Un rôle ambivalent des associations dans la reconnaissance du travail salarié.

Lôexemple de lôaide à domicile

A. Dussuet (CENS ï EA 3260, Université de Nantes)
Annie.dussuet@univ-nantes.fr
A. Dussuet – UFR Sociologie – Ch. de la Censive du Tertre – BP 81227 – 44312 – Nantes cedex 3

E. Puissant (CREG, Univ. Grenoble-Alpes ; Adees RA)
Emmanuelle.puissant@upmf-grenoble.fr
E. Puissant – ADEES RA – 112 Rue Ney, 69 003 Lyon (adresse professionnelle)

Résumé :
A partir de l'exemple de l'aide à domicile, notre contribution porte sur l'ambivalence du rôle des associations dans la reconnaissance du travail salarié. En mobilisant les apports théoriques de l'économie des conventions et de la sociologie de la reconnaissance et des classements sociaux, elle cherche à comprendre dans quelle mesure la qualification témoigne d'une « méconnaissance » du travail salarié et des compétences nécessaires pour l'exercer, au sens de Honneth. Cette méconnaissance s'enracine dans les spécificités de l'emploi associatif, mais aussi dans les processus de différenciation de genre, entendu comme système de classement social. Elle contribue ainsi à la fois à la reproduction du système de genre à travers la précarisation de ces emplois féminins et à l'effritement du système de droits et protections historiquement attachés à la qualification.

An ambivalent role of nonprofit organizations in recognition of wage labour
The example of home care

Summary :
From the example of home care, this paper deals with the ambivalence of the role of associations in recognition of wage labour. Within theoretical contributions of the economics of convention and the sociology of social recognition and rankings, the aim of this paper is to understand how the qualification, in this sector, testifies a "misunderstanding" of wage labour and skills, as Honneth does. This ignorance is rooted in the specifics of the associative labour, but also in the process of gender differentiation, understood as a system of social classification. The consequence is a contribution not only to the reproduction of gender system through the casualization of these women's jobs, but also the erosion of the system of rights and protections, historically correlated to the qualification.

Mots clés : emploi associatif, aide à domicile, économie des conventions, genre.

JEL : J2, J3, J5, J7

Depuis les années 1980, les associations sont un instrument privilégié des politiques publiques de l'emploi. D'une part, ces organisations ont largement utilisé les différents dispositifs d'emplois aidés qui se sont succédés. D'autre part, les emplois qui se développent le plus rapidement dans les associations se trouvent dans ces secteurs de services faiblement qualifiés, aux salaires bas, comme l'aide à domicile. Ainsi, dans le cadre d'une réflexion plus large en termes de qualité de l'emploi dans les associations, cet article propose de s'intéresser à la manière dont le travail salarié trouve de la reconnaissance dans les associations. La masse salariale versée par le secteur associatif représente 6% de celle du secteur privé, quand le nombre d'emplois en équivalent temps plein atteint 7,5% de l'emploi à temps plein du secteur privé (Tchernonog, 2013, p122). Ainsi, être employé dans le secteur associatif se traduit par une rémunération plus basse que celle qui pourrait être perçue dans le reste de l'économie (Hély, 2007). Ces données rejoignent celles publiées dans l'Atlas commenté du CNCRES, pour l'ensemble de l'ESS : *"en 2008, le volume des rémunérations versées de chaque secteur montre globalement une rémunération dans l'économie sociale et solidaire inférieure de 23% à celle du privé hors ESS et inférieure de 9% à celle du public"* (ONESS-CNCRES, 2012, p53)[1]. Les observations de l'Insee par secteur d'activité soulignent que : *« Avec des salaires moyens de 21 000 et 22 600 euros, les rémunérations associatives sont particulièrement faibles dans l'action sociale et l'animation culturelle et sportive (…) Ces deux activités ont peu de cadres, plutôt des professions intermédiaires et des employés »* (Bisault, 2012).

Cette situation peut être interprétée comme le signe d'un déficit de reconnaissance du travail salarié dans le secteur associatif. Elle trouve son origine dans les spécificités du système d'emploi des organisations associatives : d'une part, l'importance du travail à temps partiel (seulement 55 % des emplois à temps complet en 2008 dans les associations, ONESS-CNCRES, *op.cit.*, p58) et d'autre part, le faible niveau relatif des qualifications (57% des salariés sont des employés, 29% des professions intermédiaires, et 7% seulement des cadres ; Tchernonog, *op. cit.,* p128). Cela apparaît comme un paradoxe, étant donné le rôle moteur des associations dans la création de diplômes nouveaux, dans les secteurs médico-social, socio-éducatif et socioculturel notamment, comme l'atteste l'histoire des professions d'éducateur spécialisé, d'éducateur de jeunes enfants, d'assistant social, d'animateur socio-culturel, etc. (Knibiehler, 1984 ; Vilbrod, 1995).

Nous nous concentrerons ici sur la question de la qualification, en cherchant à comprendre dans quelle mesure la qualification, telle qu'elle s'établit dans ce secteur, témoigne d'une « méconnaissance » du travail salarié et des compétences nécessaires pour l'exercer.

Notre analyse s'appuiera sur le secteur de l'aide à domicile. S'il s'agit d'activités particulières à la fois dans le mouvement associatif et dans le système productif dans son ensemble, elles nous semblent constituer un idéal-type de l'emploi associatif en condensant les spécificités de celui-ci. Les emplois y sont féminins à 97% (ONEES-CNCRES, *op. cit.,* p103), le temps partiel y est particulièrement répandu (19,3% seulement d'emplois à temps complet, *ibid.*), les salaires y sont très bas (le salaire mensuel net moyen des aides à domicile s'élève à 838 euros selon l'Enquête Emploi 2010 de l'Insee, contre 1747 euros pour l'ensemble des salariés ; Lefebvre, 2013). Mais surtout, ce secteur représente un poids important dans les effectifs salariés associatifs, et, de ce fait contribue largement à dessiner l'image moyenne de l'emploi associatif[2]. Enfin, les associations ont longtemps été en position hégémonique dans cette activité (des années 1940 aux années 1990) ; elles y ont ainsi joué un rôle moteur dans la définition des modèles d'emploi et dans l'émergence des métiers. Notre démarche n'est donc pas comparative : nous ne cherchons pas à mesurer la qualification dans les associations par rapport à d'autres formes d'organisations, il s'agit plutôt de

[1]De façon classique, les auteurs proposent toutefois de reconsidérer ces chiffres en comparant ces rémunérations par secteur d'activité et notent le plus fort écart de rémunération *« dans les activités financières et d'assurance, dans le soutien aux entreprises et dans l'information et la communication ».* Mais il faut souligner qu'à l'inverse, dans l'action sociale, où les salariés de l'ESS sont les plus nombreux (37,8% de l'emploi dans l'ESS, p 51), et où les associations ont le plus grand poids en termes d'emplois (62, 7% des emplois de ce secteur sont dans l'ESS et 95% dans les associations, p103) la différence s'annule vis à vis du reste du secteur privé.

[2] Rappelons que l'emploi associatif est particulièrement concentré dans l'action sociale et la santé, qui représentent 54 % des emplois et 57% du « volume horaire du travail salarié » (Tchernonog, *op. cit.,* p124).

focaliser l'analyse des processus de reconnaissance de la qualification sur un secteur où les associations ont joué un rôle prépondérant, en tentant d'en dégager des traits caractéristiques.
Dans une première partie, nous nous interrogerons sur les processus de reconnaissance sous-jacents à la notion de qualification en mobilisant les apports théoriques de l'économie des conventions et de la sociologie de la reconnaissance et des classements sociaux. Dans une seconde partie, nous montrerons que la faible qualification apparente des salariées correspond à une « méconnaissance » au sens de Honneth. On peut ainsi parler d'un processus « empêché » de qualification. Cette méconnaissance s'enracine dans les spécificités de l'emploi associatif, mais aussi dans les processus de différenciation de genre, entendus comme système de classement social. Elle contribue ainsi à la fois à la reproduction du système de genre à travers la précarisation de ces emplois féminins et à l'effritement du système de droits et protections historiquement attachés à la qualification dans un contexte de « *société salariale* » (Castel, 1995).

Méthodologie
Cette contribution s'appuie sur des travaux qualitatifs menés en Rhône-Alpes et dans les Pays de la Loire. Des entretiens ont été menés avec des salariées, des encadrants salariés (directeurs, directeurs de ressources humaines, etc.), des encadrants bénévoles (employeurs associatifs, membres de conseils d'administration, etc.), des régulateurs (Conseils Généraux, ARS, etc.).

