



UFR SCIENCES DE L'HOMME ET DE LA SOCIÉTÉ

Département de sciences de l'éducation

Master Sciences de l'éducation,

Parcours INGENIERIE ET CONSEIL EN FORMATION

L'apprentissage du métier d'aide à domicile en situation de travail

Bazimana Clémence

Sous la direction de Richard Wittorski

Soutenance : juin 2022

Attestation d'authenticité

Attestation d'authenticité

*Ce document rempli et signé par l'étudiant doit être inséré dans tous les mémoires
après la page de garde.*

1

Je, soussigné : (nom et prénom)..... BAZIMANA Clémence
Étudiant(e) de : (formation et année)..... M2 Ingénierie et conseil en formation
Établissement : Université de Rouen Normandie
Certifie que le texte soumis ne comporte aucun passage ou schéma copié sans qu'il soit fait explicitement référence aux sources selon les normes de citation universitaires.
Fait à Rouenle..... 09 juin 2022
Signature de l'étudiant(e). 

Tout plagiat réalisé par un étudiant constitue une fraude au sens du décret du 13 juillet 1992 relatif à la procédure disciplinaire dans les EPCSCP. La fraude par plagiat relève de la compétence de la section de discipline de l'Université. En général la sanction infligée aux étudiants qui fraudent par plagiat s'élève à un an d'exclusion de tout établissement d'enseignement supérieur.

Tout passage ou schéma copié sans qu'il soit fait explicitement référence aux sources, selon les normes de citation universitaires, sera considéré par le jury ou le correcteur comme plagié.

SOMMAIRE

ATTESTATION D’AUTHENTICITÉ	1
LISTE DES ABRÉVIATIONS	3
REMERCIEMENTS	4
1 INTRODUCTION	5
2 LE CONTEXTE DE LA RECHERCHE	6
2.1 <i>La genèse d’une thématique de recherche : une trajectoire professionnelle marquée par les métiers du lien.</i> 6	
2.2 <i>Des questionnements de praticien en lien avec un vécu personnel</i>	6
2.3 <i>L’analyse du secteur de l’aide à domicile</i>	7
2.4 <i>L’organisation et l’environnement de travail des aides à domicile</i>	10
2.5 <i>De l’aide à domicile aux services à la personne</i>	10
2.6 <i>Conséquences du plan Borloo</i>	11
2.7 <i>Le titre professionnel Assistant de vie aux familles ADVF</i>	12
2.8 <i>Présentation de notre cadre de travail</i>	13
2.9 <i>Le terrain de la recherche : La MFR de Rouen</i>	14
2.10 <i>La mission d’apprentissage</i>	15
2.11 <i>La genèse d’une question de recherche.</i>	16
3 LE CADRÉ THÉORIQUE DE RÉFÉRENCE	17
3.1 <i>Le concept de professionnalisation</i>	18
3.2 <i>La professionnalisation du secteur de l’aide à domicile à partir de l’expérience personnelle et bénévole d’aide aux différents publics</i>	21
3.3 <i>L’apprentissage</i>	24
3.4 <i>L’expérience professionnelle</i>	25
3.5 <i>Le concept d’activité</i>	28
3.6 <i>Expérience, activité, apprentissage</i>	29
3.7 <i>Constats et difficultés</i>	31
4 DE LA QUESTION DE RECHERCHE À LA PROBLÉMATIQUE	32
5 LA PROBLÉMATIQUE ET LES HYPOTHÈSES DE RECHERCHE	33
6 LA MÉTHODOLOGIE	38
7 L’ANALYSE DES ENTRETIENS	44
7.1 <i>La phase de pré analyse</i>	45
7.2 <i>Le codage</i>	46
7.3 <i>L’analyse de contenu</i>	47
8 LA DISCUSSION DES RÉSULTATS	65
9 LES PRÉCONISATIONS.....	69
10 CONCLUSION	70
BIBLIOGRAPHIE	72
TABLE DES MATIÈRES	79
ANNEXES	81
11 ANNEXE 1 : EXTRAITS DE LA CONVENTION COLLECTIVE DE LA BAD	81
12 ANNEXE 2 : LE FORMULAIRE D’INFORMATION À LA PARTICIPATION D’UNE ÉTUDE	84
13 ANNEXE 2 BIS : LE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT.....	85
14 ANNEXE 3 : LES RETRANSCRIPTIONS	86

Liste des abréviations

ADMR	Association d'aide en milieu rural
ADVF	Assistant de vie aux familles
AES	Accompagnant éducatif et social
AMP	Aide médico psychologique
AP	Auxiliaire de puériculture
AS	Aide-soignant
AVS	Auxiliaire de vie sociale
BEPA	Brevet d'études professionnelles agricole
CAFAD	Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile
CCP	Certificat de compétences professionnelles
DE	Diplôme d'État
FNAAFP/CSF	Fédération des Associations de l'Aide Familiale Populaire.
MFR	Maison familiale et rurale
SSAD	Service de soin et d'aide à domicile
TISF	Technicien de l'intervention social et familial
TP	Titre professionnel
UNASSAD	Union nationale des associations de soins et de services à domicile
UPASSAD	Union parisienne des associations de soins et de services à domicile
VAE	Validation des acquis de l'expérience

Remerciements

Cette reprise d'études a suscité en moi beaucoup d'émotions, entre crainte, incertitude et intérêt pour les apprentissages. Ce travail de recherche qui marque le point final de ce cheminement a sonné pour moi comme une introspection sur mes expériences passées, les raisons qui guident mes choix et transformé mon regard sur les apprentissages. J'espère qu'il constituera une source de réflexion pour ses lecteurs. Ce cheminement n'a pourtant pas pu être possible sans des aides précieuses que je tiens à remercier.

Naturellement, mes premiers remerciements s'adressent aux professionnelles qui m'ont aidé dans ce travail, les aides à domiciles. Ces femmes qui accomplissent un travail invisible, pourtant si essentiel pour nos aînées. Un travail qui tisse des liens et qui mérite d'être rendu visible. Ce mémoire leur est dédié.

Je remercie mon directeur de mémoire Monsieur Wittorski pour son accompagnement dans mes réflexions. Par sa posture bienveillante, il a su me guider tout en me laissant de l'autonomie et la liberté nécessaire pour produire un travail qui me ressemble.

Je tiens amplement à remercier également mes collègues de la MFR pour leur dévotion lorsque j'avais besoin d'aide. Particulièrement le bureau 1 en qui j'ai trouvé soutien, compassion et aide dans ce travail fastidieux. Merci à Mélissa pour les temps de relecture, de correction jusqu'à minuit. A Tic et Tac pour m'avoir guidée tout au long de ce début de carrière et avoir prêté oreille à mes nombreuses questions. A Delphine pour ces échanges qui m'ont nourri.

Mais ce travail et toute mon année d'ailleurs, n'auraient certainement pas été aussi fun sans mes camarades de promo, particulièrement mes "Girls". Celles en qui j'ai trouvé une source d'inspiration pour des raisons extrêmement singulières. Elles m'ont permis de penser autrement et de croire en mes capacités. La Team Ru également pour toutes ces réflexions un brin philosophiques.

Enfin, je remercie ma famille et mes enfants Elysha et Hylian, les êtres qui me sont le plus cher. Sans eux, je n'aurai jamais eu la force d'entreprendre cette reprise d'étude d'une part et de m'y investir aussi pleinement. Un immense merci pour leur patience, leur soutien sans faille et leur amour. Du haut de leurs 5 et 3 ans, j'espère qu'ils pourront être fiers de leur maman.

Je terminerai par une citation qui m'a guidée tout au long de ces deux ans « *Rien n'est donné. Tout est à prendre - à apprendre.* ». Edmond Jabès. En effet, ce travail n'était pas donné !

1 Introduction

Notre réflexion sur les aides à domicile prend racine dans des questionnements issus de notre expérience tant personnelle que professionnelle. Des constats et difficultés qui attisent aujourd'hui notre réflexion dans le cadre de cette recherche et nous emmènent à aller à la rencontre et à la redécouverte de cet univers avec un regard nouveau.

Historiquement en France, l'aide à la personne correspond aux activités tournées vers les publics fragiles. Le secteur s'est construit à partir d'une catégorisation du public, de dispositifs et de représentations rendant le secteur peu lisible et fractionné. La loi Barloot de 2005, dans une logique de développement massif du maintien à domicile d'une part et de réduction de chômage a accentué ce flou autour de ce secteur en l'englobant dans le flou que représentent les services à la personne. Bien qu'à ce jour, ce secteur soit le plus générateur d'économie avec 1,8 milliard enregistré en 2019, il souffre d'un manque de reconnaissance. En effet, dans l'imaginaire collectif, le métier d'aide à domicile se limite à l'entretien ménager et il n'y a nul besoin d'être qualifié pour l'exercer. Œuvrant dans le champ de la formation, il nous paraît primordial de nous intéresser aux secteurs d'activités et de saisir les logiques de professionnalisation qui les traversent. C'est plus particulièrement le secteur dans lequel nous évoluons en tant qu'apprentie ingénieur de formation que nous souhaitons aller redécouvrir d'un œil de chercheur dans des perspectives de professionnalisation. L'occasion pour nous, d'accepter de recevoir cet autrui, faire bouger nos représentations et produire des connaissances en allant analyser l'apprentissage du métier en situation de travail. En nous demandant **comment les aides à domiciles apprennent-elles leur métier à l'occasion de son exercice ?** Nous mènerons par plusieurs points :

Avant toute chose, nous présenterons le cheminement qui nous a menés à cette thématique de recherche, en délimitant notre objet de recherche et en analysant le contexte.

Par la suite, nous présenterons le cheminement vers la problématisation et la recension des écrits qui en ont été le moteur.

Puis nous présenterons la méthodologie abordée afin de confronter nos apports théoriques au terrain. Une fois cette phase terminée, nous analyserons et présenterons les résultats issus de cette enquête de terrain.

Enfin, nous aborderons de modestes préconisations aux ingénieurs de formations, aux milieux professionnels de l'aide à la personne, mais également pour la communauté scientifique.

2 Le contexte de la recherche

2.1 La genèse d'une thématique de recherche : une trajectoire professionnelle marquée par *les métiers du lien*.

Il y a dix ans que nous avons découvert le secteur sanitaire et social lors de notre brevet d'études professionnelles agricole (BEPA) service aux personnes en Maison Familiale et Rurale. Lors de ce cursus en alternance, nous avons éprouvé des difficultés à nous approprier la formation, à intégrer notre rôle et nos missions, ce qui s'est accentué en formation pratique. Nous avons découvert un secteur de l'aide à domicile aux personnes âgées, finalement peu lisible tant en termes d'identité métier, de certifications que de missions, ce qui ne nous a pas permis de nous construire une identité professionnelle. Nous nous souvenons des périodes de formation pratique en milieu professionnel où nous nous sentions littéralement perdus et « pas du tout professionnelle » et ce, même après deux années de formation alternée et l'obtention de la certification.

Notre première prise de poste fût en tant qu'agent de service hospitalier (ASH) dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). Lors de cette expérience nous avons fait face aux mêmes difficultés. En effet, la difficulté de nous positionner en tant que professionnelle continuait à se ressentir, notamment face à la diversité de professionnels présents sur le terrain, aux missions similaires, aux certifications et divers intitulés de poste. Nous avons continué notre cheminement dans le domaine sanitaire et social en baccalauréat technologique puis en licence. Notre parcours nous a amené à nouveau en EHPAD après l'obtention du diplôme, en tant qu'auxiliaire de vie. Nous nous sommes aperçus que nos missions étaient identiques à celle d'ASH, produisant les mêmes problématiques qui nous ont poussés à quitter ce secteur, persuadées que nous n'étions pas faits pour ce métier.

