participant à leur activité, discutant avec elles et les personnes âgées. Comme l'a montré de longue date la sociologie du travail, se plier aux sujétions physiques et mentales propres à une condition salariale demeure en effet le meilleur moyen de la décrire et de l'analyser (7). En ce sens, la démarche présentée ici invite à renouveler la manière dont la question de la professionnalisation du secteur de l'aide à domicile est aujourd'hui posée. Les travaux qui traitent de cette question l'abordent généralement par « le haut ». Une série de recherches met en effet l'accent sur l'évolution des politiques d'aides à domicile et en particulier sur le développement depuis vingt ans de l'emploi de gré à gré, révélant par-là même l'impossible institutionnalisation du secteur (8). Une autre série de travaux, autour de Jean-Louis Laville (9), privilégie l'analyse du travail réalisé par les associations. Dans cette approche, la professionnalisation concerne le personnel de ces associations et son travail d'encadrement des aides à domicile : respect des règles et des procédures (d'embauche par exemple) mais aussi développement de compétences managériales. Nous proposons ici au contraire de partir de l'analyse de la situation de travail des salariés qui délivrent le service aux bénéficiaires et de mettre en lumière les contraintes de cette activité professionnelle.

Nous verrons dans un premier temps que leur situation de travail comporte, au même titre que d'autres emplois de service, des contraintes physiques et relationnelles. Toutefois, chaque emploi de service a ses contraintes propres liées à la spécificité du bénéficiaire. Aussi, dans un deuxième temps, analyserons-nous les contraintes spécifiques d'un travail au contact de personnes âgées. Enfin, de la même

---

(6) Cet article s'inscrit dans le cadre d'une recherche en cours. En dehors de l'observation du travail des aides à domicile, cette recherche s'appuie également sur une phase d'observation participante dans les locaux de l'association se déroulant essentiellement de juillet 2001 à février 2002, sur des entretiens réalisés entre 1999 et 2001, sur l'exploitation de données statistiques et sur l'analyse des revues du secteur.

(7) P. FOURNIER, « Deux regards sur le travail ouvrier. A propos de Roy et Burawoy, 1945-1975 », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 115, 1996, p. 80-93.

(8) Voir par exemple : L. CAUSSE, C. FOURNIER et C. LABRUYÈRE, *Les aides...*, *op. cit.* ; A. DUSSET, « Les emplois de proximité : une opportunité de professionnalisation pour les femmes de milieu populaire », *Dialectologia y tradiciones populares*, t. IV, 2000, p. 107-143 ; S. PENNEC, « Une professionnalisation en panne : entre perte de statut et hors-statut, le cas des interventions à domicile auprès de vieilles personnes », in A. VILBROD (dir.), *L'identité incertaine des travailleurs sociaux*, Paris, L'Harmattan, 2003, p. 139-154.

(9) J.-L. LAVILLE et R. SAINSAULIEU (dir.), *Sociologie de l'association. Des organisations à l'épreuve du changement social*, Paris, Desclée de Brouwer, 1997.

manière que l'a montré Donald Roy à propos du travail ouvrier en usine (10), la gestion quotidienne des contraintes de la situation de travail amène les salariées à les contourner voire à se les approprier. Nous montrerons ainsi quels types de savoir-faire les aides à domicile mettent en œuvre pour faire face aux contraintes et faire quotidiennement leur travail.

Les aides à domicile que nous avons rencontrées à partir de 1999 travaillent auprès de personnes âgées par l'intermédiaire d'une association située sur la commune de Mervans (11), en proche banlieue parisienne. Dans 37 % des cas, elles sont salariées directement par l'association – dans ce cas, elles étaient anciennement appelées « aides ménagères », 27 % d'entre elles sont employées par les personnes âgées – et elles sont alors parfois nommées « assistantes de vie », l'association fonctionnant alors comme une agence de placement, et 36 % travaillent sous les deux statuts à la fois. Officiellement, elles ont pour fonction de permettre à des personnes âgées de continuer à vivre chez elles, malgré l'altération de leurs facultés physiques et/ou psychiques liées au vieillissement, en réalisant pour elles un ensemble de tâches liées à la vie quotidienne : entretien de l'appartement et du linge, courses, tâches administratives, préparation des repas. Elles ne sont pas mandatées pour réaliser un travail de soin, elles n'ont donc pas le droit de faire la toilette des personnes âgées mais seulement de les aider à faire leur toilette, à s'habiller, à se déplacer, à prendre leurs médicaments.

## Les contraintes physiques et relationnelles du travail de contact

Les travaux de Jean Peneff, comme ceux plus généralement des ergonomes ou des sociologues sensibles à la question des conditions de travail, ont permis de battre en brèche l'image d'activités tertiaires centrées essentiellement sur le contact, loin des travaux physiques réservés aux seuls hommes ouvriers (12).