. *En Rhône-Alpes*, une monographie de l'aide à domicile dans le département de l'Isère, ainsi qu'une cartographie de l'offre et du salariat du secteur sur l'ensemble de la région ont été menées, dans le cadre d'un programme de recherche – action « Sécurisation des parcours professionnels », mené en partenariat avec l'Université Pierre Mendès France de Grenoble, la CGT Rhône-Alpes et la CFDT Rhône-Alpes, co-financé par le Fonds social européen, la Région et l'Etat.

. *Dans les Pays de la Loire*, une étude financée par la CRESS et réalisée en partenariat par le CENS et les CEAS de la Sarthe, de Vendée et de Mayenne a permis de tirer un bilan de la situation des associations d'aide à domicile au début des années 2010 à travers une étude documentaire et des entretiens réalisés avec les responsables associatifs et représentants des pouvoirs publics dans les cinq départements de la Région.
Ces analyses ont été complétées par un cadrage statistique issu, pour l'aide à domicile, de l'enquête de la DREES de 2008 (Marquier, 2010 ; Marquier et Nahon, 2012) et, plus généralement pour les associations, des travaux menés d'une part par l'Observatoire National de la Coordination des Chambres Régionales de l'Economie Sociale et Solidaire (ONESS-CNCRES, 2012), d'autre part par Viviane Tchernonog (Tchernonog, 2013).

1 ï La qualification comme convention de valeur du travail, issue de luttes pour la reconnaissance

Le sens de la qualification dans les rapports salariaux a été discuté dans les années 1950, à propos de la « déqualification » entraînée par l'organisation industrielle taylorienne. Mais son utilisation dans les classifications l'a constituée en mesure de la valeur du travail dans le cadre d'un emploi donné. Toutefois, cette valeur elle-même est le résultat d'une convention sociale, de laquelle dépendent les possibilités de « reconnaissance » du travail salarié, sous ses différentes formes (statutaires, salariales et promotionnelles), à des moments différents (embauche, rémunération, appréciation du travail), à des degrés variables. Loin d'être immuable, cette convention sociale est toujours contextualisée, et se définit en fonction des rapports de force entre groupes sociaux antagoniques, se manifestant notamment sur le marché de l'emploi.

1.1 ï La qualification comme convention de valeur accordée au travail

La qualification constitue un élément central dans les relations salariales ; les conventions collectives l'utilisent généralement pour définir un classement des emplois, la qualification donne ainsi *« sa légitimité à la hiérarchie des revenus du travail et notamment des salaires »* (Saglio, 1998, p 257). Le salaire se présente alors comme le paiement de la capacité opératoire des salariés, objectivée à travers la qualification.

Cette notion est pourtant complexe, irréductible à un niveau de diplôme ou de complexité de la tâche à accomplir (Rose, 2012), mais on peut surtout remettre en question cette conception objectiviste et substantialiste selon laquelle la qualification correspondrait à un ensemble de savoir-faire et de connaissances nécessaires pour occuper un poste donné. Dès 1956, dans son *Essai sur la qualification du travail*, Pierre Naville estime au contraire, dans une perspective constructiviste, que la qualification *« ne peut jamais être saisie en elle-même »*, elle est *« un jugement social sur la valeur comparée des travaux »* (Naville, 1956, p130). Même si elle s'appuie et se légitime à travers les critères objectifs que constituent la nécessité, l'existence et la durée d'une formation, la qualification, ainsi entendue comme *« un rapport entre certaines opérations techniques et l'estimation de leur valeur sociale »*, peut alors être comprise comme une « convention de valeur » du travail. Cette valeur ne prend sens que dans le cadre d'un emploi situé sur une échelle de complexité relative à une division du travail caractéristique d'une organisation sociale donnée. Dans ce cadre, et donc de façon temporaire, les tâches à accomplir sont décrites et classées en se référant à des critères communément, mais provisoirement admis. Car ces critères eux-mêmes sont soumis à une contestation récurrente de la part des travailleurs intéressés et l'estimation doit être constamment révisée.

La valeur du travail entérinée par la qualification a donc un caractère fondamentalement relatif que Naville assimile à *« un artifice par lequel les institutions codifient certains types de hiérarchie technique inhérents à nos sociétés antagoniques »*.

1.2. Une convention de valeur issue de formes de reconnaissance, elles-mêmes produits de luttes sociales

On peut comprendre cette valeur accordée au travail comme une forme de reconnaissance. Axel Honneth (2002 [1992]) en distingue trois : l'amour, que lôindividu reçoit en général dôabord comme enfant lors de sa socialisation primaire par les interactions familiales, avec sa mère en particulier, et qui lui permet d'acquérir une « *confiance en soi* » fondatrice de son identité singulière ; le droit, forme de reconnaissance réciproque, qui débouche sur le « *respect de soi* » comme personne juridique membre d'une communauté ; enfin, la solidarité est une « *estime sociale* » donnant accès à « *l'estime de soi* ». Ces trois formes n'offrent pas les mêmes possibilités d'intégration dans la société. Par exemple, lôamour constitue une reconnaissance de la personne elle-même, mais pas de son travail, ni de sa contribution à la société, et ne permet donc pas dôêtre intégré à celle-ci. La reconnaissance par le droit permet cette intégration, mais nôautorise pas non plus à occuper une place légitime dans la hiérarchie sociale.

C'est donc la troisième forme de reconnaissance, l'estime sociale, qui nous intéresse ici puisque, selon Honneth, elle est reçue *« en référence à la contribution apportée à la réalisation des fins poursuivies par la société »* (*ibid.*, p149) et que, dans les sociétés contemporaines le travail apparaît comme la forme par excellence de cette contribution. Etant donnée l'importance de la division du travail dans les sociétés occidentales, « *l'estime sociale* » comprend plusieurs degrés, constitutifs de la hiérarchie sociale. Mais il faut encore, pour l'obtenir, que la contribution soit jugée effective par l'ensemble social.

Alors que dans les sociétés traditionnelles les contributions de chacun sont référées à « *l'honneur social* » lié à sa position hiérarchique perçue comme immuable, les sociétés modernes sont le théâtre de luttes pour imposer une échelle de valeurs jamais définitive. Honneth insiste sur le caractère dynamique du processus de reconnaissance sociale : l'« *estime sociale* » n'est pas liée à des critères figés, mais dépend largement des rapports de force construits dans les luttes sociales.

Il rejoint ainsi les analyses de Pierre Bourdieu sur le classement social qui, dans la conclusion de *La distinction* (1979) explique comment les structures sociales se traduisent en schèmes de lecture de la réalité sociale : *« les divisions sociales deviennent principes de division, qui organisent la vision du monde social »* (p549). Le mode de classement devient lui-même un enjeu de luttes sociales par lesquelles les différents groupes sociaux tentent de faire reconnaître comme légitimes les principes de classement qui les avantagent. Ces luttes peuvent être analysées comme « symboliques » au sens où leur objet semble être du domaine des représentations sociales, mais elles ont aussi des conséquences matérielles importantes.

C'est le cas pour la qualification comme convention de valeur du travail : elle constitue un enjeu de luttes sociales, ainsi que le soulignent les études sur la construction des grilles de classification à l'œuvre dans les entreprises (Devetter *et alii,* 2009). Mais *« la présence ou l'absence d'un groupe dans le classement officiel dépend de son aptitude à se faire reconnaître, à se faire apercevoir et à se faire admettre, donc à obtenir, le plus souvent de vive lutte, une place dans l'ordre social »* (Bourdieu, *op. cit*., p560). Dans le monde du travail, la lutte pour la reconnaissance passe en particulier par la constitution d'acteurs collectifs capables d'impulser cette dynamique : une forte implantation syndicale, le rapport de force, et les capacités de l'acteur syndical à peser et compter dans les négociations en sont des conditions nécessaires.

Or, l'implantation et l'activité syndicales sont plus efficaces dans les secteurs industriels, traditionnellement masculins, impliquant un lieu de travail collectif unique (Mouriaux, 2013). Si ce modèle de la grande entreprise est remis en cause dans l'industrie, interrogeant alors l'efficacité syndicale, les situations d'éclatement salarial sont exacerbées dans les services, et singulièrement dans l'aide à domicile (Puissant *et alii,* 2014). Dans ce salariat s'exerçant à des temps et dans des lieux différents, les organisations syndicales sont très peu présentes (Béroud, 2013). Ces difficultés de syndicalisation, inhérentes au secteur et au type de salariat qui s'y développe, sont renforcées par les spécificités des employeurs associatifs et leur histoire (Puissant, 2010), ces services associatifs étant tournés avant tout vers les usagers, et moins vers les salariés qui ont plus de difficultés que dans le reste de l'économie à s'imposer comme interlocuteurs d'une négociation portant sur la valeur de leur travail.