2.2 Des questionnements de praticien en lien avec un vécu personnel

En septembre 2020, après un bilan professionnel, notre trajectoire a croisé celle de la formation en intégrant le Master 1 Sciences De l'Éducation et de la Formation, initialement pour son parcours ingénierie de la santé et de l'éducation thérapeutique des patients. Nous employons volontairement le mot « rencontre » avec tout ce qu'il implique. C'est-à-dire, le hasard fortuit, même si, après réflexion ce n'en est pas réellement un, mais aussi le bouleversement identitaire et la construction de sens. Un intérêt s'est développé davantage pour la formation des adultes pour son côté émancipateur. Avant la fin de notre cursus, la formation des adultes coexistait désormais avec le médico-social en nous.

Nous obtenions également l'opportunité de développer des savoirs techniques en intégrant la Maison Familiale et Rurale de Rouen en tant que formatrice sur un dispositif régional. Cela nous a permis de construire une posture professionnelle en interaction avec nos pairs. Très vite, nous nous sommes vus confiés des interventions dans le titre professionnel Assistant de vie aux familles (ADVF). C'est cette posture de formatrice, face à des apprenants aux difficultés communes que nous avons connues, celles liées à l'appropriation de leurs rôles ainsi que de leurs missions, qui nous a poussés à nous questionner sur notre posture. Plus tard, il nous sera confié pour mission d'apprentissage, la réingénierie du titre ADVF en intégrant le contrat d'apprentissage. Ce fut l'occasion pour nous d'interroger le secteur d'intervention qui est le leur, et d'analyser les situations de travail à des fins de professionnalisation. En nous demandant au départ, **quels sont les contours de ce secteur ? Comment se professionnalisent les professionnels de l'aide à domicile ?**

Autant de réflexions construites dans une articulation entre l'histoire de vie personnelle, professionnelle et une mission d'apprentissage qui nous ont mené à l'émergence d'une thématique de recherche. Thématique qui finalement nous paraît comme allant de soi au vu de notre parcours et des préoccupations qui les ont toujours guidés. Ce qui nous amène à aller à la rencontre de cet « *autre monde populaire* » des aides à domicile. (Avril, 2014).

2.3 L'analyse du secteur de l'aide à domicile

Nous choisissons d'utiliser dans notre mémoire le terme « d'aides à domicile » et de féminiser son emploi afin de qualifier les professionnelles de ce domaine, qui est fortement féminisé (97% en 2020)¹. En effet, ce terme nous semble plus adéquat à la suite de nos recherches et exprime à la fois la qualification de la professionnelle et le secteur d'activité. Par ailleurs, nous distinguerons « les services à la personne » qui est donc le nom du secteur d'activité et, ce que nous conviendrons de nommer « l'aide à domicile » qui correspond alors à la branche d'activité. Car, bien qu'étant réunis dans un même secteur, ces deux termes ont des logiques différentes (Capuano, 2017). Par ailleurs, cette catégorisation nous permet de délimiter notre objet d'étude.

Historiquement, en France, l'aide à domicile concerne des activités tournées vers des publics « *fragiles* » (Credoc, 2019) pour répondre à des besoins sociaux spécifiques. Cette branche représentait 63 % des revenus du secteur des services à la personne en 2019. Les professionnelles

¹ Insee, les employés : *des professions largement féminisées*.2020

exerçant dans ce domaine peuvent avoir des qualifications différentes selon le poste occupé. La branche dont dépendent les professionnelles de l'aide à domicile classe les emplois par filière, et chaque filière est divisée en catégories. Ces dernières sont alors découpées en degrés, selon les missions confiées et le niveau de maîtrise. Nous nous intéresserons uniquement à la filière intervention catégorie employé degrés 1.

Degré 1 : accessible sans diplôme	Degré 2 : accessible par diplôme d'État
<ul style="list-style-type: none"> - « <i>Agent.e à domicile</i> - <i>Employé.e à domicile</i> - <i>Livreur.vreuse de repas</i> - <i>Garde d'enfant</i> » 	<ul style="list-style-type: none"> - « <i>Auxiliaire de Vie Sociale,</i> - <i>Accompagnant Éducatif et Social</i> - <i>Aide-soignant.e</i> - <i>Auxiliaire de puériculture</i> »

FIGURE 1 : TABLEAU DE CLASSIFICATION DES EMPLOI SELON LA CONVENTION COLLECTIVE BAD

Les employées du degré 1 interviennent auprès des personnes autonomes qui se trouvent temporairement dans l'incapacité de d'effectuer certains actes essentiels seuls, pendant une durée plus ou moins longue. Elles peuvent de même intervenir auprès de patients qui sont partiellement autonomes ou encore des enfants de moins de 3 ans. Leurs missions sont de « *réaliser diverses activités liées à l'entretien et l'amélioration du cadre de vie et des activités administratives simples, assister les personnes dans les actes ordinaires de la vie quotidienne et contribuer à l'amélioration du cadre de vie* ». ² Ces missions doivent être effectuées en participant au repérage des fragilités de la personne et en veillant à sa sécurité. Tout en inscrivant son action dans une coopération et une cohérence avec l'ensemble des autres acteurs (équipes pluridisciplinaires et pluri professionnelles) Enfin, les professionnelles doivent rendre compte de leur intervention selon les procédures mises en place.

Précisons que la convention stipule la nécessité d'une certification de niveau 3, reconnue par la branche, comme le TP ADVF, pour exercer certaines tâches liées au confort et à l'hygiène de personnes en perte d'autonomie dans des établissements. Ces structures doivent correspondre à celles relevant du chapitre 6 et 7 de l'article 1 à 16, plus précisément l'article L. 312-1 dans le code de l'Action Sociale, à savoir les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAD), les foyers

² Convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domiciles (BAD), version du 9 octobre 2021. Article 5.1 p48 consulté le 26 novembre 2021.

d'accueils médicalisés, entre autres (cf. Annexe 1). Dans ce cas les employées portent le statut d'auxiliaire de vie, ou bien assistante de vie. Cependant, elles restent dans le premier degré tout en ayant une reconnaissance salariale associée et des missions identiques aux professionnelles du degré 2.

Pour les entreprises relevant de l'articles 1 à 16 de l'article L. 312-1 du code de l'Action sociale et des familles, les intervenantes sont détentrices d'un diplôme d'état de technicien de l'intervention sociale et familiale et sont classées comme technicienne du premier degré.

Les employées du degré 2 interviennent, quant à elles, auprès de personnes âgées en perte d'autonomie, d'enfants ou adultes en situation de handicap. Ainsi que de toute personne ayant besoin de soins d'hygiène, de confort et de soins préventifs et des enfants de moins de 3 ans. Elles peuvent également exercer auprès des aidants des publics accompagnés. Les professionnelles de cette catégorie exercent les mêmes missions que les premières, avec en plus, des soins de confort et d'hygiène (toilette) et effectuent en complément « *un accompagnement social et un soutien dans leur vie quotidienne* ». Elles aident à faire et/ou font à la place des personnes des actes essentiels de la vie courante. Leur accompagnement se veut individualisé selon l'état physique et psychique des bénéficiaires.

Ces missions doivent être effectuées en participant au repérage des fragilités de la personne et à sa sécurité, à l'évaluation de la situation et en adaptant son intervention en conséquence. Leur rôle est de participer à la prévention de la dépendance et à la stimulation de la personne. Enfin, tout comme les premières, leurs actions doivent être coordonnées avec l'ensemble des autres acteurs et elles doivent rendre compte selon les procédures mises en place.

Nous pouvons, de cette description des missions et des publics d'intervention, distinguer d'emblée que les employées du degré 2 s'inscrivent dans le champ médico-social par leurs missions d'accompagnement et d'aide à la personne. Tandis que pour celles classées dans le degré 1, cette définition tend à les reléguer dans la sphère des services à la personne. Pourtant, les auxiliaires de vie, les assistantes de vie jouent obligatoirement ce même rôle « *d'accompagnement social et de soutien dans la vie quotidienne* ». Enfin, nous l'avons vu, les missions sont similaires. Qu'est ce qui explique ainsi, que pour les unes, il n'y ait pas besoin de formation pour exercer, tandis que pour les autres celle-ci est obligatoire ?

2.4 L'organisation et l'environnement de travail des aides à domicile

Nous avons alors tenté d'interroger l'organisation et l'environnement de travail des aides à domicile à travers des recherches récentes. C'est dans le rapport d'information sur les métiers du lien, déposé à l'Assemblée nationale le 24 juin 2020 par les députés Bruno Bonnel et François Ruffin que nous avons basé l'essentiel de notre analyse. Ce rapport fait état de plusieurs éléments sur l'organisation et l'environnement de travail des aides à domicile. En effet, ils évoquent différents points :

- Des salaires en dessous du SMIC : les employées à domicile, c'est-à-dire, les ADVF, touchent en moyenne 73 % du SMIC, soit 1 132 euros bruts.
- Des contrats précaires : une large part des salariées de la branche de l'aide à domicile sont en CDI (96 %), cependant, 85 % d'entre elles sont des temps partiels. Leur durée moyenne de travail mensuel est de 111 heures.
- Des temps de travail fractionné et des temps de déplacement non comptabilisés dans le calcul des heures de travail. Il y a un écart conséquent entre le temps de travail réel et le temps de travail considéré comme effectif. Selon ce rapport, une aide à domicile effectuerait 40 heures de travail hebdomadaire. Si l'on comptabilise les temps de trajet entre deux domiciles, les temps d'attente entre les interventions, les temps d'échange avec les usagers, *etc.*
- De faibles temps de formation ou de réunions rémunérés
- Une forte pénibilité physique et psychique non accompagnée. Les professionnelles interviewées dans cette enquête déplorent l'isolement et la solitude qu'impose leur métier et le manque d'accompagnement de la souffrance psychique. Bien que les branches aient signé un accord avec une plateforme de consultation de psychologie pour les professionnelles.
- Enfin, l'injonction de travailler de plus en plus rapidement face à des temps d'intervention réduits et des plannings instables. Nous pouvons citer une des professionnelles qui a exprimé son ressenti, « *vivre dans un quotidien incertain et de stress.* ».

2.5 De l'aide à domicile aux services à la personne

En France, les services à la personne correspondent, à ce jour, au secteur majeur en termes d'économie. En effet, en 2019 il a généré 18 milliards de revenus dont 63 % sont générés par l'aide à domicile. Cette notion de « service à la personne » a été introduite progressivement dans le champ du maintien à domicile par différentes logiques et dispositifs. D'abord dans une logique du

développement massif du maintien à domicile afin d'éviter les hospitalisations qui étaient trop coûteuses, puis dans une logique de diminution du chômage.

Définit dans le code du travail (Art. L. 7232-1) et démocratisé par le plan Borloo de 2005 les services à la personne désignent « *des activités effectuées au domicile d'un particulier* » afin de satisfaire leurs besoins. (Solidarité-santé. Gouv). Ces activités, 26 au total, peuvent être la garde d'enfants, l'assistance aux personnes âgées ou des activités de bricolage, coiffure, livraison de repas, promenade d'animaux de compagnie, tâches domestiques, etc. Les activités peuvent être exercées en mandataire ou en prestataire. À noter que certaines activités sont soumises à un agrément de l'État ou une autorisation du département. C'est le cas notamment des activités de soins (aide à la toilette, toilette et autres soins médicaux).

2.6 Conséquences du plan Borloo

Ce plan qui visait, en partie, à accroître la demande de services, stimuler l'offre de services et leur diversité n'a pas été sans conséquences pour le secteur. De fait, il a englobé l'aide dans un large et insaisissable secteur de prestations, ainsi que d'activités de service à domicile et non nécessairement à la personne, comme son appellation le précise. Tandis que ces métiers se sont construits sur la relation avec la vie quotidienne comme support à cette aide au sens où l'entend Carl Rogers. Les inscrivant, d'après notre analyse, dans une dimension sociale aux fonctions de création de « *lien* »³. Fonction non reconnue pour une catégorie d'aide à domicile dans la définition que nous venons d'exposer.