Le travail des aides à domicile (13), à l'instar de celui des facteurs ou des caissières de supermarché, comporte de multiples tâches de manutention. Il leur faut porter les courses, en particulier les packs d'eau, transporter l'aspirateur d'une pièce

---

(10) D. ROY, « Deux formes de freinage dans un atelier de mécanique : respecter un quota et tirer au flanc », *Sociétés contemporaines*, n° 40, 2000, p. 33-56 ; D. ROY, « Work Satisfaction and Social Reward in Quota Achievement : an Analysis of Piecework Incentive », *American Sociological Review*, octobre 1953, p. 509-511. Cf. D. ROY, *Un sociologue à l'usine*, Paris, La Découverte, 2006.

(11) Tous les noms de lieux et de personnes sont intégralement anonymisés.

(12) J. PENEFF, *L'hôpital en urgence. Étude par observation participante*, Paris, Métalié, 1992. Voir également sur un métier proche de celui étudié ici, les travaux des sociologues et ergonomes canadiens : E. CLOUTIER, H. DAVID, C. TEIGER, « Agir sur les conditions de travail des auxiliaires de vie : croiser les approches », *Travail et emploi*, n° 94, avril 2003, p. 75-83.

(13) Nous utiliserons désormais le raccourci « aides à domicile » pour désigner les « aides à domicile pour personnes âgées ».

à l'autre voire d'un étage à l'autre, transporter le linge pour l'étendre, sortir les poubelles, pousser le lit ou une commode pour balayer derrière. Les charges lourdes à soulever ne concernent pas seulement le travail ménager puisqu'un « travail sur matériau humain » (14), travail physique effectué sur les personnes, leur incombe également. Elles portent les personnes âgées pour les aider à sortir de leur baignoire, à se lever d'un fauteuil ou encore à marcher. Ainsi, Odette Heinz (51 ans) aide Bernadette Miret, une dame de 99 ans aveugle et alitée, à passer de son lit à son fauteuil le matin et vice-versa le soir. Nous l'avons observée pendant cette opération physique :

Odette Heinz abaisse le lit au maximum (c'est un lit dit « médicalisé »), approche le fauteuil, soulève les couvertures, fait faire, non sans difficulté, une rotation de quatre-vingt dix degrés à la vieille dame dans son lit, de manière à ce que ses jambes se retrouvent devant le fauteuil. L'aide à domicile pose alors son genou contre le lit, met ses deux bras sous ceux de la dame et la soulève littéralement pour la déposer dans son fauteuil.

Sans prétendre aboutir à une mesure précise des charges lourdes portées par ces salariées, il est possible de donner quelques indicateurs (15). Odette Heinz porte Bernadette Miret, qui doit peser environ quarante kilos, matin et soir tous les jours de la semaine et un week-end sur deux (soit une semaine sur deux, quatorze jours d'affilée). Pendant l'heure qu'elle passe chez cette dame, elle effectue également d'autres tâches de manutention comme aller chercher des packs d'eau au supermarché ou tout simplement pousser le fauteuil. En outre, ces travailleuses ne passent pas la journée entière avec une même personne âgée, mais, comme un plombier, un réparateur de télévision ou un médecin, elles interviennent au domicile de plusieurs personnes dans une même journée. Pour l'association étudiée, en 2001, les aides à domicile ont travaillé en moyenne chez quatre à cinq personnes différentes par jour, pour des interventions d'environ une heure et demie à chaque fois. Odette Heinz a six interventions par jour. Pour chacune d'elle, je l'ai vue ou je l'ai aidée à réaliser plusieurs tâches de manutention comme porter une personne âgée, des courses, l'aspirateur, pousser un fauteuil, déplacer un lit ou un meuble.

Adopter fréquemment des postures pénibles fait également partie des contraintes physiques de cette activité. A longueur de journée, les aides à domicile se penchent ou se mettent à genou pour nettoyer les cuvettes des WC, laver du linge à la main dans une baignoire ou bien encore, comme s'en plaignent Isabelle Avon et Marie Delit, pour mettre ses bas de contention à une personne âgée. Les postures fatigantes sont liées tout autant à la nature des tâches matérielles à effectuer qu'au sous-équipement domestique des personnes âgées (16). L'absence de machine à laver est par exemple tellement courante que les associations signalent aux personnes

---

(14) E. GOFFMAN, *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minuit, 1968 (1961), p. 121-130.

(15) Selon J. Peneff, les agents travaillant en gériatrie à l'hôpital portent deux fois plus de charge quotidienne (2 000 kg contre 1 000 kg) que leurs collègues des autres services. J. PENEFF, *L'hôpital en urgence...*, op. cit., p. 71.

(16) Cf. M.-G. DAVID, C. STARZEC, « Conditions de vie des personnes de 60 ans et plus », *INSEE Résultats*, 1996.

âgées que « les salariées n'ont pas le droit de laver les draps ou le gros linge à la main ». La vétusté des équipements et des logements est également source de postures pénibles. Les éviers, conçus au moment où la taille moyenne des hommes et des femmes était nettement moins élevée, sont trop bas pour les aides à domicile. Enfin, elles restent généralement debout la journée entière et parfois des heures à piétiner. Nous avons comptabilisé qu'au cours d'une des journées où nous l'avons accompagnée, Véronique Mano est finalement restée debout plus de six heures, quasi-immobile, pour repasser du linge.