Selon l'intensité des luttes sociales et la position des groupes sociaux concernés par la lutte pour la reconnaissance, les formes de reconnaissances du travail sont très différentes. La définition du temps de travail en est un bon exemple : si les pilotes d'avion, ou encore les enseignants, ont réussi à faire admettre que leur temps de travail était irréductible au temps de conduite pour les pilotes ou au temps de présence devant les élèves pour les enseignants, on peut penser que cela résulte de l'estime sociale qui leur est accordée, et n'est pas sans rapport avec l'identité professionnelle de ces groupes, qui s'exprime en particulier par leur syndicalisation. *A contrario* les aides à domicile n'ont pas réussi à obtenir une reconnaissance de leur temps de travail en dehors des heures d'intervention dans les domiciles privés des usagers, alors même que des travaux récents montrent qu'un temps plein pour les aides à domicile équivaut à 25 heures d'intervention chez les usagers (Barrois *et alii,* 2012).

Ainsi, la reconnaissance dans le monde du travail obéit à des règles tacites, produits de lôhistoire, se traduisant par des conventions de valeur dominantes. Mais quelle est la valeur attribuée au travail effectué (par des salariés ou des bénévoles) à lôintérieur des organisations associatives de lôaide à domicile ? Cette valeur fait-elle lôobjet de luttes, et lesquelles ?

1.3- Des conventions de valeur multiples dans lôaide à domicile, mais des modes de reconnaissance restreints

Dans lôaide à domicile, le travail fait lôobjet de conventions de valeur multiples, ainsi que lôont montré plusieurs recherches récentes (Messaoudi, 1999 ; Puissant, *op. cit.* ; Ribault, 2008), se traduisant par des difficultés dans lôaccès à la reconnaissance.

On peut tout dôabord souligner lôimportance du registre dôaction (Salais, Storper, 1993) domestique, sans doute parce que le travail prend place dans lôespace domestique du domicile privé des bénéficiaires, mais aussi parce que les normes qui sôappliquent à ce travail sont issues du monde domestique. Ainsi le côté affectif et interpersonnel, banni du monde professionnel mais caractéristique de la sphère domestique, est récurrent dans les entretiens, tant du point de vue des motivations des aides à domicile, que du point de vue de lôintérêt et du sens que les salariées trouvent à leur travail :

« *Je me suis tellement attachée à mes personnes***é** *. Elles font vraiment partie de ma vie. Et puis vous savez, il y a beaucoup de choses qu***ô***elles ne peuvent pas dire à leur famille, à leurs enfants, et c***ô***est à nous qu***ô***elles disent les choses. On devient vraiment leur confidente*[3] ».

L'importance des sentiments et des émotions dans la relation d'aide à domicile se retrouve aussi du côté des usagers :

« *Vous comprenez, ma mère n'est pas toujours consciente. On a besoin de la garder dans notre monde, de reconnaître les choses et les gens. Même si elle ne parle plus beaucoup, je me rends bien compte que quand Mme X. arrive, elle lève la tête, elle la reconnaît. Et là, je sais qu'elle ne pense pas que je l'abandonne*[4] ».

« *C'est sûr, des fois elle arrive en retard, (***é** *) mais bon, on s'entend bien! Et puis elle supporte aussi mon caractère de cochon! Quand elle part en congés, je ne veux pas qu'ils m'envoient une remplaçante, ah ça non. (***é** *) Vous savez, c'est pas facile de faire confiance, de laisser entrer des personnes qu'on ne connait pas chez soi.*[5] ».

Deux modalités d'emploi différentes : l'emploi prestataire et l'emploi direct

Le service prestataire repose sur trois types d'acteurs : l'employeur (public ou privé, lucratif ou non lucratif), l'usager, et la salariée.

Il existe deux conventions collectives s'appliquant aux emplois prestataires : la Convention collective de la branche aide à domicile (pour les structures privées non lucratives, principalement associatives) signée en janvier 2012, et celle des services à la personne pour les prestataires privés à but lucratif, signée en septembre 2012. Les emplois publics sont régis par le statut de la fonction publique territoriale.

Dans le système de **l'emploi direct**, l'usager emploie la salariée qui intervient à son domicile, il est à la fois l'employeur et l'usager. Cette modalité d'emploi est la moins avantageuse pour les salariés, la convention collective qui existe depuis 1999 étant bien en deçà des conventions régissant le travail dans le cadre de structures prestataires (notamment pour la prise en compte des temps de trajets, le droit à la formation).

La deuxième caractéristique du registre domestique est le caractère informel et flou de la relation et des activités effectuées. Ce flou est poussé à l'extrême dans le cadre de l'emploi direct : les salariées répondent aux demandes et besoins immédiats des personnes, elles n'ont pas de mission délimitée par écrit en dehors de la convention collective, largement méconnue, et nôont souvent pas conscience des différences entre celle dôune « femme de ménage » ou dôune aide à domicile. Pourtant, une salariée intervenant chez une personne de 60 ans pour des tâches ménagères, qui reste ensuite employée pendant plus de 10 ans chez cette même personne, effectue de fait une activité d'une autre nature : aux tâches ménagères sôajoutent une mission de « veille » (éviter les chutes, vérifier la santé de la personne par un suivi régulier) et une mission humaine et sociale qui prend une importance grandissante (avec l'âge les personnes sortent moins et leur solitude peut croître). Cette salariée continuera néanmoins à se présenter et être présentée comme employée de ménage.

Dans le cadre de l'emploi prestataire associatif, la part d'informel tend à se réduire (accords de branche ou d'entreprise, règlement intérieur, délimitations écrites de ce qui relève du métier d'aide à domicile et ce qui n'en relève pas). Toutefois, une part d'informel et de flou subsiste, si bien que

3 Entretien Aide à domicile.
4 Entretien Usager.
5 Entretien Usager.

l'organisation associative est parfois présentée comme un compromis entre le formel et l'informel, qui se manifeste par « *une formalisation volontairement limitée qui constitue un modèle de service spécifique* » (Dussuet, Loiseau, 2007).
De même que le caractère interpersonnel et affectif, le caractère flou et informel de la relation d'aide à domicile se retrouve tant du côté des salariés que de celui des usagers.
« *Je ne sais jamais trop bien ce que je vais faire chez une personne, avant d'être vraiment chez elle. Entre ce qui est indiqué sur nos plannings et ce qu'on fait, je peux vous dire qu'il y a un monde*[6] ».

Au cours des entretiens réalisés, il est apparu à plusieurs reprises que ce flou est plutôt vecteur de satisfaction, de valorisation et d'intérêt pour les salariés :
« *J'ai travaillé à l'usine avant de faire ce boulot, et franchement, ça n'a rien à voir. Ici, (é) même si on nous prend souvent pour des femmes de ménage, nous on sait bien qu'on est plus.* [...]. *Quand on arrive chez une personne, qu'on est censées faire plein de ménage, mais quand on voit que la personne va vraiment mal, qu'est-ce que vous voulez qu'on fasse? (é) On prend le temps, on discute avec elle. Des fois, quand ce sont des personnes que je connais bien, je sais ce qui leur fait plaisir, donc je fais une compote pour leur remonter le moral, je les emmène se promener en bas, dans le quartier* »[7].
Ce flou se retrouve aussi chez les usagers ou leur famille dans les représentations qu'ils se font du métier d'aide à domicile, mais aussi dans leurs attentes, ce qui se traduit parfois par des incompréhensions :
« *Mes parents ont juste besoin d'un peu de compagnie et d'un brin de ménage de temps en temps, et c'est bien compliqué, avec l'association X. La dernière fois, Mme X.* [la responsable de secteur] *m'a appelée, pour me dire que Y.* [l'aide à domicile] *n'était pas là pour faire la vaisselle du reste de la famille. Ça n'a pas dû arriver bien souvent, et puis, si ça dépanne, je ne vois pas où est le mal*[8] ».
De même que pour les salariées, il apparaît que cette part d'informalité peut être vectrice de satisfaction et même de bien-être pour les usagers du service, dans la mesure où elle permet une adaptabilité continue aux besoins et envies des usagers.
Cette prégnance du registre domestique dans les activités d'aide à domicile est un facteur de l'intérêt des salariés pour leur travail et du bien-être des usagers pour le service reçu. Mais il est aussi un frein à la reconnaissance des aides à domicile comme professionnelles, détentrices d'un savoir faire particulier et validé.
Ces caractéristiques du registre dôaction domestique (caractère affectif, interpersonnel, imprécis et informel de la relation) constituent aussi un frein à la reconnaissance du travail salarié au sens de Honneth. Plutôt que la qualité dôun travail (efficace, adapté à la situation, etcé), ce sont les qualités des personnes qui sont appréciées (patience, dévouement,é). . La reconnaissance à attendre prend alors plutôt la forme de lôamour que de lô« estime sociale ». Lôanalyse des processus de qualification, lôoutil le plus abouti de reconnaissance institutionnelle du travail, conforte cette analyse.

6 Entretien Aide à domicile.
7 Entretien Aide à domicile.
8 Entretien Usager.

2 ï La faible qualification dans lôaide à domicile : une « méconnaissance » ?