Autre conséquence, ce terme de services à la personne a, selon le sociologue Bernard Ennuyer, créé une confusion qui a pu nuire à l'image de la branche, ce qui a notamment vu ses savoirs professionnels niés et réduit aux tâches « *domestiques* ». De plus, en augmentant la demande, les associations ont dû faire face à la concurrence, de même, elles ont dû s'adapter afin de proposer de plus en plus de services. Exigeant, inévitablement, des professionnelles plus de polyvalence et davantage de rapidité dans les activités, tout en précarisant leurs conditions de travail. Ce qui a contribué à rendre le secteur moins attrayant, ce qui a poussé les recruteurs à recourir à une logique de glissement des tâches des diplômées d'État qui s'avèrent trop coûteuses et peu nombreuses à vouloir exercer à domicile vers les aides à domicile.

³ Rapport d'information sur les « métiers du lien » déposé à l'assemblée nationale le 24 juin 2020 par les députés Bruno Bonnel et François Ruffin. Consulté le 26 novembre 2021.

Par ailleurs, une autre logique adoptée est l'apprentissage sur le tas face aux difficultés de recrutement.

2.7 Le titre professionnel Assistant de vie aux famille ADVF

Bien qu'il ne soit pas exigé de diplôme pour être aide à domicile, ce titre professionnel est l'une des certifications reconnues par la branche (cf. annexe 1) et permettant de se préparer à l'exercice du métier. Cette qualification est un titre du Ministère du Travail, correspondant au niveau 3 et qui inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), tout comme le diplôme d'État d'aide-soignant (DEASS) et celui d'accompagnant éducatif et social (DEASS).

Le titre d'ADVF permet d'exercer à domicile mais également en structure collective auprès de personnes âgées, de bénéficiaires en situation de handicap ou bien auprès d'enfants. La certification donne accès aux emplois d'auxiliaire de vie, d'assistante de vie, d'agente à domicile, voire de garde d'enfant à domicile. Il peut être acquis par bloc de compétences, dans une durée de cinq ans ou en totalité, par la voie de la formation ou de la validation des acquis de l'expérience (VAE). Il se compose de trois blocs de compétences professionnelles, c'est-à-dire trois CCP, qui attestent, comme le nom l'indique, des compétences qui sont bien spécifiques et de compétences transversales que nous présentons ci-dessous, sous forme de tableau⁴.

CCP 1 : Entretien le linge et le logement d'un particulier	CCP 2 : Accompagner les personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne	CCP 3 : Relayer les parents dans la prise en charge de leurs enfants à leur domicile	Compétences transversales
« Établir une relation professionnelle dans le cadre d'une prestation d'entretien chez un particulier. - Prévenir les risques domestiques et travailler en sécurité au domicile d'un particulier. - Entretien le logement et le linge avec les techniques et les gestes	- « Établir une relation professionnelle avec la personne aidée et son entourage - Prévenir les risques, mettre en place un relais et faire face aux situations d'urgence dans le cadre d'une prestation d'accompagnement. - Contribuer à l'autonomie	« Définir avec les parents le cadre de l'intervention auprès des enfants. Prévenir les risques et assurer la sécurité des enfants. Accompagner les enfants dans leurs apprentissages de base, dans leur socialisation et lors de leurs activités Mettre en œuvre les gestes et les	- « Adopter une posture de service orientée vers la personne aidée. - Communiquer avec les personnes aidées et leur entourage. - Évaluer la qualité de la prestation d'aide aux personnes. »

⁴ Source : le référentiel d'emploi et d'activité France Compétence RNCP 4821 consulté le 26 novembre 2021.

professionnels appropriés. »	physique, intellectuelle et sociale de la personne. - Aider la personne à faire sa toilette, à s'habiller et à se déplacer. - Assister la personne lors des courses, de la préparation et de la prise des repas. »	techniques professionnels appropriés lors des levers et couchers, de la toilette, de l'habillage et des repas. »	
------------------------------	--	--	--

FIGURE 2 : TABLEAU DE PRÉSENTATION DES COMPÉTENCES ATTENDUS DE L'ADVF

La candidate obtient le titre avec avoir validé l'ensemble des CCP et après avoir présenté, lors de l'examen, soit le certificat « *acteur prévention secours aide et soins à domicile* » (APS – ASD), soit le certificat « *sauveteur secouriste du travail* » (SST) en cours de validité. Elle a également la possibilité de compléter son titre d'un certificat de compétence complémentaire afin de pouvoir accompagner les personnes en situation de handicap à domicile. De ce REAC, nous pouvons identifier trois rôles clés identiques aux accompagnatrices éducatives et sociales (diplômées d'État) : un rôle éducatif, un rôle social et un rôle de « gardienne du quotidien » dans le milieu de stimulation et d'apprentissage.

2.8 Présentation de notre cadre de travail

Le mouvement des MFR

C'est en 1937 qu'est créé, à l'initiative de familles, le mouvement des MFR avec la création de l'Union Nationale des Maisons Familiales et Rurales d'Éducation et d'Orientation (UNMFREO). L'objectif est alors de former des jeunes issus de milieu rural afin de les rendre acteurs du développement de leur territoire. Initialement, les formations proposées étaient dans le domaine agricole pour les jeunes hommes et les travaux ménagers pour les jeunes filles. (Le Pensec,1998).

Dès cette époque, les MFR sont les premières à former les aides à domicile anciennement appelées aide-ménagères. Le but est clairement défini, il s'agit de préparer les jeunes à l'exercice d'un métier. Cette initiative, s'appuyant sur une pédagogie de l'alternance, 15 jours en stage et 15 jours en formation, va se développer et se structurer en associations (loi 1901) sur l'ensemble du territoire. Ce système de formation, aujourd'hui honorablement connu, va se structurer autour de plusieurs éléments. La plus connue étant une pédagogie de l'alternance qui imbrique sur le terrain

des temps « *de l'action et de la motivation* » et à l'école, des temps « *de la mise en commun et de la réflexion* »⁵. Pédagogie dont les MFR revendiquent la paternité. Ainsi que l'implication du quotidien comme acte de production de savoir via l'implication des apprenants dans les tâches quotidiennes (entretien des locaux).

2.9 Le terrain de la recherche : La MFR de Rouen

La MFR de Rouen est un établissement de formation faisant partie du mouvement des MFR. Elle est également centre de formation des apprentis et propose des formations initiales en contrat d'apprentissage et de professionnalisation ou des formations continues. Elle est implantée sur le territoire normand depuis 1965 en tant qu'Institut Rural d'Éducation et d'Orientation (IREO) créé par la Fédération Régionale des MFR de Haute-Normandie. Cet IREO accueillait, initialement, un public exclusivement féminin qui préparait des qualifications de niveau 3 dans le domaine des services à la personne en formation alternée.

En 1989, l'IREO devient un Centre de Promotion Sociale (CPS) et développe de nouvelles formations pour répondre aux besoins du public de l'agglomération rouennaise. Le BEP Carrières Sanitaires et Sociales (ministère de l'Éducation Nationale), le BEPa service aux personnes (ministère de l'Agriculture) et le titre Employé de maison viendront alors compléter l'offre déjà existante. En 1995, le CPS devient antenne CFA des MFREO de Haute-Normandie et met en place l'apprentissage sur les formations en agriculture et se regroupe au site Saint-Romain pour être plus accessible pour les stagiaires. En 2012, la MFR déménage à nouveau, en raison des locaux qui n'étaient plus adaptés à ses enseignements (taille, obsolète) et vient s'installer à Rouen en milieu urbain.

Par cet historique, nous pouvons constater que, comme ses pairs, la MFR de Rouen s'est positionnée dès le départ sur la professionnalisation des métiers de l'aide à domicile en tenant compte de son environnement afin d'adapter son offre de formation au contexte local et politique. Son offre de formation actuelle peut être divisée en trois pôles.

⁵ Lien des MFR N°344 consulté le 15 décembre 2021.

Espaces Verts	Insertion Professionnelle	Services à la personne
<ul style="list-style-type: none"> • Formations de niveau 3 et 4 en contrat d'apprentissage • Formation continue • Program qualif (région) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositif Régional : #Avenir 	<ul style="list-style-type: none"> • Titre ADVF sous forme de CCP (préparation opérationnelle à l'emploi) • Formation continue IPERIA • Formation continue ADMR et département

FIGURE 3 : TABLEAU DE SYNTHÈSE DE L'OFFRE DE FORMATION DE LA MFR DE ROUEN

En termes de moyens humains, la MFR compte 15 salariés dont 12 moniteurs, 3 secrétaires et un directeur. La particularité du moniteur en MFR tient à sa polyvalence, en effet, en MFR chaque moniteur intervient dans plusieurs matières dans un rôle triple d'éducation, de formation et d'animation. Le moniteur a également la charge de l'implication des élèves dans les tâches d'entretiens des locaux chaque fin de journée conformément aux orientations du mouvement. Ce positionnement démontre un ancrage de l'établissement dans les activités, y compris du quotidien comme objet d'apprentissage, mais aussi de création de lien social.

2.10 La mission d'apprentissage

En août 2021, nous transformons notre contrat de travail en contrat d'apprentissage dans le cadre du master 2 Ingénierie et Conseil en formation. Il nous est alors confié comme mission la réingénierie du TP ADVF afin de l'adapter à l'apprentissage pour permettre aux candidats de valider le titre complet. « Commande » justifiée par le contexte politique et socio-économique dans lequel évolue l'organisme de formation et le secteur.

Au niveau macro : Nous pouvons identifier le vieillissement de la population, la montée de la dépendance et la volonté des personnes de vieillir chez elles (85 %). Doublé d'une politique de maintien à domicile avec de fortes incitations financières et des obligations imposées aux établissements en termes de professionnalisation pour effectuer certains actes. Comme nous l'avons montré, le plan Borloo a également contraint ces structures à vouloir se démarquer des entreprises de services en proposant davantage de prestations, notamment pour les personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Ce qui implique nécessairement la détention d'un titre ou d'un diplôme. Enfin, l'accord interbranche du secteur des particuliers-employeurs et de l'emploi à domicile, datant

du 17 novembre 2020, relatif à la mise en place d'une politique de formation, met l'accent sur la formation sous toutes modalités, qu'elles soient l'alternance, la situation de travail, la VAE, ou encore la formation continue, en raison de forts besoins émergents.

Au niveau méso : le secteur exige de former les professionnelles. La branche de l'aide à domicile (BAD) spécifie dans sa convention collective que « *tout salarié non qualifié devra se voir proposer une action de formation professionnalisante ou diplômante liée à l'emploi dans un délai maximum de trois ans suivant son embauche* »⁶. La convention de la branche soutient également dans le chapitre 6, article 4, que bien que l'embauche sans qualification sur des emplois non-qualifiés soit possible, elle encourage les structures à rendre accessible pour les employées l'accès à des formations sur les savoirs de base ainsi qu'à « *favoriser la mise en place d'un accompagnement et/ou tutorat au moment de l'entrée en fonction du personnel* ».

Au niveau micro : nous ne pouvons ignorer les besoins grandissants exprimés par les entreprises normandes pour qui, le taux de difficulté à recruter est de 70 %. Enfin, 4 % des aides à domicile se retireraient par an par manque de formation préalable au métier d'après les recruteurs. Ce qui soulève quelques questionnements.

Notre mission d'ingénierie et de recherche s'inscrit ainsi, dans un contexte global et nous mène, par conséquent, à analyser l'activité réelle des professionnelles à des fins de professionnalisation.

2.11 La genèse d'une question de recherche.

L'analyse du contexte nous a permis de dresser plusieurs constats. Le premier constat que nous faisons, c'est la définition assez confuse de ce que sont « *les actes essentiels de la vie quotidienne* ». Nous constatons que cette appellation apparaît dans les missions de chaque personne, qualifiée ou non. Qu'entend-on par actes essentiels de la vie quotidienne ? s'agit-il de tâches ménagères, activités non tournées vers les personnes et qui relèveraient, de ce fait, à des services à la personne ou s'agit-il d'une aide toilette, ce qui relèverait pour nous de l'aide à la personne ?