L'activité des aides à domicile comporte aussi des déplacements. A Mervans, pour leurs interventions, la plupart des aides à domicile se déplacent à pied. L'association prévoit ainsi entre quinze et trente minutes pour se rendre d'un logement à un autre, ce qui, compte tenu du nombre moyen d'interventions, établit d'emblée leur temps de marche quotidienne à une durée comprise entre une et deux heures. Il faut ajouter à cette première estimation les déplacements qu'elles effectuent au cours de leurs interventions pour aller au supermarché, à la pharmacie ou bien encore pour sortir le chien d'une personne âgée. En les accompagnant, nous avons le plus souvent marché deux heures par jour. Cette part non négligeable du travail qui a lieu au-dehors augmente d'autant les sujétions physiques qu'elle est soumise aux intempéries. Avec Sina Mapi, en l'espace d'une journée, sous un soleil de plomb, nous sommes allées à cinq reprises chercher des packs d'eau pour différentes personnes âgées. Je n'ai pu l'accompagner jusqu'à la fin de la journée, victime d'une migraine.

La part du travail qui se déroule en intérieur n'est pas non plus exempte de conditions difficiles. Les personnes âgées ont facilement froid et les aides à domicile se plaignent pour leur part d'avoir généralement trop chaud sur leurs lieux de travail. L'été, comme s'insurge Monique Vogler au cours d'un entretien, les personnes âgées refusent que les aides à domicile ouvrent les fenêtres de peur de tomber malades et l'hiver, les appartements sont surchauffés. Ces espaces où l'air est confiné sont rapidement saturés par les odeurs, notamment par celle de l'urine. J'ai accompagné Gisèle Leymin chez plusieurs personnes souffrant d'incontinence urinaire. Chez Simone Méliès par exemple, l'odeur d'urine est perceptible dès le palier de l'immeuble. Elle ne porte pourtant des couches que la nuit mais l'infirmier ou l'infirmière qui passe le matin avant que Gisèle Leymin n'arrive, laisse la couche par terre, comptant sur le fait que l'aide à domicile la ramassera. De plus, il n'est pas possible de laver tous les jours les serviettes, les draps et encore moins les couvertures, si bien que l'odeur imprègne l'appartement.

Si la dimension physique des métiers de contact a longtemps été éludée, c'est tout aussi vrai des formes de pénibilité associées au travail de contact lui-même, et cette occultation est d'autant plus forte que l'activité est occupée majoritairement par des femmes (17). Les contraintes de l'activité ne sont donc pas seulement physiques, elles sont aussi relationnelles.

---

(17) Les travaux anglo-saxons adoptant une perspective de genre dans l'analyse des relations de service, en particulier ceux pionniers de Arlie Russel Hochschild, ont permis de mettre en lumière les formes de sujétions et de pénibilités propres à ces emplois. Voir A.R. HOCHSCHILD, « Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure », *American Journal of Sociology*, vol. 85, n° 3, 1979, p. 551-575.

Comme l'a montré Anne-Marie Arborio dans son étude sur les aides-soignantes, tout travail sur matériau humain nécessite un effort relationnel (18). Ainsi les aides à domicile accompagnent-elles leurs gestes de paroles lorsqu'elles aident une personne âgée à se laver ou lorsqu'elles lui changent sa couche. A chaque cuillerée qu'elle porte à la bouche de Bernadette Miret, Odette Heinz prononce une parole d'encouragement comme « allez encore une [cuillerée] mémère » (mémère est le surnom affectueux que tout le monde lui donne). Cet effort relationnel lui permet de mener à bien sa tâche matérielle (nourrir madame Miret) car les paroles favorisent la coopération de la vieille dame. Il lui permet également d'imposer un rythme à la prise du repas, s'assurant par ce moyen du temps restant pour remplir les autres tâches.

Le travail de contact réalisé par les aides à domicile excède néanmoins largement celui qui est nécessaire à l'accomplissement du travail sur matériau humain. L'ensemble du travail ménager est en effet réalisé en présence des personnes âgées, sous leur regard et dans leur espace privé. Par exemple, sur la cinquantaine de personnes âgées dont je me suis occupée, une seule d'entre elles, Robert Arthis, profitait de ma présence pour sortir et faire un tour dans le quartier, me laissant seule dans l'appartement. La contrainte relationnelle est donc inévitable et indissociable du travail matériel. Aussi Yasmina Nivot, qui travaille deux fois par semaine chez Pierre et Solange Boutet, doit-elle s'armer de patience et prendre le temps de convaincre celui-ci de la laisser faire le ménage chez lui, négociant chaque tâche.