De façon générale, la structure des qualifications dans les organisations associatives est un élément explicatif du niveau des rémunérations qui y sont distribuées. En termes de catégories socioprofessionnelles, on y relève moins dôemplois de cadres et dôouvriers quôailleurs, et plus dôemployés et de professions intermédiaires[9]. Nous nous concentrerons ici sur la catégorie des employées, qu'on définit souvent comme "non qualifiées" et qui sont les plus nombreuses dans l'aide à domicile.

2.1 ï Lôaide à domicile : des emplois non qualifiés ou bien dépourvus des critères établis pour hiérarchiser les qualifications ?

Si l'aide à domicile constitue globalement un important réservoir d'emplois non ou peu qualifiés, 62% des salariées du secteur étant considérées comme « non qualifiées », on note toutefois des différences importantes selon le type d'employeurs. C'est dans le secteur associatif que la part des salariées qualifiées est la moins basse (48,3% contre 85% dans l'emploi direct[10], Ould Younes, 2012). C'est pourtant cette caractéristique qui a motivé depuis 25 ans l'intérêt des pouvoirs publics pour le développement de ce secteur : il semblait possible de l'utiliser pour mettre au travail des chômeur-se-s sorti-e-s sans diplôme du système de formation et de ce fait classé-e-s comme difficilement « employables » (Dussuet, 2006). On peut pourtant s'interroger sur le sens de cette faible qualification dans le secteur.

Cette croissance d'un secteur « non qualifié » contribue à inverser une tendance, qui pouvait sembler structurelle dans la population active, à la baisse de l'emploi non qualifié. Ainsi, selon Gadrey, Jany-Catrice et Pernod-Lemattre (2004), *« entre 1984 et 1991, les emplois non qualifiés ont baissé de 6 %, alors que le nombre d'emplois qualifiés augmentait de près* de 9 % *»* ; mais à partir de 1994, *« le nombre d'emplois non qualifiés a cru très fortement, deux fois plus rapidement que celui des emplois qualifiés ».* Un facteur de cette reprise inattendue de l'emploi non qualifié pour les analystes de l'époque est le déploiement des politiques d'abaissement voire d'exonération de cotisations sociales patronales sur les bas salaires. Mais surtout, les caractéristiques de ces emplois non qualifiés ont changé : *« il y a vingt ans, la population des non qualifiés était majoritairement ouvrière, masculine et industrielle. Elle est maintenant en grande partie employée, féminine et tertiaire* ». C'est donc la croissance de certains emplois de service, largement féminisés, qui a alimenté dans la période récente cette croissance des emplois non qualifiés. Le développement des « services à la personne » joue un rôle moteur puisque, parmi ces emplois non qualifiés, *« la profession la plus nombreuse en 2002 est celle des assistantes maternelles, gardiennes d'enfants et travailleuses familiales. Cette profession a quasiment triplé en vingt ans ».* Il faut aussi relever que cette croissance des emplois non qualifiés se produit alors que l'allongement de la durée des études se poursuit et que la part des non diplômés dans la population active régresse fortement. Dans l'aide à domicile, on trouve un tiers (32,7%) des salariées qui ont seulement une formation primaire ou du premier cycle du secondaire, 46,5 % qui ont suivi des études de 2è cycle court, mais 15,4% qui ont une formation de 2è cycle long, général ou technologique, 5,6% ayant une formation supérieur au bac (Marquier, 2010). Ainsi, ce n'est pas l'absence de formation, ni même de certification scolaire des salariées occupant ces emplois qui explique leur classement comme « non qualifiés ».

Cette absence de qualification peut être rapprochée des processus décrits par Madeleine Guilbert dès les années 1960 à propos des ouvrières des industries métallurgiques (Guilbert, 1966), classées comme « ouvrières spécialisés », donc ouvrières « non qualifiées » parce qu'affectées à des postes délaissés par les ouvriers masculins et réclamant des « qualités » réputées comme féminines par les

[9] En 2011, le taux de professions intermédiaires dans les organisations de l'ESS s'élève à 31% des salariés (contre 17,2% dans les entreprises privées hors ESS), le taux d'employés s'élève à 40,1% (contre 30,8%), celui d'ouvriers à 13,1% (contre 34,4%) et celui de cadres, professions intellectuelles supérieures et chefs d'entreprise s'élève à 15,7% dans l'ESS (contre 17,5%) – voir Demoustier et alii, 2014.

[10] Emploi direct : le bénéficiaire de lôaide est employeur et assume toutes les tâches administratives. La relation entre le bénéficiaire et lôaide à domicile ne passe pas par une structure.

employeurs. Ces derniers s'accordaient en effet à reconnaître la meilleure aptitude des femmes pour effectuer des travaux répétitifs requérant rapidité, dextérité et minutie. Mais ces savoir-faire « féminins » étant perçus comme l'expression de « *qualités féminines naturelles* » étaient déniés en tant que qualification et donc non rémunérés alors même qu'ils étaient effectivement utilisés dans le processus de production. De plus, Madeleine Guilbert fait remarquer que : *« par leurs caractéristiques gestuelles* (ces postes) *rappellent sur plus d'un point les travaux domestiques. (…) La capacité de rapidité des femmes dans les travaux industriels qui leur sont confiés s'explique dès lors en partie par les aptitudes gestuelles acquises dans la pratique des travaux ménagers. Le ménage, la cuisine, le repassage, la couture supposent les mêmes enchaînements gestuels que bien des travaux d'atelier »* (Guilbert, *op. cit.*, p. 214). Ainsi, même dans ce milieu connoté au masculin de la métallurgie, certains postes de travail utilisent des savoirs et savoir-faire acquis par les femmes dans la sphère domestique[11]. Considérés comme innés, ils sont évidemment d'autant plus recherchés que leur non reconnaissance comme qualification permet de ne pas les rémunérer. Les louanges des chefs d'entreprise rencontrés à l'époque par Madeleine Guilbert à l'égard des salariées femmes sont à cet égard sans équivoque : plusieurs d'entre eux soulignent qu'*« on ne trouverait pas d'hommes pour des salaires aussi bas »* (Guilbert, *op. cit.*, p. 144). Lors de l'introduction de l'informatique dans l'imprimerie au début des années 1980, Margaret Maruani et Chantal Nicole (1989) relevaient le même phénomène de dénégation des savoir-faire féminins des clavistes, rivant celles-ci à des classifications de postes « non qualifiés » alors que les mêmes tâches effectuées par des typographes hommes étaient classées comme hautement qualifiées.

La division sexuelle du travail (Kergoat, 2000) constitue un élément central du système de genre en attribuant aux femmes des tâches et des postes de travail dès lors perçus comme « féminins ». Elle permet par là-même une naturalisation des savoir-faire domestiques (Chabaud, Fougeyrollas, Sonthonnax, 1985 ; Cresson, 1995 ; Dussuet, 1997). Les apprentissages domestiques constituent en effet des apprentissages invisibles parce qu'ils ne reposent pas sur des transmissions formelles. Ils s'effectuent essentiellement par mimétisme, les filles reproduisant des gestes inconsciemment enregistrés comme partie intégrante de leur identité féminine. Ces savoir-faire acquis dans le cadre domestique sont ensuite simultanément utilisés et déniés dans l'exercice du travail salarié, et tout particulièrement dans ces services qui se substituent à des tâches effectuées sans rémunération par celles, épouses, filles ou parentes, que les services sociaux désignent comme « aidants naturels ».

L'absence d'apprentissage formalisé est donc ici un frein à la reconnaissance d'une qualification, particulièrement dans le système français, qui a longtemps fait correspondre strictement niveau de diplôme et niveau de qualification dans les conventions collectives. Même si ce lien s'est aujourd'hui distendu, le titre scolaire reste perçu comme un instrument d'objectivation des compétences de la personne qui en est détentrice (Bourdieu, 1976). Il permet ainsi non seulement une reconnaissance sociale du travail effectué, mais aussi la substitution des personnes les unes aux autres dans l'exercice d'une tâche donnée. A l'inverse, l'absence de formation institutionnalisée rend indissociable des personnes elles-mêmes l'exercice d'activités pour lesquelles elles apparaissent alors irremplaçables. C'est ce que l'on observe dans l'aide à domicile où les personnes aidées, mais aussi parfois les employeurs, y compris associatifs, jugent souvent insuffisant le diplôme comme garantie de compétences de potentielles salariées, préférant se fier à leurs caractéristiques personnelles : sexe bien entendu, mais aussi âge (les plus jeunes étant parfois évincées comme « pas assez expérimentées ») et situation familiale. Implicitement, il s'agit de sélectionner celles qui ont acquis de façon informelle les compétences nécessaires à travers leur expérience des tâches domestiques.