L'entretien exploratoire mené auprès de professionnelles exerçant au sein d'associations et nouvellement engagées dans l'obtention d'un CCP, nous a permis de comprendre que sur le terrain, c'est sur ce flou de définition que s'opère le glissement des tâches des unes vers les autres. Des infirmières et des auxiliaires de vie sociale vers les aides à domiciles non qualifiées qui, en l'absence de formation, délimitent difficilement leur métier. De plus, ces premières détentrices d'un diplôme

⁶ Convention collective de la BAD consultée le 26 novembre 2021.

d'État détiennent, d'après leur référentiel d'activité et de compétences, deux rôles-clés. Le premier étant un rôle social et le second, un rôle éducatif. Rôles que la formation leur permet d'intégrer, de s'approprier et de légitimer.

L'autre constat est que rares sont celles qui ont suivi une formation certifiante avant d'intégrer le métier. En effet, l'exercice et le recrutement sont inconditionnés à la possession d'une certification. Une expérience précédente, personnelle ou professionnelle, est suffisante, voire uniquement la motivation démontrée lors du recrutement. Bien qu'elles bénéficieront d'une formation continue par la suite, notamment sur les savoirs de base ou d'une formation qualifiante dans un délai de 3 ans si l'on en croit la convention collective, les aides à domicile devront simultanément assumer un rôle social et éducatif à travers le quotidien ainsi qu'effectuer des « *actes de la vie quotidienne* », sans formation préalable. Ce qui nous interroge sur le fait que pour les unes, le métier ne peut s'apprendre qu'à travers la formation et pour les autres, l'expérience est suffisante. Étudier ainsi le contexte, nous amène à la question de recherche suivante : **L'expérience, permet-elle aux aides à domicile de se former à leur métier ?**

Les concepts de professionnalisation, d'apprentissage et d'expérience professionnelle semblent prégnants dans nos questionnements. En outre, ils constitueront le découpage de notre cadre théorique. Nous avons entrepris d'interroger l'apprentissage à travers l'expérience des activités, dans une dimension de professionnalisation et nous avons composé notre cadre selon ces concepts.

3 Le cadré théorique de référence

Nous commençons notre cadre théorique en nous intéressant à la professionnalisation. En effet, nous nous rendons compte que dans le contexte des aides à domicile, l'enjeu pour les politiques du maintien à domicile peut être antinomique avec les besoins du secteur et des acteurs. Par ailleurs, en qualité de formatrice et apprentie, l'objectif est de construire un parcours de formation professionnalisant, c'est-à-dire qui permet à l'apprenant de se construire en tant que professionnel et de revendiquer une professionnalité, qui est donc la condition de sa reconnaissance dans le secteur. Nous aborderons ainsi l'expérience professionnelle sous l'angle de l'apprentissage. Le cadre théorique sera par ailleurs nourri d'autres concepts connexes. A travers ces concepts, nous souhaitons comprendre si l'expérience permet aux aides à domicile de se former à leur métier.

3.1 Le concept de professionnalisation

Le mot professionnalisation, en vogue dans les discours politiques de maintien à domicile, a fait son apparition au XIXe siècle. D'abord dans les groupes sociaux, les entreprises, puis la formation. Depuis, il n'a cessé de remporter un vif succès qui nous amène à utiliser ce terme de façon très courante au risque d'en banaliser le sens. Wittorski (2017) explique que ce terme prend plusieurs sens et est investi de plusieurs enjeux différents selon les acteurs qui l'utilisent. Il distingue trois sens.

Le premier s'applique à la professionnalisation des activités. Dans ce cas, il est le résultat de l'intention d'un groupe de légitimer leurs activités et de se constituer en profession afin d'acquérir une autonomie.

Le deuxième sens est nommé professionnalisation-professionnalité, qui sera davantage développé dans ce mémoire. Ce sens s'apparente à la fabrique de professionnel par la formation qui donne alors à celui-ci une qualification lui permettant d'accroître sa légitimité. L'enjeu de la professionnalisation en formation est de faire en sorte que le futur professionnel acquiert la professionnalité attendue par lui et par le monde du travail. C'est-à-dire qu'il développe des savoirs, des connaissances, des capacités et une identité à travers la formation. Ce qui implique de combiner et d'articuler plusieurs voies que sont : la formation, le travail en entreprise et la réflexion dans un temps identique. (Wittorski, 2008).

Dans un autre ouvrage, l'auteur nous renseigne davantage sur les voies de professionnalisation, qu'il distingue clairement :

- La première voie correspond à des personnes en situation de travail, gérant une situation professionnelle connue mais qui peut présenter un caractère de nouveauté qui conduit les personnes à réajuster « *au fil de l'eau* » nous dit-il.
- La deuxième renvoie aux situations dans lesquelles, les personnes font face à des problèmes inédits et leur façon de faire ne permet pas de surmonter la difficulté. Ces situations conduisent les personnes à aller chercher des informations ou des conseils auprès d'autres personnes.
- La troisième fait référence à des situations où les personnes analysent de façon rétrospective leur action, soit pour l'évaluer, soit pour mieux la comprendre. « *Dans cette situation, on constate qu'ils prennent conscience d'un certain nombre de principes guidant leur action.* » Ils construisent ainsi des connaissances sur leur action : connaissances ou savoirs d'action, nous l'appellerons la logique de la réflexion sur l'action.
- La quatrième renvoie également aux moments de prise de recul individuel ou collectif à propos de situations vécues, mais dans le but de définir de nouvelle façon de faire « *il s'agit*

d'une réflexion anticipatrice de changement quant à l'action, que nous appelons logique de la réflexion pour l'action. »

- La cinquième renvoie aux situations de travail où un tuteur ou consultant accompagne des personnes dans la réalisation d'une activité. *« Ce tiers assure une fonction de mise à distance de l'action, de modification des façons de voir et de penser l'action et la situation (notion de « traduction »). Il s'agit d'une logique de la traduction culturelle par rapport à l'action. »*
- La sixième renvoie aux situations « d'autoformation informelles », lorsque les personnes *« utilisent des ressources documentaires pour acquérir des savoirs théoriques nouveaux leur permettant ensuite d'agir plus efficacement. Nous l'appelons la logique de L'intégration/assimilation. »*. L'auteur résume ces différentes voies et logiques dans le tableau ci-dessous

	Exemples de typicalité					
Formes dominantes d'organisation du travail	Organisation taylorienne Organisation du travail « à effet formateur »	Travail collectif, organisations par projet Organisation du travail qualifiante	Groupes participatifs (cercles de qualité...) Organisation du travail qualifiante, apprenante	Groupes participatifs (cercles de qualité ...) Organisation du travail qualifiante, apprenante	Travail participatif (salariés et tiers-consultant) Organisation du travail qualifiante, apprenante	Travail participatif (élèves-enseignants) Organisation du travail « à effet formateur »
Voies de professionnalisation	1 LOGIQUE DE L'ACTION	2 LOGIQUE DE LA RÉFLEXION ET DE L'ACTION	3 LOGIQUE DE LA RÉFLEXION SUR L'ACTION	4 LOGIQUE DE LA RÉFLEXION POUR L'ACTION	5 LOGIQUE DE LA TRADUCTION CULTURELLE PAR RAPPORT A L'ACTION	6 LOGIQUE DE L'INTEGRATION / ASSIMILATION
Formes de formation et figures sociales d'acteurs	<i>Formation sur le tas</i> Figure du collègue	<i>Formation alternée</i> Figure du formateur	<i>Analyse de pratiques</i> Figure de l'animateur	<i>Analyse de pratiques</i> Figure de l'animateur	<i>Tutorat-accompagne-ment</i> Figure du mentor	<i>Formation initiale ou continue</i> Figure de l'enseignant ou du formateur

FIGURE4 : TABLEAU DES LOGIQUES ET VOIE DE PROFESSIONNALISATION PAR WITTORSKI (2018, pp.51_67)

Le troisième sens que Wittorski nomme professionnalisation-professionnalisme, vise à accompagner les salariés possédant auparavant une professionnalité dans les évolutions du monde du travail et à s'adapter aux compétences attendues. Faire preuve de professionnalisme nécessite alors professionnalité et savoirs ajustés à l'activité et évalués par un tiers sur un critère précis, généralement défini par l'institution. Ce sens relève d'une démarche de changement, dans un contexte de forte concurrence. Changements qui, nous dit-il, ne sont pas sans conséquences puisqu'ils peuvent conduire à une crise des identités, marquée par une perte de repères et de sens dû à l'activité, mais aussi une dévalorisation de la salariée par la non-reconnaissance sociétale.

Ce sens de la professionnalisation s'apparente également aux apprentissages en milieu de travail. Dans ce cas, ces savoirs nouveaux, ayant pour but de faire évoluer sa pratique, se constituent

grâce au faire, mais également à la logique de réflexion dans l'action. Celle-ci vise à permettre une transformation, qui se travaille collectivement et avec méthode, pour permettre une appropriation des savoirs.

Nous pouvons conclure que le sens du mot professionnalisation peut revêtir plusieurs sens, aux enjeux divers selon les acteurs. Nous proposons la schématisation suivante en se basant sur les travaux de Richard Wittorski

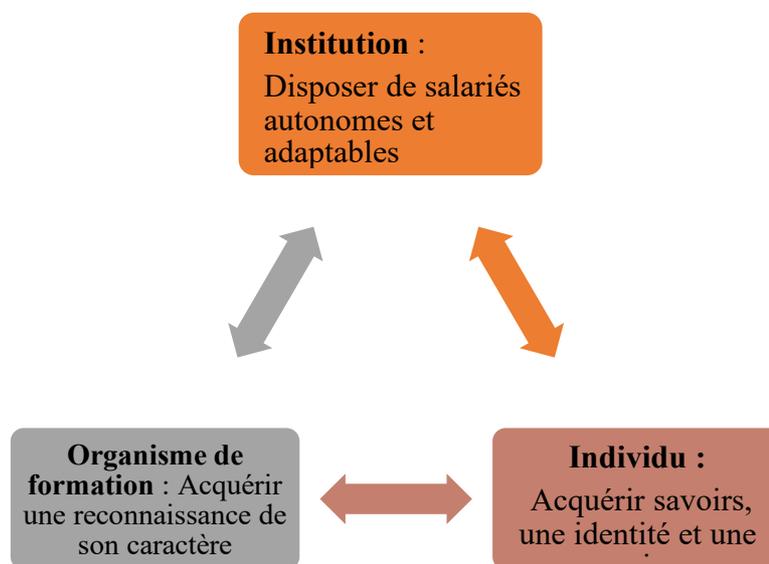


FIGURE 5 : SYNTHÈSE DES ENJEUX DE PROFESSIONNALISATION SELON LES TRAVAUX DE WITTORSKI

Selon le sens et la personne, l'enjeu n'est pas le même comme le démontre le schéma. Par conséquent, le défi pour les organismes de formation est actuellement de prendre en compte ces différents enjeux afin de proposer une offre professionnalisante. Cela sans perdre de vue sa visée première, c'est-à-dire, le développement humain. Nous pouvons noter également que la professionnalisation-professionnalisme évolue avec le temps et aujourd'hui, il consiste avant tout, pour le salarié, à assumer une plus grande responsabilité et à rendre le travail efficient. Les aides à domicile, plus particulièrement, doivent faire preuve d'un professionnalisme important dans leur métier « *en particulier du fait de l'insaisissabilité de l'acte du quotidien, de l'adaptabilité permanente aux situations rencontrées au sein du domicile, de la variabilité de la personne aidée et de la situation de la responsabilité engendrée par la réalisation de l'activité au domicile d'une personne fragile* » (Catrice, 2011, p. 69). Mais le professionnalisme nécessite d'après cette définition une professionnalité constituée en formation. Nous avons interrogé d'un point de vue historique les pratiques de professionnalisation du secteur afin d'interroger la manière dont se construisent les professionnalités.