Si le travail de contact excède largement le travail sur matériau humain, c'est aussi parce que les aides à domicile ont pour fonction explicite de soutenir moralement les personnes âgées. A la différence des aides-soignantes à l'hôpital ou bien des infirmières qui se déplacent au domicile des personnes âgées, elles ne partent pas une fois le travail matériel réalisé. Lorsque leur intervention est prévue pour deux heures et que les tâches matérielles leur ont pris une heure et demie, elles doivent rester avec les personnes âgées, ce qui suppose, par exemple, de prendre l'initiative, dans la demi-heure restante, d'engager la discussion avec elles ou de leur proposer des activités comme la lecture ou une promenade. Yasmina Nivot s'emploie par exemple à discuter avec Solange Boutet qui souffre d'un cancer de la plèvre. Cette dame, alitée, divague la plupart du temps et crie à longueur de journée qu'elle souffre tout en appelant sa mère. Son mari ne supporte plus ses cris et lui crie lui-même de se taire. Yasmina Nivot s'efforce de discuter avec elle et y réussit, finissant par l'apaiser.

Enfin la contrainte relationnelle est d'autant plus lourde dans ce cas que, par opposition, par exemple, à la brièveté des interactions entre les caissières de supermarché ou les équipiers de fast-food et leurs clients, les interactions entre les aides à domicile et les personnes âgées ont la particularité d'être longues. Les salariées restent en effet entre une heure et trois heures chez la même personne âgée. Le contraste avec les infirmiers et les infirmières intervenant à domicile est particulièrement saisissant puisque, selon nos observations, ceux-ci restent entre cinq minutes

---

(18) A.-M. ARBORIO, *Un personnel invisible. Les aides-soignantes à l'hôpital*, Paris, Anthropos, 2001, p. 106-113.

(pour donner des médicaments ou changer un pansement) et quinze-vingt minutes (pour faire une toilette). Les contacts avec une même personne âgée sont d'autant plus longs qu'ils se répètent par ailleurs toutes les semaines, voire plusieurs fois par semaine, pendant douze mois en moyenne (19).

## **Une contrainte spécifique : travailler au contact de personnes âgées**

Au-delà des contraintes physiques et relationnelles, les contraintes d'un travail de contact sont fonction du type de public. Qu'est-ce que cela signifie concrètement passer entre cinq et huit heures par jour avec des personnes âgées, voire parfois dix à douze heures (20) ?

La part des contacts avec l'extérieur se réduit fortement avec l'âge (21). En effet, les proches des personnes âgées se font de moins en moins nombreux et les personnes âgées que nous avons rencontrées, à quelques exceptions près, ne sortent plus seules de chez elles et même ne sortent plus du tout de chez elles, elles n'ont donc pas la possibilité de maintenir par elles-mêmes leur réseau de sociabilité. Micheline Fouchereau, comme Marie Teixier, ne sont pas sorties de chez elles depuis huit ans lorsque je les rencontre. Cette dernière n'a pour seule visite de proche que celle de sa voisine. La fille unique de Lucienne Gatine, habitant à soixante-dix kilomètres de chez sa mère, vient la chercher tous les dimanches pour passer la journée en famille ; du lundi au samedi, Lucienne Gatine ne voit que l'aide à domicile, deux fois par jour, aux heures des repas. Cette particularité ne manque pas de retentir de plusieurs manières sur la nature de la contrainte relationnelle incontournable qui s'impose aux aides à domicile.

La demande de contacts est en effet particulièrement forte et même envahissante quand il s'agit de partager plusieurs heures un appartement. La plupart des personnes âgées cherchent à discuter avec leur aide à domicile, la suivent un peu partout dans l'appartement quand elles le peuvent, l'interrompent pour lui faire partager ce qu'elles sont en train de faire. J'ai accompagné Véronique Mano chez Jeanne Bottos pour laquelle elle travaille deux fois par semaine. La dame, qui a perdu son mari quelques mois plus tôt et avec lequel elle a tenu toute sa vie un commerce à Mervans, ne quitte pour ainsi dire pas d'une semelle Véronique Mano.

---

(19) Ces chiffres sont issus du *Rapport moral, d'activité et financier* de l'association d'aide à domicile de Mervans pour l'année 2000, daté du 27 avril 2001.

(20) Les interventions du week-end que nous avons réalisées ont souvent comporté douze heures de travail dont environ dix heures au contact de personnes âgées.

(21) Les personnes âgées de 80 ans et plus ont deux fois moins d'interlocuteurs au cours d'une semaine que celles qui sont âgées de 55 à 60 ans. Sans être aussi importante que les contacts avec les amis, voisins, collègues, commerçants, cette baisse des interlocuteurs vaut aussi pour les parents. N. BLANPAIN, J.-L. PAN KE SOHN, « La sociabilité des personnes âgées », *INSEE Première*, n° 644, mai 1999.

Jeanne Bottos parle sans cesse, faisant les questions et les réponses. Peut-être du fait de ma présence ou alors parce que Véronique Mano s'en est déjà plainte, elle s'arrête brusquement, comme si elle prenait subitement conscience de la situation et nous dit : « Bon je vous laisse tranquille, je vous laisse travailler », ce qui ne l'empêche pas de revenir quelques instants plus tard, comme si elle avait oublié de nous dire quelque chose.