[11] Madeleine Guilbert souligne en outre que c'est l'intégralité du comportement attaché au « rôle féminin » qui est mobilisé par ces postes industriels déqualifiés : *« Mais la comparaison ne s'arrête pas là. Les travaux ménagers et les travaux industriels considérés comme féminins n'ont-ils pas en commun, dans de nombreux cas, le caractère de travaux simples indéfiniment recommencés ? L'acceptation par les ouvrières des tâches qui leur sont confiées répond certes à des capacités de réussite et de rendement, mais aussi sans doute à une habitude des travaux monotones liée elle aussi à une pratique du ménage ».* (Guilbert, 1966, p. 214)

Les compétences recherchées comportent peu de dimension technique. Anne-Marie Daune-Richard souligne que les travaux effectués par les femmes sont toujours jugés moins qualifiés car *« les hommes se trouvent beaucoup plus souvent que les femmes dans les espaces considérés comme techniques c'est-à-dire circonscrits à l'industrie où le travail apparaît largement instrumenté par des machines »* (Daune-Richard, 1998). Le travail de l'aide à domicile n'utilise que des objets techniques très ordinaires qui se trouvent dans la plupart des foyers et sont perçus comme utilisables par n'importe qui.

Il faut enfin noter comment l'appareil statistique tend à uniformiser la description des travaux effectués par les femmes. Thomas Amossé (2004) note ainsi comment *« aujourd'hui encore, le détail statistique des professions masculines contraste avec l'imprécision des contours de l'activité féminine(…) dans la nomenclature socioprofessionnelle de l'Insee, on peut ainsi opposer les emplois masculins, découpés finement en métiers, distingués en fonction des systèmes productifs, hiérarchisés selon les niveaux de qualification, aux emplois féminins où les qualifications sont peu précises et les hiérarchies peu présentes »* . Lors des débats sur la refonte de la nomenclature des professions en 2003 l'argument de la polyvalence des tâches effectuées par les secrétaires a été utilisé comme justification du maintien de l'unité de ce groupe, quasi exclusivement féminin, dans la nomenclature, alors qu'il constitue de loin l'ensemble le plus nombreux (650 000 salariées), rabattant par là même l'ensemble de la catégorie au rang d' « employé non qualifié ». Ces questions de terminologie statistique peuvent paraître accessoires, mais nommer c'est aussi permettre une « représentation » d'un groupe et par là lui conférer une identité.

Tout se passe comme si les éléments hiérarchisant la division sociale du travail pour les hommes, niveau de qualification, niveau de responsabilité, exécution ou encadrement, et qui sont utilisés habituellement comme supports d'objectivation des limites des prérogatives des différentes catégories, étaient imperceptibles dans les activités réalisées par les femmes, même dans la sphère publique, comme si ces activités étaient toutes plus ou moins « polyvalentes » et, comme telles, réductibles à l'état de « services » indifférenciés.

2.2. Une institutionnalisation des qualifications tardive et ambivalente dans l'aide à domicile aux personnes âgées

Les analyses de la sociologie des professions (Tripier, 1991 ; Dubar, 1996 ; Dubar et Tripier, 1998 ; Champy, 2009) ont montré le rôle central de l'intervention publique pour qu'une « activité » devienne un « métier » et pour conférer le statut de professionnels à ceux qui l'exercent, à travers la production législative et réglementaire. Or, ces politiques publiques d'institutionnalisation ont été tardives en ce qui concerne l'aide à domicile aux personnes âgées, comparativement à l'aide à domicile aux familles, et restent aujourd'hui encore ambivalentes. Quatre directions complémentaires de l'intervention publique sont nécessaires selon Aballéa, dans lesquelles la qualification joue un rôle clé.

La première dimension est la « *dimension fondatrice* » : l'action publique « *valide l'espace de qualification, en statuant sur les référentiels de formation et en certifiant les diplômes* » (Aballéa, 2005, p56). Pour l'aide à domicile aux familles, cette dimension remonte aux années 1950, avec la création dès 1949 du diplôme de « travailleuses familiales », qui deviendront en 1999 des « techniciennes d'intervention sociale et familiale » (Tisf). Ce changement d'appellation n'est pas neutre et s'accompagne d'une montée en précision des référentiels du métier et d'un accroissement des exigences vis-à-vis des salariées qui deviennent des professionnelles du « travail social », c'est aussi à ce moment que le diplôme d'Etat des Tisf est homologué au niveau IV. Pour l'aide à domicile aux personnes âgées, la dimension fondatrice de l'action publique est beaucoup plus récente, les conditions d'exercice étant restées plus longtemps dans l'informalité, avec l'idée que pour aider une personne âgée, les savoir-faire domestiques de toute femme sachant tenir un foyer suffisent (Clergeau, Dussuet, 2005). Ce n'est qu'en 1988, avec la création du Cafad[12], et surtout en

[12] Le Cafad – Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile – était en effet un diplôme sanctionnant une formation en cours d'emploi, il n'est pas accessible à des personnes en formation initiale. Il suppose donc que les

2002, avec sa transformation en Deavs que s'impose l'idée de la nécessité de formations pour s'occuper des personnes âgées. Il faut ici noter le rôle moteur des associations employeuses dans ces créations de formations et de diplômes et leur institutionnalisation. Ainsi le président d'une association de taille moyenne (60 salarié.e.s) s'exprime en ces termes : « On utilise les outils mis en place, comme la VAE, et des outils internes comme le plan de formation, on essaie de qualifier les gens dès qu'on peut… ».

Du Cafad au Deavs

En juin 1983, suite à la signature de la convention collective des « organismes d'aide ou maintien à domicile » (1983), une circulaire ministérielle instaure un cycle de formation de 200 heures pour les aides ménagères et auxiliaires de vie. C'est en 1988 qu'un arrêté instaure le Certificat d'aptitude aux fonctions de l'aide à domicile (Cafad), validant une formation du ministère des affaires sociales, accessible aux salariés en emploi, leur permettant d'accéder à une qualification. Toutefois, moins de 10 ans plus tard, une réforme du Cafad est envisagée « *pour répondre à des besoins plus spécifiques, notamment la mise en place de politiques publiques plus centrées sur le maintien des personnes fragiles à leur domicile et la nécessité de répondre au faible pourcentage de qualification professionnelle dans un secteur dynamique* » (Moreau, 2003, p150). Ainsi, en continuité avec la transformation des travailleuses familiales en techniciennes d'intervention sociale et familiale (décret 99-779 du 9 septembre 1999), une réflexion est menée sur la reconnaissance d'un diplôme de niveau V, qui débouche sur le Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (Deavs), par le décret du 26 mars 2002. « *A la demande des employeurs et des salariés, la création d'un nouveau diplôme succédant au Cafad devait s'inscrire dès le départ dans le projet plus global de construction d'une filière afin d'offrir des opportunités de promotion sociale et de mobilité professionnelle aux intervenants et de renforcer l'attractivité du secteur de l'aide à domicile* » (Moreau, *op. cit*., p153). Ce diplôme est le premier à avoir été accessible par la validation des acquis de l'expérience, dès 2002.

Ce diplôme d'Etat marque l'implication des pouvoirs publics dans la reconnaissance du caractère professionnel des emplois, avec des efforts de précision des référentiels du métier, et une exigence plus importante de formation. La dimension fondatrice de l'action publique dans ce champ repose sur l'affirmation de la nécessité d'acquérir des compétences particulières pour exercer ce métier. C'est ainsi que le nombre d'heures de formations nécessaires à l'obtention du diplôme a considérablement augmenté, passant de 180 à 500 heures pour l'enseignement théorique et pratique et de 120 à 560 heures pour les stages. Mais il faut remarquer que l'accord de branche signé au même moment que la création du diplôme prévoit toujours la possibilité d'exercer sans aucune formation dans l'aide à domicile avec l'institution du niveau A, « agent à domicile », du classement. En principe, la fonction doit alors être exercée « sous la responsabilité d'un supérieur hiérarchique », ce qui, pour l'aide à domicile semble difficile à réaliser (Clergeau, Dussuet, *op. cit*.). La deuxième dimension de l'action publique, permettant la professionnalisation est « institutionnelle » : une « licence», au sens décrit par E. Hughes (Hughes, 1996) est reconnue aux professionnels pour exercer l'activité. Le diplôme constitue cette « licence », qui garantit la « valeur » du travail effectué. Cette dimension existe pour les Tisf. La convention collective des travailleuses familiales de 1970, leur réserve une mission particulière de « *soutien éducatif, technique et psychologique* » dans les actes courants de la vie quotidienne et dans l'éducation des enfants (selon les termes de l'arrêté instituant le diplôme d'Etat de Tisf). Pour les aides à domicile aux personnes âgées, la dimension institutionnelle de l'action publique est plus récente, et moins nette. Certes l'arrêté instituant le Deavs stipule que les auxiliaires de vie sociale travaillent auprès de publics fragiles, ce qui requiert des compétences particulières, mais la différence entre leur mission et celle des aides à domicile non qualifiées qui interviennent sur le même champ est floue :

salariées commencent leur carrière sans formation préalable. A contrario, le Deavs – Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale – est proposé dès la formation initiale.

dans les faits, aussi bien des personnels qualifiés que des personnels non qualifiés interviennent auprès des personnes âgées dépendantes.