3.2 La professionnalisation du secteur de l'aide à domicile à partir de l'expérience personnelle et bénévole d'aide aux différents publics

Cette partie a pour ambition de pointer à travers l'histoire du secteur de l'aide à domicile, les constats et difficultés de professionnalisation dans un secteur complexe dicté par les politiques, distinctes, de vieillissement de la population, de l'emploi et de l'économie.

C'est l'aide à domicile aux familles qui est d'abord formalisée en deux branches distinctes par les associations qui œuvraient de manière bénévole : une branche urbaine et l'autre rurale. La branche urbaine, dont la première fédération voit le jour en 1927, est caractérisée par une philanthropie bourgeoise. Cette branche se scinde en deux et développe en parallèle : une aide familiale populaire (à l'initiative de la jeunesse ouvrière chrétienne) qui fournira deux services d'aide familiale en 1942. Contrairement à la bourgeoisie, leur motivation n'est pas l'assistance, mais de responsabiliser les familles dans leurs tâches. En 1947, cette aide populaire se regroupe et crée la Fédération Nationale des Associations Populaires de l'Aide Familiale (FNAAFP/CSF).

Quant à la branche rurale, elle puise ses origines dans le mouvement des MFR, créé en 1937. Face à l'exode rural de l'après-guerre, les militants de la MFR instituent plusieurs dispositifs permettant de rester à la campagne, dont l'aide aux familles fait partie. Une première association d'aide à domicile en milieu rural (l'ADMR) naîtra en 1945, avec la mise en place d'une session de formation.

L'aide à domicile urbaine et rurale s'organise alors dans toute la France et leur succès participe aux premières sessions de formation des travailleuses familiales devenues aujourd'hui les techniciennes d'intervention sociale et familiale (TISF). Ces formations débouchent en 1949 à la création du certificat de travailleuse familiale et à la négociation de la première convention collective en 1957.

Nous pouvons noter que malgré un parcours différent, ces associations possèdent comme héritage la tradition chrétienne, avec la notion de service qui lui est associée. Elles ont élaboré le dispositif d'aide à domicile à partir d'un besoin d'aide, initialement, au sein du mouvement familial et l'ont professionnalisé dès le début. C'est tout d'abord basé sur une expérience personnelle héritée de leurs histoires de vie (bourgeoisie, morale chrétienne) que ces femmes ont pu aider les familles. Le besoin de formation s'étant fait sentir, les premiers services d'aide à domicile ont organisé la formation en définissant les bases de leurs interventions comme étant : « *utiliser les tâches de la vie quotidienne comme support d'une action éducative (...) Et pour établir un vrai dialogue et créer un climat de confiance entre elle et la famille* ». (Bonamy, 2007, p 42.).

L'aide à domicile aux personnes âgées est généralement présentée comme une question plus récente. Dès le moyen-âge, les personnes âgées étaient placées en structure d'hébergement. (Ennuyer, 2014). C'est en définitive du XVIIIe siècle, que la société change de regard sur la vieillesse et que le maintien à domicile devient une affaire d'État avec une politique associée qui se mettra progressivement en place. La loi du 14 juillet 1905 relative « *aux vieillards, aux infirmes et aux incurables privés de ressources* », évoque l'assistance aux "vieillards", y compris à domicile. Mais cette loi restera sans effet puisqu'il faudra attendre l'affaiblissement des liens familiaux et de l'entraide existante, favorisé par l'exode rural, le vieillissement de la population et la surcharge des structures d'accueil pour que la question du maintien à domicile revienne au-devant de la scène politique. C'est à partir du secteur privé associatif, sous l'impulsion essentiellement religieuse, que l'aide-ménagère va se développer avec l'apparition en 1955, dans les villes capitales, des services d'aide-ménagère aux personnes âgées. (Escalère, 2001). Notons que lorsque le métier d'aide-ménagère se développe, les professionnelles sont des femmes veuves orientées dans le secteur par leurs assistantes sociales, sans diplôme et avec une expérience personnelle du quotidien et des tâches ménagères.

En 1962, le rapport Laroque encourage à maintenir à domicile les personnes âgées, cela va alors constituer la genèse d'une politique publique de maintien à domicile. De cette politique, naîtra l'Union Parisienne des Associations de Soins et de Services à Domicile (l'UPASSAD). Cette dernière regroupe la première association de soins et d'aide à domicile ainsi que tous les défenseurs du maintien à domicile. Cet exemple entraînera des répercussions dans toute la France et le 17 janvier 1970, une soixantaine de responsables vont se rassembler et former l'Union nationale des associations de soins et de services à domicile (UNASSAD). La montée du chômage va accélérer la professionnalisation de cette branche qui s'effectue en deux étapes.

Tout d'abord, la signature de la Convention collective des organismes d'aide et de maintien à domicile en 1983, qui définit le métier. « *L'aide-ménagère à domicile a pour mission d'accomplir chez les personnes âgées un travail matériel, moral et social contribuant à leur maintien à domicile (...) les activités de l'aide-ménagère à domicile ne sauraient se limiter à des travaux ménagers. Elles permettent notamment aux bénéficiaires d'assurer leur indépendance et de maintenir des relations avec l'extérieur* » (cité par Ennuyer, 2003 p. 140). Ce même auteur, en analysant sa fonction initiale de 1950, démontre que celle-ci se fonde sur « *l'accompagnement dans les activités de la vie quotidienne* » (*ibid.* p 104.).

Deuxième étape, la création de la première qualification en 1988, le Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile (CAFAD). Formation continue, qui sera « *distillée au goutte-à-goutte*

». ⁷ Les aides ménagères changeront de nom pour devenir « aides à domicile » et depuis 2002, « auxiliaires de vie sociale ». Date qui correspond d'ailleurs à la création du diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS). De même, la convention collective unique (accord de branche du 29 mars 2002) crée trois autres catégories d'aides à domicile : les agents à domicile, agents polyvalents, employés à domicile, suivant la finalité de leur action, leur niveau de formation et le public aidé.

En ce qui concerne les personnes en situation de handicap et les malades, la professionnalisation obéit à la même logique : des initiatives de familles, soutenues par des associations et une montée en professionnalisme soutenue par l'État avec la création de diplômes d'État permettant d'acquérir des savoirs dans les champs de la psychologie, des pathologies du handicap, de la diététique. L'expérience acquise sur le tas n'étant plus suffisante pour exercer auprès de ces publics fragiles.

Contrairement aux associations d'aides à domicile aux familles, qui avaient su professionnaliser le dispositif dès le début, c'est ici la politique de maintien à domicile et la politique de l'emploi, qui vont encadrer le secteur. Cet historique démontre que la professionnalisation des activités, à l'initiative de l'État, s'est accompagnée d'enjeux forts de lutte et de contrôle des places des unes diplômés d'État et des autres sans formation obligatoire. Les politiques successives ont entrepris de professionnaliser les activités sans structuration du secteur ni prise en compte des enjeux pour les professionnelles. Pire encore, le sociologue Ennuyer, explique que ceux-ci ont désorganisé le secteur, transformant les repères éthiques et structurels des associations implantées depuis le début et des professionnelles. En effet, la relation sociale, éducative et d'aide à travers les activités de la vie quotidienne, a été transformée en « *activités de service* ». Pour cet auteur, ce ne sont pas tant les activités de la vie courante qui représentent les compétences de ces professionnelles, mais l'usage de ce quotidien comme support de maintien de lien entre la personne et l'extérieur. (Ennuyer, 2003).

Pourtant, ce même quotidien est aujourd'hui la cause de non-reconnaissance de leurs compétences. Effectivement, les activités de la vie quotidienne étant jugées, par ces politiques, comme étant à la portée de tous et n'exigeant pas de compétences particulières. Ce qui empêche aujourd'hui de parler de professionnalisme des aides à domicile d'après la définition du concept, ni de profession. Nous verrons plus tard la distinction que propose Richard Wittorski à ce propos. Nous pouvons toutefois parler du métier d'aide à domicile et nous intéresser à la trajectoire de professionnalisation de ces professionnelles. Trajectoire qui s'inscrit dans un cadre expérientiel, puisque nous pouvons noter que le point commun entre ces employées, c'est l'expérience acquise dans le cadre privé de la vie quotidienne et au cours de l'activité salariée qui constitue, *a priori*, un

⁷ Note de la CGT, consultée le 9 décembre 2012.

objet de d'apprentissage aux métiers d'aide à domicile. Cette volonté d'apprendre par et dans les situations de travail est renforcée par le contexte exposé précédemment.

3.3 L'apprentissage

Nous avons tenté dans un premier temps de comprendre la définition de l'apprentissage. Ce concept est défini comme étant la construction de l'acquisition de connaissance, d'attitudes, de valeurs et de compétences, rendu possible grâce à l'enseignement ou l'expérience. L'objectif étant de faire acquérir ou de modifier les représentations d'une personne. Ce que nous pouvons résumer comme étant un changement plus ou moins stable des comportements d'un individu en fonction de l'expérience. Ce changement provient de l'établissement d'associations entre stimulations et réponses.

Les différentes littératures sur l'apprentissage proposent de nombreux modèles et théories d'apprentissage. Parmi ces grandes théories ou modèles, une distinction est faite sur l'importance accordée aux situations et au sujet lors du changement d'un comportement et la création de ce nouveau comportement. Nous pouvons noter deux grands courants théoriques sur l'apprentissage, largement connus aujourd'hui : le constructivisme (Piaget) et le socio-constructivisme (Vygotsky).

Le constructivisme

Dans la première théorie, apprendre c'est construire des connaissances pendant sa période de développement (Lemoigne, 2021). Lemoine, nous apprend que cette construction nécessite que chaque sujet acquière des outils de conception mentale, qui leur permettront de comprendre et d'appréhender le monde dans lequel ils évoluent afin de pouvoir se l'approprier. C'est en étant actif dans son environnement que l'individu acquiert des connaissances. Ces mêmes connaissances se construisent grâce à ce qu'ils apprennent et ces dernières naissent d'une action.

En psychopédagogie, Piaget a étudié les phases du développement cognitif de l'enfant, un développement qui se déroule toujours de la même façon : une interaction entre un individu et son milieu, entre ce qui est inné et ce qui est acquis. Nous comprenons que le fait de placer un salarié dans un milieu de travail, de rencontrer des problèmes et apporter des solutions aux problèmes est source d'apprentissage. Apprentissage résultant de conflits socio-cognitifs qui se mettent en place car le salarié doit désormais intégrer de nouveaux savoirs qui peuvent alors entrer en conflit avec les savoirs qu'il a déjà acquis au cours de son expérience.

Le socio-constructivisme

L'approche socio-constructiviste, quant à elle, introduit une dimension interactive, des échanges, de la co-élaboration, un travail de verbalisation et de construction. C'est une pensée basée sur le modèle social de l'apprentissage. Dans cette théorie, développée principalement par Vygotsky, le processus d'apprentissage relève du résultat d'activités socio-cognitives entre les pairs, généralement un supérieur hiérarchiquement ou un formateur. C'est à partir des échanges et interactions que le savoir va prendre forme et émerger. Pour lui, la vraie direction du développement ne va pas de l'individuel au social, mais du social à l'individuel. (Laval, 2019). Il ajoute que, ce que le sujet sait faire aujourd'hui en collaboration, il saura le faire tout seul demain. La coopération permettrait à la personne de développer plusieurs fonctions intellectuelles telles que la mémoire logique, l'habileté à comparer et différencier, l'abstraction et l'attention volontaire. Vygotsky a également ouvert la voie aux différents travaux de recherches sur le conflit socio-cognitif. Ce conflit est la représentation que deux ou plusieurs personnes ont sur un même objet, ou encore, un seul sujet qui se retrouve confronté à une remise en cause de ses propres représentations. Face à la confrontation d'une contradiction par rapport à ses représentations initiales, une tension va se développer et jouer un rôle de stimulant, ce qui sera à l'origine de « *nouvelles structures cognitives* ». C'est ce conflit socio-cognitif qui permet l'apprentissage.