Les contacts prolongés avec ces personnes âgées ne sont pas seulement envahissants, ils sont également pesants. Tout d'abord les aides à domicile s'occupent de personnes âgées dont le quotidien varie rarement et les sujets de discussion s'épuisent rapidement pour devenir répétitifs. Tous les soirs, Jacques Meney, chez lequel j'ai accompagné Isabelle Avon, nous a raconté les mêmes anecdotes : l'une concernant sa carrière car son père l'avait obligé à faire une école d'ingénieurs alors qu'il voulait être artiste et il racontait avec délectation comment il s'était plus tard rattrapé à sa manière en inventant des objets ; une autre selon laquelle il avait trompé sa femme pendant la guerre, lorsqu'il était en Allemagne. Et il ne fait aucun doute qu'après mon départ, Isabelle Avon a continué à entendre ces mêmes anecdotes tous les soirs. Ayant désormais une vie sociale très peu variée, ces personnes âgées ressassent le passé, revenant toujours sur les événements qui les ont le plus marquées. Ce qui est peut-être le plus frappant c'est qu'elles utilisent d'un jour sur l'autre les mêmes mots, les mêmes expressions pour les raconter, ce qui accuse la monotonie des échanges.

Si les contacts prolongés avec ces personnes âgées sont vécus comme pesants par les aides à domicile, c'est aussi parce qu'ils n'ont pas la forme d'une discussion normale. Jacques Meney, Yvonne Bellat ou Jeanne Bottos parlent sans cesse à l'aide à domicile mais n'attendent pas réellement de réponse en retour. Une ou deux fois par semaine, comme j'ai pu le constater par moi-même, Gisèle Leymin trouve Jeanne Cavaillet allongée dans son lit, en train de gémir et de dire qu'elle est en train de mourir. A chaque fois qu'elles appellent le médecin, celui-ci certifie qu'il s'agit d'angoisses et que la dame en question se porte plutôt bien, mais Gisèle doit faire face aux mêmes plaintes angoissées de la dame et la rassurer en vain à chaque reprise.

Enfin, la communication demande souvent un effort physique particulier, ce qui accroît la pénibilité des contacts. Chez nombre de personnes âgées, les aides à domicile doivent en effet crier ou répéter plusieurs fois une phrase pour se faire entendre et comprendre, car celles-là sont atteintes de surdité (22). Les personnes âgées sont par ailleurs nombreuses à oublier ce que la salariée leur a dit quelques minutes plus tôt. L'échange entre Latifa Amar et Marguerite Gimié, atteinte de la maladie d'Alzheimer, fournit un cas-limite de l'importance de cet effort relationnel. Lorsque l'aide à domicile apporte un plateau-repas à Marguerite Gimié assise dans son fauteuil, devant la télévision, la dame la regarde comme si elle ne l'avait jamais vue, regarde son plateau-repas puis regarde de nouveau Latifa Amar d'un air interrogateur :

---

(22) 30 % des 70-79 ans, 47 % des 80-89 ans et 65 % des 90 ans et plus souffrent d'une déficience auditive, d'après les résultats de l'enquête Handicaps-Incapacités-Dépendance (HID). C. GOILLOT, P. MORMICHE, « Enquête Handicaps-Incapacités-Dépendance auprès des personnes vivant en domicile ordinaire en 1999 », *INSEE Résultats*, 2002, p. 85.



– Latifa Amar : C'est votre repas, madame Gimié, il faut manger maintenant...

– Marguerite Gimié : Oui d'accord merci.

*Marguerite Gimié prend sa cuillère et commence à manger, elle s'arrête, regardant dans le vide. Elle semble avoir oublié ce qu'elle était en train de faire, regardant sa cuillère d'un air interrogateur. L'aide à domicile, restée à côté d'elle, la relance.*

– Latifa Amar : Madame Gimié, je vous ai apporté votre repas, regardez : il est là, il faut manger.

*La scène se poursuit ainsi jusqu'à la fin du repas : Marguerite Gimié oubliant à tout instant ce qu'elle est en train de faire, Latifa Amar le lui rappelle.*

Le meilleur indice du caractère envahissant et pesant des contacts prolongés avec ces personnes âgées réside dans les tactiques qu'elles utilisent pour échapper à la contrainte relationnelle. A la manière de certains facteurs qui coupent la conversation sans en avoir l'air (23), Véronique Mano reste volontairement laconique avec Jeanne Bottos lorsque celle-ci lui parle sans discontinuer. Plus activement, elles s'efforcent, dans la mesure du possible, de se tenir physiquement à distance des personnes âgées. « Quand on a la tête pleine [des histoires des personnes âgées], disent les aides à domicile, on va faire les courses ». Elles trouvent donc des prétextes pour aller au supermarché ou dans une administration, ou bien elles se réservent cette tâche pour le moment où elles arrivent à saturation de plaintes et d'anecdotes ressassées. Chez les personnes âgées qui ne se déplacent plus ou mal, la plupart des aides à domicile se débrouillent également pour avoir à faire quelque chose dans une autre pièce que celle où se trouve la personne âgée. Nous les avons toutes observées user de cette tactique pour éviter une discussion qu'elles ont déjà eue de nombreuses fois avec cette personne. Lorsque Simone Méliès commence à raconter une histoire que Gisèle Leymin connaît visiblement par cœur, celle-ci se sauve littéralement dans la chambre, prétextant devoir changer les draps. Quant à Sina Mapi, elle essaie de rester le plus longtemps possible dans les étages de la maison que Marguerite Roger peine à monter.