La troisième dimension de l'action publique est une dimension dite « *économique* », qui « *réserve ou protège et parfois même ferme le marché, voire le crée au bénéfice du groupe professionnel reconnu comme tel* » (Aballéa, *op. cit*., p56). Pour l'aide à domicile aux familles, il est admis dès les années 1950 que seules des professionnelles sont en mesure d'intervenir dans les familles en difficultés, même quand il s'agit « seulement » d'y effectuer des tâches ménagères pour aider une jeune mère, lors de naissances multiples par exemple. Ainsi le diplôme a été pendant longtemps une réelle barrière, protégeant ce « marché » de l'aide à domicile aux familles. Toutefois, depuis les années 1990, avec la préoccupation généralisée des pouvoirs publics de maîtriser leurs budgets, les associations sont incitées à ne pas envoyer systématiquement des Tisf qui coûtent désormais trop cher, mais à arbitrer en fonction des tâches à effectuer. Des aides à domicile, titulaires du Deavs ou non, interviennent de plus en plus auprès des enfants, parfois sous la pression des prescripteurs publics[13]. L'action publique à dimension économique a été très différente pour l'aide à domicile aux personnes âgées. Dans les faits, le Deavs comme précédemment le Cafad, n'est pas indispensable pour intervenir auprès des personnes âgées, quel que soit leur état de santé : si les pouvoirs publics reconnaissent un diplôme d'Etat, ils ne ferment pas le « marché » de l'aide à domicile, qui reste largement ouvert à la concurrence. D'une part, les associations employeuses sont encouragées par de nombreux Conseils Généraux à limiter la proportion de leurs salariées diplômées, et à faire intervenir des non-diplômées auprès de bénéficiaires de l'APA. D'autre part, d'autres formes d'intervention restent éligibles à ce financement public : autoentrepreneurs, salariées d'entreprises à but lucratif, ou emplois directs par les particuliers bénéficiaires de service. Cela explique que près des 2/3 des intervenantes à domicile auprès de personnes fragiles ne détiennent *« aucun diplôme, certification ou titre en rapport avec le métier »* (Marquier, 2010, p3). Il faut toutefois souligner ici le rôle des associations dans la reconnaissance de qualification, puisque les salariées en emploi direct sont encore plus nombreuses dans ce cas : 86,1%.

Enfin, la quatrième et dernière dimension de l'action publique nécessaire à l'établissement d'une profession, est une « *dimension symbolique ou identitaire* », au sens d'un « *label* » ou d'un « *titre contrôlé plus ou moins exclusif que peuvent afficher ou dont peuvent se prévaloir ceux qui l'ont reçu* » (Aballéa, *op. cit*., p56). Ce titre contrôlé par les pouvoirs publics est exclusif pour les Tisf : sans l'obtention du diplôme, il leur est impossible d'exercer. La dimension essentiellement éducative de leur mission conduit à les considérer comme des « travailleurs sociaux » du fait de l'existence d'une convention sociale valorisant l'importance de l'éducation et des enfants[14]. Cette dimension symbolique et identitaire des fonctions est étroitement liée aux terminologies : pour l'aide à domicile aux personnes âgées et handicapées, le Deavs revalorise les « aides ménagères » en « aides à domicile », en ouvrant des perspectives de reconnaissance des missions détachées des strictes fonctions ménagères. On peut y voir un début d'inscription du métier dans une fonction sociale valorisée. Mais la totalité des savoirs professionnels nécessaires à l'exercice de la fonction ne sont pas reconnus : il reste ainsi admis que toute femme sachant tenir un foyer, s'étant correctement occupée de ses propres parents ou de voisins vieillissants, est en mesure de remplir les fonctions d'aide à domicile. D'autre part, les entretiens témoignent d'un flottement important des interlocuteurs publics locaux, perceptible à deux niveaux : le terme d' « aide ménagère » continue d'être employé, tant par les interlocuteurs publics que dans les brochures de certains Conseils Généraux. L'entretien d'un flou entre les différents métiers de l'aide à domicile, constitue un obstacle supplémentaire à l'affirmation d'une dimension symbolique et identitaire de l'action publique. Ainsi, les avancées d'ordre technique comme distinguer différents modules de

[13] Essentiellement la Caf. En revanche, le diplôme de Tisf est indispensable pour des interventions financées et prescrites par le service de l'aide sociale à l'enfance du Conseil Général. De plus, les diplômes d'Avs ou de Tisf sont indispensables pour toutes les interventions où la professionnelle est seule avec au moins un enfant

[14] Soulignons ici que ce n'est pourtant pas la nature des tâches effectuées par les professionnel.le.s de l'enfance qui détermine cette reconnaissance, car lorsque les enfants sont pris en charge au domicile des assistantes maternelles, aucun diplôme n'est exigé.

compétences ne suffisent pas pour institutionnaliser une qualification. La reconnaissance est aussi symbolique, et repose sur des rapports de force et des processus de légitimation de pratiques. Or, un frein de taille à l'émergence d'une réelle profession d'aide à domicile, touche précisément au symbolique : les activités domestiques sont considérées comme triviales et les personnes âgées sont des usagers moins importants symboliquement que les enfants.
Le contexte de crise de l'emploi et de restrictions budgétaires explique sans doute cette ambivalence des politiques publiques quant à la reconnaissance de qualification dans ce secteur. D'un côté celui-ci est considéré comme un gisement d'emplois pour une main d'œuvre jugée « inemployable » pour laquelle la formation menant au diplôme semble inaccessible. De plus, les stéréotypes de genre incitent à penser que des femmes non formées sont malgré tout capables de réaliser, à moindres frais, des tâches somme toute très ordinaires. D'un autre côté, le vieillissement de la population, la croissance des incapacités fonctionnelles chez les personnes âgées, l'exigence de respecter leurs choix, s'accompagnent du développement d'une convention sociale selon laquelle des professionnels sont nécessaires pour s'occuper des personnes âgées en situation de fragilité. La création du Cafad puis du Deavs, répond à cette exigence et signe l'émergence de cette convention sociale sur le vieillissement : les compétences jusque-là implicites des aides à domicile sont désormais objectivées et répertoriées dans les différents modules constituant le diplôme d'Etat et constituent une « qualification ».
Un paradigme professionnel complet (tel celui des médecins ou des assistants sociaux), ou achevé, (c'est-à-dire avec une profession qualifiée, instituée, reconnue, en position dominante voire monopolistique sur son segment) s'appuie sur une action publique qui embrasse les diverses dimensions du processus de professionnalisation. Mais dans l'aide à domicile, l'ambivalence de l'action publique entame la cohérence du paradigme professionnel : elle encadre la formation et borne l'espace de qualification sans valider les compétences. Elle protège un titre sans octroyer un monopole d'intervention, voire sans inciter à la qualification. Enfin, elle valide la formation et n'accorde qu'un statut peu protecteur (salaires faibles, peu de perspectives de carrière, faible accès à la protection sociale du fait des temps de travail très réduits, etc.). Ces différentes combinaisons possibles produisent des processus de qualification partiels ou inachevés, et débouchent sur ce que certains appellent des « *quasi-professions* » (Ion, Ravon, 2000).

Ce caractère inachevé de l'institutionnalisation de la qualification se manifeste dans les conventions collectives de cette branche professionnelle. Ainsi, dans l'article premier des deux principales conventions collectives des organisations sans but lucratif d'aide à domicile aux personnes âgées (celles de 1970 et de 1983), les contours du champ professionnel sont flous, ne reposent pas sur une définition précise de l'activité, mais sur deux caractéristiques : le fait que le travail s'effectue au domicile des particuliers et la qualité de l'employeur (non lucratif). De plus, historiquement, l'objet premier d'une convention collective a été de classifier les emplois de la branche, dans un but de réglementation de la concurrence en posant des salaires minimum légaux. Or, dans l'aide à domicile aux personnes âgées, l'absence d'une convention collective unique (une première est signée dès 1970, mais elle ne concerne que les associations fédérées dans l'UNADMR ; celle rassemblant les autres « organismes d'aide ou de maintien à domicile » n'est signée qu'en 1983) ne permet pas l'établissement d'une classification des emplois ; celle-ci ne sera effective qu'avec l'accord de branche du 29 mars 2002 sur les rémunérations et les qualifications, prélude à la convention collective de la branche de l'aide à domicile mise en œuvre à partir de janvier 2012. La dispersion des organisations associatives entre de multiples fédérations et la faible syndicalisation ont joué un rôle majeur dans la lenteur de ce processus. Mais de toute façon, cette classification hiérarchise les emplois d'une façon très floue, à partir des caractéristiques des personnes âgées aidées et non de celles du travail, tout en conservant un premier niveau (niveau A) ne nécessitant aucune formation. Ainsi, si l'histoire de l'aide à domicile depuis le début du XX° siècle est bien celle d'une professionnalisation, celle-ci est aujourd'hui encore largement inachevée. Les obstacles à la reconnaissance de ce type d'activités comme constituant des activités proprement professionnelles

expliquent sans doute, du moins partiellement, la persistance de conditions d'emploi et de travail très dégradées dans ce secteur.