Nous comprenons que, sans conflit, il n'y a pas d'apprentissage car apprendre, c'est bouger et faire bouger ses représentations. (Bourgeois, Nizet, 1999). Cependant, ces mêmes auteurs nous mettent en garde sur le fait que ce conflit peut être traité de diverses façons par l'individu et cela n'est pas forcément synonyme de progrès. Ce qui nous amène à nous interroger sur l'émergence de ce conflit source d'apprentissage dans le cadre du travail « *isolé de l'aide à domicile* ». Nous avons entrepris d'interroger l'expérience et son rôle dans l'apprentissage.

3.4 L'expérience professionnelle

Définition et délimitation

L'expérience est fréquemment employée pour désigner ce qu'une personne acquiert par la pratique, c'est-à-dire par l'exécution de tâches dans un domaine professionnel, sur un temps, plus ou moins long. Dans la société et le monde professionnel, ce mot est très en vogue pour le lien privilégié qu'il entretient avec la professionnalisation. Dans le champ de la formation, ce concept est depuis longtemps étudié que ce soit comme « *caractéristique des adultes en formation* », comme ressource d'apprentissage, soit comme moyen de compréhension des processus d'apprentissage. Ce concept

est sujet à plusieurs acceptions définies dans le dictionnaire des concepts de la professionnalisation (Mayen, 2013).

La première que nous avons relevée, c'est l'expérience en tant que processus. De ce processus, Dewey (1934), nous dit qu'il vise essentiellement à construire du sens autour de son activité.

La deuxième acception est celle de « *l'expérience comme produit. Elle produit des manières de penser, de se situer, d'agir. L'expérience laisse des traces et influence l'activité, et le rapport aux savoirs* ». Dewey ajoute que « *chaque expérience devrait contribuer à préparer une personne à des expériences futures plus poussées et plus profitables.* » (Dewey cité dans Mayen, & Mayeux, 2003 p. 18). Ce principe de continuité précédemment décrit est une des premières caractéristiques de l'expérience. Ce qui démontre une influence qui peut être positive ou négative.

La troisième acception est celle d'expérience parcours. L'expérience est ici décrite comme « *une succession des situations qui ont composé le parcours d'une personne.* » Ce qui nous renvoie à la trajectoire de vie, l'histoire de vie.

La quatrième acception est « *celle d'expérience habitude ou d'expérience comme familiarité avec des situations, problèmes, tâches, événements, professionnels qui ont auparavant été vécus et expérimentés par une personne. Celle-ci dispose (ou est supposée disposer) au moins de cette familiarité comme ressource, et lorsqu'elle a agi avec un succès relatif avec ces situations, tâches, problèmes et événements, elle dispose et sait pouvoir disposer de ressources pour réagir, se situer, raisonner et agir dans les mêmes types de circonstances.* » (Mayen, 2013, p.121.).

L'auteur définit le concept comme étant à la fois produit, processus, trajectoire, et mode de formation. Nous pouvons en conséquence, parler de trajectoire de professionnalisation des aides à domicile. Cette définition nous permet également de comprendre que l'expérience en tant que processus serait subjective et évolutive, dont le sens est attribué par la personne concernée, selon son vécu et sa pensée.

Expérience et apprentissage

Nous avons entrepris de nous intéresser à l'expérience en tant que mode d'apprentissage, de production de connaissance, en nous appuyant sur les travaux d'Etienne Bourgeois (2013).

L'expérience est définie aujourd'hui comme étant source d'apprentissage, comme en témoigne la validation des acquis de l'expérience (VAE). L'apprentissage expérientiel se fait « *essentiellement par la succession, en boucle, de phases réflexives (de « l'expérience concrète » aux « concepts abstraits » et aux « généralisations ») et de phases opératoires (retour des concepts et généralisations vers l'expérience concrète)* ». (Ibid. p. 25). Voici un schéma représentatif.

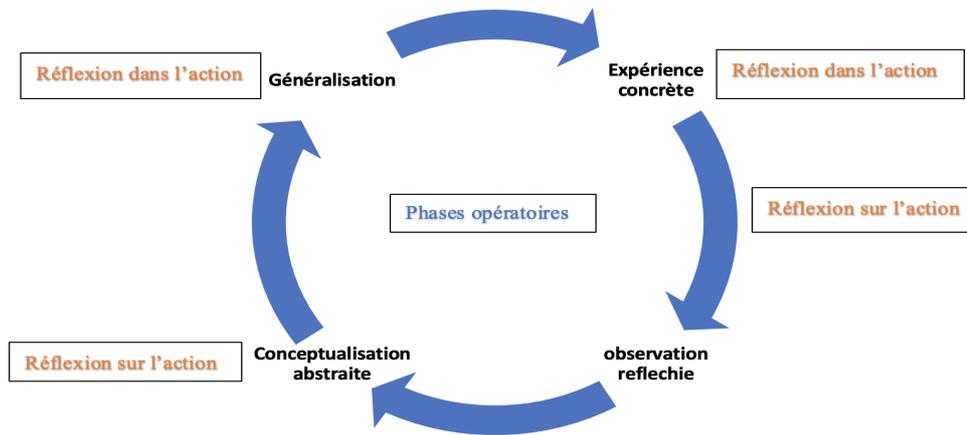


FIGURE 6 : SCHÉMA DE L'APPRENTISSAGE EXPÉRIENTIEL D'APRÈS LES TRAVAUX DE BOURGEOIS (2013) ET SCHÖN

Etienne Bourgeois nous rappelle tout de même que toute expérience ne peut mener à la production de connaissance, puisque toutes les prétendues « expériences » n'en sont pas réellement. Pour qu'il y ait expérience, il faut impérativement que « *l'action du sujet sur le monde représente une action de transformation du monde, suivie de conséquences concrètes (changements) qu'il éprouve et, d'autre part et surtout, si le sujet établit, par la pensée, un lien entre son action et ses conséquences éprouvées comme telles.* ». (Ibid.) Autrement dit, une activité ne peut être une expérience que si le sujet construit un sens autour de celle-ci et c'est à cette unique condition qu'elle peut mener à la production de connaissance.

Pour Bourgeois, Albarello et al (2013). Pour qu'il y ait construction de connaissance chez un sujet, il faut une action, le vécu qui l'accompagne et le lien entre les deux, mais pas nécessairement de conscientisation du vécu subjectif. Ce qui revêt de l'expérience une modalité d'apprentissage. « *Dans les situations professionnelles, des concepts circulent, des moments d'échanges avec d'autres se présentent au fil des circonstances, des problèmes sont donnés à résoudre et engendrent la recherche de moyens de le faire, des aides, conseils, instructions, sont donnés et reçus.* » (Mayen, 2013, p. 123).

La production de connaissances à travers l'expérience en situation professionnelle met en avant l'interaction et le caractère collectif de cette dernière. Une double interaction entre la subjectivité de la personne qui vit l'expérience et son environnement objectif, mais également entre le sujet et les personnes de cet environnement. L'interaction représente la deuxième caractéristique de l'apprentissage expérientiel. Mais celle-ci n'est pas l'unique condition. Les recherches citées s'accordent à dire que pour qu'il y ait élaboration de connaissances (savoirs explicables à partir de l'expérience), il faut nécessairement formalisation.

Nous pouvons résumer cette partie en disant que l'expérience est indissociable de l'activité, mais l'expérience ne produit pas nécessairement de connaissance. Pour qu'il y ait expérience, il faut que celle-ci soit de qualité, c'est-à-dire qu'il y ait une construction de sens autour de l'activité et son vécu dans le sens de lien établi, saisi et représenté mentalement (Dewey). Pour que naissent des connaissances, cette expérience nécessite d'être formalisée dans une alliance entre l'action, l'interaction et la réflexivité (élaboration mentale entre le vécu, la pensée et l'action). Ce qui nous amène à une nouvelle modélisation avant d'interroger le concept d'action.

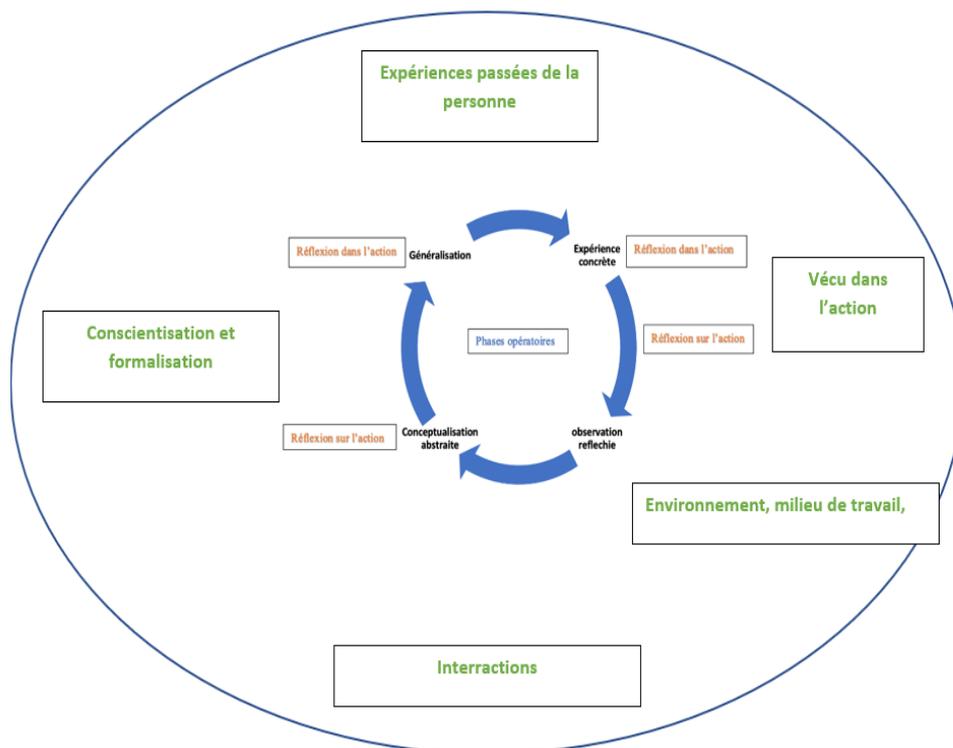


FIGURE 7 : MODÉLISATION DE L' APPRENTISSAGE EXPÉRIENTIEL EN SITUATION DE TRAVAIL

3.5 Le concept d'activité

Nous nous appuyons sur la clinique de l'activité et les travaux de Yves Clot (2008), pour interroger ce concept d'action. Il le met en rapport avec celui d'activité, qu'il ne restreint pas à l'activité réalisée et observable. L'auteur évoque l'activité réelle, qui est alors caractérisée comme étant triplement adressée à son objet. Dans le cas des aides à domicile, l'activité s'adresse à la personne âgée, aux pairs qui partagent le même objet d'activité et au sujet lui-même avec ses préoccupations. Il évoque également le conflit intérieur qui résulte du manque d'harmonie entre les trois pôles et précise que, « *au bout du compte, l'action émerge d'un conflit dans le réel, que celui-ci soit technique, social ou personnel* » (p.188). Conflit accentué par la différence entre le genre

(culture du métier héritée) qui relève de la prescription et le style (manière dont le professionnel s'affranchit de la prescription).

En somme, ce qui distingue l'activité de l'action, c'est que l'activité recouvre tout ce qui anime le professionnel dans l'exercice de son métier, l'invisible qui dépasse la prescription. Alors que l'action, quant à elle, ne révèle qu'une partie de cette activité réelle. En ce sens, analyser l'activité réelle en s'intéressant aux trois pôles qui sont l'objet, l'autre et le sujet lui-même permettrait de comprendre comment se développent des apprentissages dans l'activité.