## Des savoir-faire ajustés

Pour faire face à l'ensemble de ces contraintes de leur activité, les aides à domicile ne peuvent compter, faute de formation initiale (aucun diplôme n'est requis et il n'y a pas de formation à l'embauche) que sur l'apprentissage au fil des expériences. Elles acquièrent donc, par la force des choses, un certain nombre de savoir-faire ajustés aux personnes âgées. Avec l'aide ou non du personnel soignant, toutes sont amenées à acquérir des techniques de soignant-e-s comme apprendre à changer la couche d'une personne âgée, à la soulever ou à lui faire sa toilette, notamment le

---

(23) M. CARTIER, *Les facteurs et leurs tournées. Un service public au quotidien*, Paris, La Découverte, 2003, p. 145.

jour où l'infirmière téléphone pour dire qu'elle doit s'occuper d'une urgence et ne pourra venir que le soir. Sandrine Vernier, une étudiante en DESS qui a travaillé dans une autre association, raconte au cours d'un entretien comment elle a dû apprendre à changer la couche d'une personne âgée dès sa première intervention du soir :

Et puis en fait, ce qu'elle [la directrice de l'association] m'avait pas dit, c'est qu'elle [la personne âgée] avait des couches, elle était incontinente. Enfin voilà, bon ben je la raconte souvent, parce que c'est vrai que c'est une anecdote et que tout a commencé comme ça ; moi, j'avais l'habitude de faire du baby-sitting depuis des années, et j'avais l'habitude des petites couches de bébé, et en fait elle m'avait montré et elle m'avait dit : « c'est pareil ! » Mais non ! Parce que bon, je voyais pas trop comment lui prendre les pieds et lui passer la couche dessous [...] mais bon j'y étais, j'étais bien obligée, j'allais pas la laisser en plan.

Changer la couche d'une personne âgée n'a en effet pas grand-chose à voir avec le fait de changer la couche d'un bébé. C'est par la pratique qu'elles acquièrent, comme dans toute activité, les « tours de main ». Véronique Mano me montre chez Jeanne Bottos qu'elle enlève la peau des tomates car c'est le seul moyen de les faire avaler aux personnes âgées qui sinon s'étouffent avec les morceaux de peau. Gisèle Leymin, sûre de son effet, me dit chez Simone Méliès : « Tiens t'as qu'à aller éplucher le jambon de madame Méliès ». Il faut en fait enlever le gras et couper le jambon en petits morceaux pour que la dame l'avale. Certaines rivalisent d'imagination pour aider les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer qui vivent seules. Yasmina Nivot m'explique par exemple comment elle s'y prend pour faire en sorte qu'Anne Balthaze (malade Alzheimer) ne reste pas toute la nuit devant la télévision et pense à aller se coucher. Elle a trouvé comment programmer la télévision de manière à ce qu'elle s'éteigne à 23 h. Lorsque cette dame voit la télévision éteinte, elle croit l'avoir éteinte elle-même et va se coucher. Avec Marguerite Gimié, Latifa Amar use elle aussi de tactiques pour guider la dame en son absence. Elle a accroché des mots partout dans la maison pour rappeler à la dame ce qu'elle peut faire et ne pas faire. Madame Gimié ne se rappelle jamais si elle a mangé et a donc tendance à aller se servir dans le frigo quand Latifa Amar n'est pas là. Celle-ci a donc accroché un mot sur la porte du frigidaire signalant à la dame : « Non. Vous avez déjà mangé, madame Gimié ». Ces savoir-faire manifestent aussi parfois une dimension interactionnelle plus forte. Lorsque Gisèle Leymin a voulu laver la robe de chambre que Simone Méliès n'aime pas quitter, elle s'y est prise très progressivement. Gisèle Leymin commence par lui répéter pendant plusieurs jours qu'elle est sale et qu'il faudrait la laver. Puis, elle lui fait remarquer que son fils va bientôt venir la voir et donc que ce serait bien que sa robe de chambre soit propre. Et finalement lors d'une intervention, Gisèle Leymin m'envoie discuter avec madame Méliès et en profite pour mettre la robe de chambre laissée sur le lit, dans la machine à laver.

Outre la mise en œuvre des savoir-faire ajustés à leur public, il arrive que les aides à domicile réalisent également un certain nombre de gestes que Erving Goffman qualifierait de « techniquement superflus » au sens où ceux-ci ne sont pas nécessaires