2.3 ï é quôon peut analyser comme « méconnaissance » des compétences (Honneth)

Ainsi, la convention sociale qui se développe autour du vieillissement de la population et de la nécessité de penser une organisation prenant soin de nos aînés ne s'incarne pas dans une convention sociale complémentaire, sur l'exigence de qualifier les salariées du secteur, de « fermer » le secteur professionnel de l'aide à domicile aux personnes âgées, comme l'est beaucoup plus celui de la petite enfance ou des personnes hébergées en établissements.

Aborder cette « professionnalisation inachevée » des aides à domicile sous l'angle de la reconnaissance permet de comprendre dans quelle mesure cette reconnaissance partielle s'avère une « méconnaissance » ou reconnaissance d'ordre « idéologique », telle que définie par Honneth. Pour ce dernier, *« un acte de reconnaissance reste en quelque sorte incomplet tant qu'il ne débouche pas sur des comportements manifestant effectivement la valeur qu'il exprime »* (Honneth, 2006, p271). Pour qu'une reconnaissance soit réelle et non idéologique, elle doit contenir une « *composante « matérielle » concernant la crédibilité de la reconnaissance, qui s'ajoute à la composante évaluative et consiste, selon le degré de complexité de l'interaction sociale, soit en des modes de comportement appropriés, soit en des dispositions institutionnelles correspondantes* » (Honneth, *ibid.*). Dit autrement, la reconnaissance opère comme idéologie lorsque les conditions matérielles (ici essentiellement institutionnelles et surtout économiques) ne suivent pas les énoncés publics de reconnaissance, c'est-à-dire lorsqu'il y a une « *incapacité structurelle de pourvoir aux conditions matérielles de réalisation effective des qualités nouvelles des personnes concernées : entre la promesse évaluative et la réalisation matérielle se creuse un abîme dont la caractéristique est l'impossibilité de mettre en accord les présupposés institutionnels de la reconnaissance avec l'ordre social dominant* » (Honneth, *ibid.,* p 272). C'est précisément le cas dans l'aide à domicile, avec un diplôme d'Etat qui certes existe, mais qui n'est pas synonyme d'accession à un statut social protégé, du fait de la faiblesse des rémunérations horaires, du temps de travail et donc des rémunérations mensuelles, des faibles perspectives de mobilité professionnelle ascendante. En ce sens, les retombées matérielles de l'obtention de la qualification sont très modestes. Mais surtout, il subsiste un doute quant à la nécessité de cette qualification, et par là quant à sa valeur, du fait de l'existence maintenue de formes d'exercice non qualifiées.
Ainsi, la reconnaissance des professions et des professionnelles de l'aide à domicile, du fait de son caractère partiel et du déficit d'une composante matérielle, pensée comme une garantie institutionnelle de reconnaissance, opère comme une reconnaissance idéologique, dont la principale fonction est « *d'intégrer des individus ou des groupes sociaux dans l'ordre social dominant en leur offrant une image positive d'eux-mêmes* » (Honneth, *ibid.)*. La « méconnaissance » se traduit alors par un renouvellement des formes de domination, les salariées elles-mêmes se « méprenant » sur leur propre position dans la hiérarchie sociale. Les entretiens alertent sur une manifestation de cette reconnaissance « idéologique » : entre les salariées qui n'ont pas le Deavs et celles qui l'ont obtenu (souvent par la voie de la validation des acquis de l'expérience) s'introduit un décalage se traduisant par une concurrence voire des conflits entre salariées.
« *Les filles, quand elles passent le diplôme, après, elles ne se sentent plus. Moi, j'ai toujours travaillé avec XX, chez une mamie, en binôme. Et là, depuis qu'elle a le diplôme, elle ne veut plus faire du tout le ménage, ni même la lessive ! Elle dit qu'elle, elle doit s'occuper de la personne, et moi du reste. La dernière fois, je suis arrivée chez la personne, ça sentait le pipi très fort. Le matin, elle l'avait changée, mais elle n'a même pas pris la peine d'appuyer sur la machine à laver. Elle dit que c'est à moi de le faire* »[15].

[15] Entretien aide à domicile

« *J'ai passé le diplôme il y a 3 ans. Vous savez, c'est vraiment difficile, il faut s'accrocher. Mais aujourd'hui, je suis contente. C'est une reconnaissance, parce que vous savez, dans notre métier, il n'y en a pas beaucoup, de reconnaissance. Du coup, je demande à ma responsable de me mettre surtout chez des personnes qui ont besoin d'autre chose que du ménage, ça tout le monde peut le faire* »[16].

Cette reconnaissance s'opère dans le cadre d'une division sociale du travail hiérarchisée : reconnaitre le travail des unes revient à ne pas reconnaitre celui des autres. Ces conflits de reconnaissance entre salariées sont exacerbés par le fait que, dans la pratique, le diplôme ne permet généralement pas une évolution concrète du travail réalisé. Des salariées faisant le même travail, mais dont la qualification reconnue est différente, se côtoient donc, et la répartition des tâches entre qualifiées et non qualifiées n'étant pas déterminée de manière institutionnelle, elle se « négocie » parfois par le conflit interpersonnel entre salariées.

Ainsi, lorsque la reconnaissance est seulement idéologique, « *bien loin de contribuer à l'amélioration durable de l'autonomie des membres de notre société, la reconnaissance sociale semble apparemment servir à la production de représentations conformes au système* » (p245).

Cette « méconnaissance » du travail et des compétences requises pour l'effectuer constitue, en autorisant la diffusion de formes dégradées d'emplois, un élément supplémentaire participant au processus d' « effritement de la société salariale » (Castel, 2013). En effet, historiquement, le statut salarial est bien plus qu'un contrat passé entre un salarié et un employeur, dans la mesure où la signature d'un contrat salarial confère des droits et des protections collectives fortes, touchant les salariés directement, mais aussi leurs familles et les actifs non occupés ; d'où la terminologie de « société salariale » (Castel, 1995). La reconnaissance idéologique du travail, à travers le développement de qualifications mal assurées, ou encore à travers une reconnaissance partielle du temps de travail, comme elle s'opère aussi dans l'aide à domicile (Barrois *et alii*, *op. cit.*), participe du processus de fragilisation de la « société salariale », en affaiblissant la capacité régulatrice et protectrice du statut salarial au moins sur deux niveaux. D'abord en termes d'efficacité et de respect des conventions collectives, à travers la tendance à la signature de conventions collectives *a minima* (comme c'est le cas pour la convention collective du particulier employeur), mais aussi à travers l'absence de structuration en un véritable secteur d'activité qui constitue un obstacle supplémentaire à la connaissance et à l'opposabilité de leurs droits par les salariées (Puissant *et alii, op. cit*.). Le deuxième type de fragilisation concerne le droit à la protection sociale qui est remis en cause par l'ampleur du temps très partiel (24,7% des salariées du secteur travaillent moins d'un mi-temps). Ainsi, un nombre conséquent d'aides à domicile cotisent pour le système de protection sociale, mais travaillent un nombre d'heures insuffisant pour obtenir une ouverture de leurs droits.

Conclusion

La qualification a ici été analysée comme un exemple des processus de reconnaissance institutionnelle du travail salarié dans les associations d'aide à domicile. Nous avons montré que la qualification est une convention de valeur accordée au travail, issue de formes de reconnaissance elles-mêmes produits de luttes sociales. Or, l'aide à domicile se caractérise par une pluralité de conventions de valeur (on a notamment insisté sur l'importance de la convention dite « domestique »), alors que les modes de reconnaissance institutionnelle, ici par l'octroi d'une qualification, sont restreints et ambivalents. L'aide à domicile concentre des emplois considérés comme non qualifiés, du fait de l'inadéquation des critères de reconnaissance institutionnelle avec la pluralité et le caractère ambigu des conventions de valeur. Dit autrement, davantage qu'un secteur d'emplois non qualifiés, nous avons montré que l'aide à domicile est un secteur dépourvu

[16] Entretien aide à domicile

des critères admis pour hiérarchiser les qualifications. Cette situation aboutit à une méconnaissance institutionnelle du travail salarié dans ce secteur, se manifestant notamment par le cantonnement de cette profession dans la non qualification, et dans des segments secondaires du marché du travail (Lamotte, Puissant, 2010). Mais nous voudrions surtout souligner que s'il existe des spécificités importantes dans l'aide à domicile, la méconnaissance du travail salarié à travers des qualifications partielles et ambivalentes est un processus observable ailleurs, dans d'autres emplois associatifs notamment et singulièrement dans les activités d'aide à autrui où le système de genre trouble les processus de reconnaissance. On pourrait ainsi relever des traces de méconnaissance chez les éducateurs, les aides médico-psychologiques, les animateur-trice-s… et il n'est sans doute pas indifférent que ces différentes « quasi-professions » se soient développées dans le cadre d'organisations associatives, entretenant avec les pouvoirs publics des relations complexes, comparables, dans la période récente, à celles de sous-traitants à donneur d'ordre. Dans ce cadre, les associations semblent avoir perdu leur autonomie d'orientation stratégique et leur capacité d'innovation en même temps que leur capacité d'accorder des marques matérielles de reconnaissance.