3.6 Expérience, activité, apprentissage

En nous basant sur les différents travaux exposés nous pouvons dégager une similitude entre expérience et activité. En effet, l'expérience comme l'activité transforment et laissent des traces chez la personne. Comme le démontre la clinique de l'activité, le professionnel n'est pas seul face à l'objet de travail mais face aux pairs, aux prescriptions et à l'environnement (Clot, 2008). C'est de ces interactions que naît le conflit intérieur, générateur d'apprentissage et possiblement de développement professionnel. Toujours selon Clot (2008), le développement s'opère quand il y a possibilité pour le professionnel de passer d'une manière de réaliser son activité à d'autres manières de la concevoir dans un rapport entre les prescriptions, les bénéficiaires, les moyens et son propre rapport à l'activité.

Quant aux travaux sur l'apprentissage, précédemment cités, ils démontrent que l'apprentissage au travail est une dimension attachée à l'activité. En effet, Barbier rappelle que toute activité est constituée par une double dimension. La dimension productive, qui suppose que l'individu, par son activité, transforme le monde, et la dimension constructive, déduit que par son activité, l'individu se transforme et apprend. Mais cela nécessite des ajustements et une réflexivité, que ce soit une analyse collective soit une auto-analyse, afin d'arriver à une généralisation et une réutilisation, voire une transmission des apprentissages.

Bourgeois et Durand (2012) évoquent l'apprentissage en situation de travail, qui par ailleurs est d'actualité. Pour ces auteurs, les processus de transformation au cours de l'activité ne peuvent être compris qu'en relation avec les situations et les contextes dans lesquels se déroulent les situations. En effet, l'apprentissage en situation de travail résulterait des interactions d'un sujet avec son environnement de travail, tant sur le plan organisationnel qu'en termes de relations, qu'elles soient coopératives ou compétitives. D'autres éléments entrent également en compte, tels que l'aspect émotionnel ou encore le degré d'engagement du sujet dans l'activité.

S'il ne fait nul doute qu'apprendre en situation de travail est possible, qu'en est-il de l'apprentissage du métier en situation de travail ? Nous avons entrepris d'interroger tout d'abord ce vocable de métier. Richard Wittorski nous explique que « *classiquement la distinction faite entre métier et profession est la suivante : le « métier » serait à dominante manuelle alors que la « profession » à dominante intellectuelle ou rationnelle.* » (Wittorski, 2005, p. 24). Néanmoins, l'auteur démontre à l'aide de différents travaux, que ce n'est pas la seule distinction, puisque pour lui, au fond ce qui diffère ces deux termes, ce sont « *les niveaux d'organisation autonome du champ d'activité et de formalisation de celui-ci qui permettent de faire la différence entre les deux mots* ». Autrement dit, la profession est un métier socialement organisé et reconnu (Wittorski, 2005, p. 27).

Pour Barbier et Dunand, apprendre un métier nécessite une reproduction des gestes transmis et d'une transformation. Ils expliquent que « *l'individu ne peut apprendre un métier que s'il y a transmission de connaissances et de pratiques, développées en dehors de lui ; en ce sens l'apprentissage comporte un volet d'incorporation, d'appropriation par l'individu d'éléments extérieurs à lui.* ». Ils précisent toutefois que « *l'individu se transforme, apprend, reproduit mais il peut aussi, à certaines conditions, transformer ce qui se transmet, innover, inventer.* » Une interrogation se pose alors, apprendre à effectuer le travail est sans doute possible en situation de travail, mais apprendre un métier socialement organisé et reconnu est-il possible sans les éléments extérieurs ?

Leplat (1995) nous renseigne davantage sur la nature des compétences apprises en situation de travail, en parlant des connaissances apprises sur le tas. Il démontre un problème fréquent, celui des professionnelles qui effectuent des tâches mais qui sont dans l'incapacité de transmettre. En effet, nous avons vu que toute activité par définition, transforme et est donc source d'apprentissage, mais pas nécessairement des apprentissages transférables. Il explicite ce phénomène par le concept de compétences incorporées, qui sont indissociables à l'action. Il définit ces dernières comme étant des compétences qui « débordent » des exigences institutionnelles et répondent à des exigences implicites et au contexte de travail. Ces compétences fonctionnent sur le mode de l'automatisme. Enfin, il précise que ces compétences acquises dans l'action peuvent ne pas être conscientisées par le professionnel.

3.7 Constats et difficultés

La conceptualisation de l'expérience démontre que celle-ci ne peut être perçue comme un processus ni un produit, par conséquent elle ne peut pas être un objet de professionnalité. Cependant, celle-ci permet d'engager les aides à domicile dans un processus.

Pourtant, dans le milieu du travail, les branches professionnelles, dont celles auxquelles nous nous intéressons, c'est-à-dire la branche de l'aide à domicile (BAD) et celle des entreprises de services à la personne, telle la Fédération française de services à la personne et de proximité (FEDESAP). L'expérience dans son acception de familiarité à une situation, tel que le domicile, suffit à faire d'une personne une professionnelle de l'aide à domicile. En effet, bien que ces branches soient engagées dans un processus de professionnalisation par la validation des acquis de l'expérience (VAE) et l'ADVF étant la deuxième certification la plus présentée. La VAE reste très superficielle, l'importance étant majoritairement accordée à l'évaluation en situation et peu à l'aspect réflexif définit pourtant comme condition d'élaboration de savoirs à partir de l'expérience. Nous laissant penser que la VAE serait un moyen d'obtenir l'agrément nécessaire à l'exercice de certaines activités.

En effet, dans une note, le centre d'études et prospectives du groupe Alpha met en avant le fait que pour les branches d'aide à domicile et de service à la personne, la VAE « *semblait être moins destinée à acquérir une validation complète que l'un des trois CCP* ». (CEP, groupe Alpha, 2013, p.8). Précisons que les agréments requis dans le secteur pour intervenir auprès de publics « fragiles » n'imposent pas aux salariées de détenir une certification, mais d'être engagées dans la démarche. Il en va de même pour les formations qualifiantes, car ces professionnelles ne sont pas obligées de détenir une certification, mais de suivre une formation continue d'une durée variable. Pour obtenir l'agrément, il suffit d'attester de la mise en œuvre d'une telle action. Des études menées par le Crédoc (Centre de recherche pour l'étude et l'amélioration des conditions de vie) en 1999 sur les aides à domicile et leurs conditions de travail faisaient déjà état de cette mobilisation insuffisante des actes de formation par les responsables de structures d'aides à domicile. Sans doute, cela s'explique par la pénurie de personnel que connaît ce secteur ou d'une non-reconnaissance du besoin d'un tiers dans la professionnalisation par l'expérience.

Pour autant, Mayen (2013, p. 124) souligne « *qu'un professionnel expérimenté n'est pas un professionnel professionnalisé* », et que l'expérience est à professionnaliser. Ce qui nous semble représenter le cas des aides à domicile. Nous ne pouvons pas nier leur expérience au vu de la précédente définition du concept. Par ailleurs, les travaux de Wittorski & al (2020) ont permis de démontrer que les situations de travail à domicile produisaient des apprentissages non-intentionnels à partir « *d'un bagage expérientiel* » (Ibid. p. 75).

Enfin, bien que la littérature soit riche sur l'apprentissage en situation de travail, peu de travaux se sont intéressés à l'aide à domicile, qui représente pourtant un contexte et une organisation particulière à explorer afin de dégager des similitudes ou des différences dans l'apprentissage du métier en situation de travail.

4 De la question de recherche à la problématique

Le cadre théorique nous a permis d'affiner et d'éclairer notre question de recherche à savoir : **l'expérience permet-elle aux aides à domicile de se former à leur métier ?** Il nous a également permis de comprendre ce qu'est l'expérience et ce qu'elle n'est pas. Loin d'être un produit professionnalisant, elle peut, par ailleurs, être un frein à la professionnalisation « *l'expérience de la vie et du travail peu encadré peut engendrer des manières de faire très éloignées des exigences de pratiques dites, professionnalisées, encadrées, normées, sécurisées* » (Mayen, 2013, p.123).

Nous avons entrepris d'interroger les apprentissages construits au cours de l'expérience de l'activité d'aide à domicile en nous référant aux travaux de Wittorski & al (2020) portant sur l'analyse du travail dans le cadre de l'emploi direct à domicile. Cette recherche identifie des savoirs construits de l'ordre de l'organisation et de l'adaptation. Ces travaux mettent en avant le mode de construction de ces savoirs ajustés : « *au fil de l'activité* » et à « *force de tâtonnement* ». (Ibid. p. 75). En effet, dans ces travaux, il est question d'un domicile apprenant qui développerait des apprentissages informels. Philippe Carré (2014), dit de ces apprentissages informels qu'ils sont comparables à l'apprentissage expérientiel et à de l'autoformation. De plus, ils sont souvent invisibles. Il distingue trois types d'apprentissages informels « *la socialisation qui correspond à un apprentissage tacite de la vie quotidienne ; l'apprentissage fortuit non intentionnel, coproduit d'une autre activité et l'apprentissage autodirigé entrepris sans l'aide d'un professionnel de la formation.* » (Carré & Muller, 2014, p81). Anne Muller classe ces apprentissages informels en trois types :

- « *Volontaires et conscients, (les apprentissages intentionnels)* » la personne est en mesure de formuler un projet d'étude
- « *Involontaire et conscient (apprentissage incidents)* ». Ce sont les événements et expériences vécus qui transforment consciemment ses manières d'agir et de se comporter.
- « *Involontaire et inconscient (apprentissages implicites)* ». C'est à l'occasion d'une conversation, d'un entretien, d'une analyse de pratique que la personne prend conscience d'évolutions passées ou en cours de ses représentations, compétences et attitudes. (Ibid., p.82).

Le domicile d'après ces deux recherches serait un lieu propice aux apprentissages et le quotidien une modalité de formation.

Les travaux de Christine Avril (2014), dressent le même constat et renseignent davantage sur ces savoirs dans le cas des aides à domicile, en ajoutant qu'ils sont également de l'ordre relationnel et de la créativité qu'exige leurs conditions de travail. Néanmoins, nous n'avons pas réussi à comprendre l'impact de ces savoirs expérimentiels, ou informels dans l'apprentissage du métier. Sans doute car ces recherches s'intéressent à l'emploi direct et à des pratiques peu institutionnalisées. Dans le cadre de l'emploi mandataire à domicile, comment les professionnelles apprennent-elles leur métier ? Produisent-elles ces savoirs informels au cours de leurs activités et ces savoirs participent-ils à l'apprentissage du métier et si tel est le cas, dans quelle mesure ?

S'intéressant aux services d'aide à domicile, nous savons que d'origine peu formalisées, cette tendance a commencé à changer grâce à la démarche qualité dans ce domaine. Cependant, nous avons pu constater que dans le guide « démarche qualité 2021 » des services à la personne, il est davantage question de structuration de l'organisation et de l'activité. Avec des visées telles que la satisfaction clients « *fidéliser sa clientèle, attirer de nouveaux clients* », optimiser ses ressources humaines et en troisième point professionnaliser ses équipes. Ce dernier point fait référence à la formalisation et au partage des méthodes de travail. Cependant, ce document semble davantage destiné à laisser une trace du travail effectué au domicile de la personne par une description des actes et à mesurer la satisfaction du « client » qu'à la confrontation de pratique.

Or, on sait grâce aux recherches citées précédemment que l'expérience comme mode d'apprentissage nécessite des expériences de qualité et d'être inscrite dans une dimension sociale et relationnelle, articulée dans une confrontation individuelle, collective et régulière afin de valider des acquis de l'expérience. En outre, cela nous amène à s'interroger sur la manière dont les aides à domicile apprennent leur métier dans le cadre de l'emploi salarié ?

5 La problématique et les hypothèses de recherche

Ces différents éléments nous amènent à formuler la problématique suivante :

Comment les aides à domicile apprennent-elles leur métier à l'occasion de son exercice ?