pour la délivrance pratique du service mais plutôt guidés par le respect de la personne (24). Alors que leur travail consiste essentiellement à aider ces personnes âgées dans leur vie quotidienne, certaines s'efforcent par des gestes ou des paroles de contrer d'une certaine manière la perte d'autonomie. Ainsi Yasmina Nivot, comme nous l'avons déjà entrevu, essaie-t-elle de discuter avec Solange Boutet qui semble pourtant divaguer, ainsi qu'avec Anne Balthaze atteinte de la maladie d'Alzheimer. Elle a « remarqué », selon son expression, que celle-ci aime parler de certains sujets comme de musique, d'Édith Piaf en particulier et de la guerre. Solange Boutet cherche à parler de sa souffrance physique et Yasmina Nivot entre dans le monologue de la dame. Régulièrement, elle lance la conversation avec ces deux femmes, les oriente sur les sujets qui les font parler et leur font visiblement plaisir : Anne Balthaze est euphorique tandis que Solange Boutet la remercie sans cesse. Elle n'hésite pas également à les relancer pour faire perdurer l'échange. Elle réussit donc dans une certaine mesure à avoir des échanges avec ces personnes avec lesquelles l'entourage a renoncé à communiquer. Marie Delit et Latifa Amar ont pour leur part convaincu Micheline Fouchereau, âgée de 95 ans, de « faire des tours de salon ». Les deux salariées, qui interviennent chacune à des moments différents de la journée, l'ont amenée à marcher quelques minutes par jour en lui faisant parcourir le chemin qui la sépare du salon puis le tour de la table du salon et enfin retourner dans sa chambre. Avoir convaincu Micheline Fouchereau de l'utilité de cette marche ne signifie pas pour autant qu'elle s'y prête facilement au quotidien. Les aides à domicile doivent à chaque fois faire preuve d'imagination et de persévérance lorsque la dame âgée prétexte une fatigue ou lorsqu'elle s'arrête au milieu de la pièce, persuadée que ses jambes ne répondent plus. Marie Delit a remarqué qu'en leur absence, Micheline Fouchereau marche toute seule. Elle perçoit ces déplacements à partir de petites choses qui ont bougé dans le salon. Elle se sert donc de cet argument pour contrer le refus de la dame. Ainsi les aides à domicile s'attachent-elles à réduire la dépendance dans le sens où par des gestes et des paroles, elles s'efforcent de faire recouvrer, même pour quelques instants, certaines capacités aux personnes dont elles s'occupent.

Chercher et trouver des moyens pour que les personnes âgées récupèrent, même provisoirement, certaines aptitudes, peut se lire comme une façon, pour les aides à domicile, de s'approprier les contraintes de leur situation de travail. Par cet effort, elles introduisent en effet une forme de jeu dans leur quotidien (25). Remarquons tout d'abord que le fait d'essayer de faire parler une personne âgée qui sinon garde le silence, d'essayer de faire remarquer une personne âgée qui sinon ne bouge pas de son fauteuil, d'essayer de faire choisir son menu à une personne âgée qui ne s'y intéresse plus, sont autant de manières de provoquer un changement et d'enrayer le caractère répétitif des gestes mais aussi des plaintes et des paroles ressassées des personnes âgées. En ce sens, leurs efforts pour réduire la dépendance des personnes

(24) E. GOFFMAN, *Asiles...*, *op. cit.*, p. 123.

(25) Cette pratique s'apparente à l'effort intense que réalisent les ouvriers travaillant à la pièce lorsqu'ils accroissent leur propre productivité jusqu'à un quota fixé par le groupe ouvrier lui-même, rompant ainsi l'ennui au travail par ce « petit jeu » selon l'expression d'un des enquêtés. Cf. P. FOURNIER, « Deux regards... », *art. cit.* ; D. ROY, « Work Satisfaction... », *art. cit.*

âgées rompt la monotonie au travail, faisant passer le temps plus vite et occasionnant une fatigue plus supportable. Ensuite, vouloir faire remarquer Micheline Fouchereau, comporte une forme de défi dont le résultat est incertain et qui suppose en outre que les salariées déploient tactiques et adresse pour la convaincre de marcher puis pour l'aider à marcher, gérant au mieux les situations où la dame manque de tomber. Le jeu repose par conséquent sur cette part combinée d'incertitude (sur le résultat du jeu) et de déploiement d'habileté personnelle. Pour contrer la perte d'autonomie, chacune peut de cette façon s'exprimer personnellement et montrer que son rôle dépasse celui d'une simple exécutante. Lorsque Henriette Rocher va travailler pour la première fois chez Yvette Pérez, elle constate que celle-ci ne s'habille plus, ne se coiffe plus et se lave rarement. « Elle se néglige » selon les mots de cette aide à domicile en entretien. Petit à petit, Henriette Rocher dit qu'elle a convaincu Yvette Pérez de se laver régulièrement. Elle l'aide le matin à choisir des vêtements tout en étant attentive, comme elle le précise, à « lui laisser l'initiative ». Elle la coiffe, la maquille et prend soin de lui faire des compliments sur sa tenue, son aspect. Notant un changement dans le comportement de la dame, qu'elle rapporte à son action personnelle, Henriette Rocher a de cette manière le sentiment d'avoir permis à cette dame de retrouver un certain plaisir de vivre comme elle nous le dit en entretien :

Elle était malheureuse, elle se plaignait d'ailleurs, elle se plaignait, elle se plaignait beaucoup de la vie, elle en avait marre de la vie. Et maintenant c'est une personne qui voit la vie...Bon ma fois, c'est pas très varié mais enfin... euh... Pour elle la vie, elle voit ça autrement, donc c'est limité peut-être mais elle y trouve des agréments.