Bibliographie :

Aballéa F. [2005], « La professionnalisation inachevée des assistantes maternelles », *Recherches et Prévisions* (80), p. 55-65.

Amossé T. [2004], « Professions au féminin. Représentation statistique, construction sociale », *Travail, Genre et Sociétés*, p. 31-46.

Barrois A., Devetter F.-X. [2012], « Aides à domicile : un régime temporel non stabilisé qui témoigne d'une professionnalisation inachevée », *Dossiers Solidarité et Santé* n°30 : *Les conditions de travail des aides à domicile en 2008*.

Béroud S. [2013], « Une campagne de syndicalisation au féminin. Une expérience militante dans le secteur de l'aide à domicile », *Travail, genre et sociétés,* n°30, p. 111-128.

Bisault L. [2012], « L'échelle des salaires est plus resserrée dans le secteur de l'économie sociale », *Insee Première,* n°1390, février.

Bourdieu P. [1976], « Les modes de domination », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales,* n°2-3, p. 122-132.

Bourdieu P. [1979], *La distinction - critique sociale du jugement*, Editions de Minuit, Paris.

Castel R. [1995], *Les métamorphoses de la société salariale, une chronique du salariat*, Gallimard, Paris.

Castel R. [2013], « La cohésion sociale », In Castel R., Chauvel L., Merllié D., Neveu E., Piketty T., *Les mutations de la société française. Les grandes questions économiques et sociales*, Tome II, La Découverte, Paris.

Chabaud-Rychter D., Fougeyrollas-Schwebel D., Sonthonnax F. [1985], *Espace et temps du travail domestique*, Librairie des Méridiens, Paris.

Champy F. [2009], *La sociologie des professions*, Presses Universitaires de France, Paris.

Clergeau C., Dussuet A. [2005], « La professionnalisation dans les services à domicile aux personnes âgées : l'enjeu du diplôme », *Formation Emploi* (90), p. 65 -78.

Cresson G. [1995], *Le Travail domestique de santé*, L'Harmattan, Paris.

Daune-Richard A.-M. [1998], « Qualifications et représentations sociales », In Maruani M., *Les nouvelles frontières de l'égalité*, La Découverte, Paris, p. 47-58.

Demoustier D., Draperi J.-F., Richez-Battesti N. [2014], *Atlas commenté de l'économie sociale et solidaire 2014*, Observatoire national de l'ESS, Juris-édition, Paris.

Devetter F.-X., Jany-Catrice F., Ribault T. [2009], *Les services à la personne*, La Découverte, Paris.

Dubar C. [1996], « La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence », *Sociologie du travail* (2), p. 179-192.

Dubar C.,Tripier P. [1998], *Sociologie des professions*, A. Colin, Paris.

Dussuet, A. [1997], *Logiques domestiques : essai sur les représentations du travail domestique chez les femmes actives de milieu populaire*, L'Harmattan, Paris.

Dussuet A. [2006], « Femmes dans les services à domicile : insertion professionnelle ou retour de la domesticité ? », In Flahault E., *L'insertion professionnelle des femmes*, Presses Universitaires de Rennes, Rennes, p. 195 - 206.
Dussuet A., Loiseau D. [2007], « Les services aux familles offerts par les associations : un modèle de service « entre » formel et informel ? », In Dussuet A., Lauzanas J.-M., *L'économie sociale entre formel et informel : paradoxes et innovations*, Presses Universitaires de Rennes, Rennes.
Gadrey N., Jany-Catrice F., Pernod-Lemattre M. [2004], « En 2002, près des deux tiers des non qualifiés sont des employés », *Premières informations et premières synthèses,* DARES.
Guilbert M. [1966], *Les fonctions des femmes dans l'industrie*, Mouton, Paris.
Hély, M. [2007], *« A travail égal, salaire inégal : ce que travailler dans le secteur associatif veut dire »,* XIèmes Journées Internationales de Sociologie du Travail : « Restructurations, précarisation et valeurs », Londres.
Honneth A. [2002] [1992], *La lutte pour la reconnaissance*, Cerf, Paris.
Honneth A. [2006], *La société du mépris - Vers une nouvelle théorie critique*, La Découverte, Paris.
Hughes E. C. [1996], *Le regard sociologique*, Editions de l'EHESS, Paris.
Ion J., Ravon B. [2000], *Les travailleurs sociaux,* La Découverte, Paris.
Kergoat D. [2000], « Division sexuelle du travail et rapports sociaux de sexe », In Kergoat D., *Dictionnaire critique du féminisme,* Presses Universitaires de France, Paris, p. 35-44.
Knibiehler Y. [1984], *Cornettes et blouses blanches : les infirmières dans la société française (1880-1980),* Paris, Hachette.
Lamotte B., Puissant E. [2010], « Segmentation du marché du travail et précarité de l'aide à domicile. Comment les partenaires sociaux peuvent-ils agir ? », *Économies et sociétés,* série "Socio-économie du travail", AB, n° 32, vol. 44, n° 7.
Lefebvre M. [2012], *Qualité(s) de l'emploi dans les services à la personne : entre régulations publiques et régulations professionnelles,* Thèse de doctorat en sciences économiques, Université Lille 1, Lille.
Marquier R. [2010], « Les intervenantes au domicile des personnes fragilisées en 2008 », *Études et Résultats,* n° 728, Drees, juin.
Marquier R., Nahon S. (coord.) [2012], « Les conditions de travail des aides à domicile en 2008 », *Les Dossiers Solidarité et Santé* n°30, Dares.
Maruani M., Nicole-Drancourt C. [1989], *Au labeur des dames : métiers masculins, emplois féminins*, Syros, Paris.
Messaoudi D. [1999], *Le fonctionnement du marché de l'aide à domicile en situation d'incertitude sur la qualité. Le cas des services de l'aide aux personnes âgées*, Thèse de Doctorat en sciences économiques, Université Lille 1, Lille.
Moreau S. [2003], « Du CAFAD au diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale », *Gérontologie et société*, n°104.
Mouriaux R. [2013], *Le syndicalisme en France depuis 1945*, La Découverte, Paris.
Naville P. [1956], *Essai sur la qualification du travail*, M. Rivière, Paris.
ONESS-CNCRES [2012], « Panorama de l'Economie Sociale et Solidaire en France et dans les Régions ».
Ould Younes S. (2012), "Les services à la personne en 2010 : stabilité de l'activité globale, après le ralentissement de 2008-2009", *Dares Analyses*, n°60.
Puissant E. [2010], *La relation associative d'aide à domicile : spécificités, remises en cause, résistances,* Thèse de doctorat en sciences économiques, Université Pierre Mendès France, Grenoble.
Puissant E., Richez-Battesti N. [2014], *Aide à domicile et syndicalisme : défis et enjeux*, Numéro spécial de la *Revue de l'Ires*, à paraître (avril).
Ribault T. [2008], « Aide à domicile : de l'idéologie de la professionnalisation à la pluralité des professionnalités », *Revue Française de Socio-Economie*, n°2.
Rose J. [2012], *Qu'est-ce que le travail non qualifié ?*, La Dispute, Paris.

Saglio J. [1998], « Qualifications et classifications », In Kergoat J., Boutet J., Jacot H., Linhart D, *Le monde du travail*, La Découverte, Paris, p. 257-264.
Salais R., Storper M. [1993], *Les mondes de production : enquête sur l'identité économique de la France*, Editions de l'EHESS, Paris.
Tchernonog V. [2013], *Le paysage associatif français. Mesures et évolution*, Dalloz, Paris.
Tripier P. [1991], *Du travail à l'emploi - Paradigmes, idéologies et interactions*, Editions de l'Université de Bruxelles, Bruxelles.
Vilbrod A. [1995], *Devenir éducateur, une affaire de famille*, Paris, L'Harmattan.