Cet exemple concentre à lui seul l'ensemble des formes de satisfaction que les aides à domicile retirent de cette pratique. Henriette Rocher n'a plus en effet à supporter les plaintes incessantes de la dame dont elle nous fait sentir la pesanteur par la répétition des termes (« elle se plaignait d'ailleurs, elle se plaignait, elle se plaignait beaucoup »). Pour rompre cette monotonie, elle a tenté un coup à l'issue incertaine et mis en œuvre des formes d'habileté personnelle pour parvenir à l'objectif qu'elle s'était fixé. Enfin, parce qu'il s'agit précisément d'un effort qui porte sur le contact avec les personnes âgées et vise à réduire la dépendance, les aides à domicile retirent de cette pratique une forme de satisfaction particulière : tout comme Henriette Rocher se montre à elle-même que son travail a des effets importants, celui de permettre à des personnes âgées de retrouver un plaisir de vivre, c'est finalement une forme de travail social que les aides à domicile s'attachent à exercer par la mise en œuvre de ces savoir-faire.

Cette réflexion n'épuise ni les contraintes de la situation de travail des aides à domicile (nous avons laissé de côté l'examen des contraintes temporelles) ni l'analyse des savoir-faire et des formes de satisfaction au travail. Ces deux derniers points supposeraient un examen approfondi attentif aux caractéristiques des interactantes, ce qui constitue l'un des axes majeurs de la recherche en cours dont nous n'avons présenté ici qu'un aspect. Nous espérons toutefois avoir montré que l'enquête de terrain et en particulier l'observation directe des pratiques de travail ouvrent la voie à

une connaissance approfondie des situations de travail de ces femmes qui occupent un nouveau type d'emplois de service. Les aides à domicile cumulent, comme d'autres salariés dans certaines activités de service généralement subalternes, à la fois des contraintes physiques et des contraintes relationnelles, indissociables dans l'accomplissement du travail. C'est le contact direct et prolongé avec les personnes âgées qui distingue cependant cette activité d'autres emplois de service. Bien qu'il soit peu évoqué au premier abord dans les entretiens, l'observation participante met en lumière le caractère envahissant et pesant des contacts avec les personnes âgées. Pour faire face aux contraintes de leur activité et notamment à cette contrainte spécifique liée au type de public, les aides à domicile développent des savoir-faire. Il apparaît alors que ce qui constitue une forme de pénibilité singulière peut être transformé par les salariées en une source de satisfaction au travail. Elles acquièrent au fil de l'expérience des techniques pour faire recouvrer aux personnes âgées certaines facultés ; les mettre en œuvre leur permet tout autant de rompre la monotonie au travail que de se prouver à elles-mêmes qu'elles ont un rôle social. Encore faudrait-il creuser ce premier niveau d'analyse des savoir-faire et de leur mise en œuvre. La recherche en cours met en effet en lumière des différences de compétences relationnelles entre aides à domicile, du fait de la relative hétérogénéité de leurs trajectoires sociales. Elle montre également combien leur mise en œuvre est dépendante des propriétés sociales des personnes âgées et des aides à domicile au cours des interactions.

**LIBRAIRIES OÙ *LE MOUVEMENT SOCIAL*  
EST EN VENTE**

Compagnie : Rue des Écoles, 75005 Paris

La Brèche : 27, rue Taine, 75012 Paris

Le Merle moqueur : 51, rue de Bagnolet, 75020 Paris

Vent d'Ouest : 5, place du Bon-Pasteur, 44000 Nantes

La Griffon : 5, rue Sébastien-Gryphe, 69007 Lyon

# *international review of social history*

**Volume 51**

**Part 1**

**April 2006**

## ARTICLES

Sharif Gemie, « The Ballad of Bourg-Madame : Memory, Exile and the Spanish Republican Refugees of the Retirada of 1939 »

Shane Ewen, « Managing Police Constables and Firefighters. Uniformed Public Services in English Cities, c.1870-1930 »

## SPECIAL THEME : The Common Soldier in Rebel Armies

Marjolein 't Hart,

« The Common Soldier in Rebel Armies : An Introduction »

Erik de Swart, « From "Landsknecht" to "Soldier" : The Low German Foot Soldiers of the Low Countries in the Second Half of the Sixteenth Century »

Frank Schubert, « "Guerillas Don't Die Easily" : Everyday Life in Wartime and the Guerilla Myth in the National Resistance Army in Uganda, 1981-1986 »

## BOOK REVIEWS

Robert William Fogel, *The Escape from Hunger and Premature Death, 1700-2100. Europe, America, and the Third World* (Jan Luiten van Zanden)

*Modernizing Muscovy. Reform and Social Change in Seventeenth-Century Russia*. Ed. by Jarmo Kotilaine and Marshall Poe (Valerie Kivelson)

Leo Lucassen, *The Immigrant Threat. The Integration of Old and New Migrants in Western Europe since 1850* (Richard Alba)

*Fighting the Slave Trade. West African Strategies*. Ed. by Sylviane A. Diouf (Boubacar Barry)

Bibliography

Résumés

© Cambridge University Press