Dans une démarche déductive et inductive, nous élaborons deux hypothèses que nous formulons ainsi

Hypothèse 1 : Les aides à domicile apprennent leur métier en construisant dans leurs activités des apprentissages sur le tas.

Cette hypothèse se fonde sur la recherche de Wittorski & al, (2020) dans le cadre de l'emploi direct à domicile cité précédemment. Cette recherche met en avant le rôle du domicile comme lieu de formation dans le sens de production de savoirs incorporés que nous avons définis précédemment. Ce domicile produit de l'expérience au sens « *d'une sédimentation et d'une élaboration de l'action et des apprentissages qui y sont associés* » (Barbier et Thievenaz, 2013 cités dans Wittorski & al, 2020 p 74). Ces savoirs issus de l'expérimentation se développent au fur et à mesure de « *tâtonnement* » et de réajustement. Wittorski parle d'apprentissages sur le tas. Cependant, ces apprentissages étant informels, ils sont peu analysés par les professionnels, formalisés et transmissibles. (Ibid., p. 85).

Pastré (2011) évoque le caractère de nécessité implicite de ces apprentissages en ces termes « *les acteurs sont directement plongés dans la complexité des situations ; on pourrait dire qu'ils apprennent à nager en se noyant.* » (p.255). En complémentarité, Leplat évoqué plus haut, parle de compétences incorporées pour désigner ces savoirs issus de l'activité. Il nous renseigne davantage sur leur mode de naissance, de développement, de vieillissement et de dégradation. Ces compétences qui naissent dans l'activité s'acquièrent par

- Imprégnation (de manière non intentionnelle). Dans cette forme d'apprentissage, la personne apprend sans objectif d'apprentissage, sans savoir qu'elle n'apprend ni ce qu'elle apprend. Les activités de la vie courante, nous dit-il relèvent généralement de ce type d'acquisition.
- Un mode d'acquisition par l'action : Pour l'auteur, ce qui différencie ce mode d'acquisition du précédent, c'est l'intention d'apprendre. Le sujet a un but donné, mais sans indications, ni moyens opérationnels donnés.
- Un mode d'acquisition contrôlé : l'acquisition s'opère à partir de connaissances fournies et d'un guidage humain ou matériel. L'apprentissage sur le tas correspondant davantage au mode d'acquisition par l'action.

Par ailleurs, on observe ce poids de l'expérience, et de l'apprentissage sur le tas dès la création de ces services d'aide à domicile, par son histoire et son évolution. À l'origine, les professionnelles étaient des femmes recrutées pour leur expérience personnelle de femme. Ces femmes étaient "jetées à l'eau" sans savoir nager et apprenaient dans l'action. La professionnalisation du secteur s'est par ailleurs construite sur ce paradigme. Les différentes conventions qui l'ont structurée allaient dans le même sens en favorisant l'expérience en termes d'évolution professionnelle et de formation.

En effet, lorsque le CAFAD est institué, en 1988, ce diplôme n'est dispensé qu'en formation continue. Après donc une expérience professionnelle. Ce qui suppose que l'expérience permettait de

se former au métier, mais dans un temps commun, cela démontre que cet apprentissage n'était pas suffisant pour faire preuve du professionnalisme attendu. Cependant, peu de personnes y ont eu accès à cette époque, pour une raison évidente : la formation ne leur apporte, à cette période, pas de revalorisation salariale selon la grille en vigueur. Lorsqu'entre en vigueur la VAE en 2002, le DEAVS est le premier diplôme à être dispensé en VAE. Mais sans reconnaissance dans la grille de classification des rémunérations et des diplômes, ces efforts de professionnalisation de l'expérience seront ralentis par plusieurs éléments.

Tout d'abord, le vieillissement de la population, la mise en place de dispositifs favorisant le maintien à domicile tel que l'allocation personnalisée d'autonomie APA, le chèque emploi service universel CESU qui ont fait exploser la demande de prestations.

Ensuite, le plan Barloot et l'élargissement des services à la personne qui a ouvert à la concurrence. Engageant les services d'aide à la personne à proposer de plus en plus de prestation pour rester compétitif. Ce qui a participé, entre autres, à dégrader les conditions de travail et à faire du métier d'aide à domicile, un métier souffrant de manque d'attractivité, et en tension. Obligeant le secteur à revenir à toute expérience comme norme de recrutement et à l'apprentissage du métier sur le tas.

Enfin, les représentations sociétales de ce métier, souvent reléguées à la sphère domestique, accentuent pour les personnes qui s'y engagent l'idée : « qu'il n'y a pas besoin de suivre une formation pour faire le ménage chez les autres ». Réflexion que nous avons auparavant entendue chez les conseillères emploi. Celles-ci, dans une politique de réduction de chômage, envoient massivement dans l'emploi direct des personnes sans formation à ces métiers et sans doute sans véritable motivation. Sur le critère de s'être occupé d'un membre de sa famille. Cette hypothèse sera à vérifier sur le terrain de recherche.

Hypothèse 2 : Les aides à domicile apprennent le métier à travers l'interaction avec la personne accompagnée.

La littérature scientifique étant peu développée sur ce sujet, cette hypothèse s'appuie principalement sur les travaux en clinique de l'activité et en didactique professionnelle. Yves Clot cité plus haut a pu mettre en avant les trois pôles d'une activité : l'objet, l'autre et le sujet lui-même. Par ailleurs, les travaux sur l'apprentissage expérientiel démontrent également le rôle des interactions dans l'apprentissage. Cependant, l'analyse du contexte de l'activité d'aide à domicile nous aura permis de constater que l'organisation de travail rend peu possible les interactions entre pairs, la professionnelle étant seule au domicile de la personne aidée. Aussi, nous ne pouvons pas nous référer

aux travaux de Muller (2014) sur les apprentissages informels. En effet, cette recherche menée auprès d'infirmières dans des établissements de santé en utilisant le journal de bord comme méthode de recherche, démontre que les infirmières produisent des apprentissages informels au cours de leurs activités, principalement du fait de leur environnement de travail et de ses aléas. Ces apprentissages informels participent au professionnalisme. Mais parallèlement, celles-ci disposent déjà d'une professionnalité héritée en formation et d'un soutien d'apprentissage par les pairs important.

Face à l'absence de littérature à ce sujet, nous avons procédé de manière inductive. A la manière de Ardoino, nous avons fait un pas de côté afin de regarder dans les disciplines connexes telles que les champs de la santé et du social, qui finalement nous semblent étroitement liés au champ de l'éducation et de la formation. Sans doute, notre parcours n'est pas étranger à ce choix. En effet, comme le souligne Ardoino (2000), l'analyse multi référentielle des pratiques, des faits suppose *“une lecture plurielle, sous différents angles en fonction des systèmes de références”*. p.254.

C'est en nous demandant qui est cet autre dont parle Yves Clot, dans le cas des aides à domicile, que nous avons entrepris de nous référer aux travaux de Christine Avril (sociologie du travail). Ses travaux portent en effet, sur les aides à domiciles et nous apprennent tout d'abord que *“Les situations de travail sont le produit des interactions des travailleurs entre eux (et, dans le cas des métiers de service, elles sont aussi le produit des relations entre les travailleurs et les utilisateurs de leurs services) »*. (Avril C, & al 2010, p.17) ». Cette même auteure définit également la relation mise en œuvre dans le cadre de l'emploi à domicile à destination de personnes âgées non pas comme une relation productive, d'acteur à client, mais davantage comme une relation d'aide. En effet, Carl Rogers (1987), définit la relation d'aide comme une situation où l'un ou l'autre des participants cherche à favoriser une ou des ressources internes de l'autre. Dans la relation de l'aide à domicile avec la personne âgée, celle-ci cherche en effet à favoriser l'autonomie de la personne aidée à l'instar de la relation de l'assistant sociale et du bénéficiaire ou encore du thérapeute et du patient. Ce qui nous pousse à aller interroger cette relation en allant explorer le concept de patient expert. Toujours, sans doute, influencée par notre parcours en santé publique.

Le concept de patient expert est largement répandu dans le champ de l'éducation thérapeutique des patients. Strauss (1992) Pionnier dans les recherches sur le rôle du malade, démontre que la personne malade à domicile ou à l'hôpital joue un rôle important dans les soins, *« il parle du travail du malade »*. (Cité dans Tourette-Turgis & al, 2013 p.69). En effet, Strauss démontre qu'il n'y a pas de travail de soin sans activité du patient. Tout comme dans l'éducation et la formation, il n'y a pas de savoir sans enseigné. Aujourd'hui, dans le champ médical, le malade est donc un acteur

de l'activité de soin reconnue pour son « expertise » issue d'un savoir expérientiel. (Flora, 2013). Ce savoir en effet, est issu d'un processus d'interprétation et non d'apprentissage et a donné naissance au concept de patient expert. Ce concept de patient expert prend notamment appui sur les travaux de Dewey, Barbier et bien d'autres cités précédemment. La reconnaissance des savoirs expérientiels issue de la vie avec la maladie s'avèrent être une source de formation pour le patient, ses pairs (concept de pairs-aidants), mais également pour les soignants. Joris thievenaz et Dominique Broussal (2018) parlent d'apprentissages mutuels. Ils soulignent le fait que ces apprentissages naissent de l'interaction, qui opère des transformations tant chez le bénéficiaire du soin que chez ceux qui les dispensent. Sous le regard des sciences de l'éducation, ces auteurs analysent les échanges en milieu de soin, qu'ils définissent comme des sources d'apprentissages à travers l'expérience conjointement vécue au moment du soin. Du côté des soignants, c'est l'échange avec le soigné qui constitue une occasion d'enrichissement de son expérience et donc de développement professionnel.

Bien que les dynamiques d'apprentissages réciproques dans les relations à autrui et non sur autrui soient peu étudiées, une activité a été identifiée, celle de communication. En effet, celle-ci étant partagée, « *Quiconque se trouve impliqué dans des situations issues de la communication n'en ressort pas inchangé, et sans que cela n'induisse aucune différence dans le futur. Les conséquences qui en résultent peuvent être bonnes ou mauvaises, mais elles ne s'en imposent pas moins* » (Dewey, 1925, p. 192 cité dans Thievenaz, 2018). Dans ces travaux, le dialogue, la communication est une activité dont on fait l'expérience et qui a donc potentiellement des effets de transformation réciproques. Dans le sens où cette expérience partagée crée un conflit socio cognitif et est l'occasion de réélaborer ses manières de penser et d'agir : « *Nous participons à ce qu'un autre a pensé et senti et partant notre propre attitude s'en trouve plus ou moins modifiée ; d'ailleurs, celui qui communique s'en trouve lui-même affecté* » (Dewey, 1916, p. 84 cité dans Thievenaz, 2018).

Dans le cas des aides à domicile, en l'absence de processus formalisé et d'échanges de pratiques entre pairs. Nous postulons que, c'est cette transformation d'habitudes d'action qui s'opèrent d'une part comme de l'autre, dans la relation de l'aide à domicile avec la personne âgée, qui constitue un objet d'apprentissage du métier pour ces professionnels.

Dans notre recherche, nous tenterons de repérer les transformations et les situations d'apprentissages réciproques. Nous tenterons de déterminer également si ces situations participent à l'apprentissage du métier.

6 La méthodologie

Dans le cadre de la recherche, il est important de confronter nos hypothèses au terrain. Plusieurs méthodes d'investigations existent : questionnaire, focus groupe, observation entretien, *etc.* Au vu de notre problématique et de nos hypothèses de recherche, c'est vers une méthodologie qualitative que nous nous tournons. Pour rappel, nous nous demandons, **comment les aides à domicile apprennent-elles le métier à l'occasion de son exercice ?** Notre problématique se centre donc sur l'analyse de l'activité des aides à domicile.

L'analyse de l'activité est une démarche initialement élaborée en ergonomie afin d'adapter le travail à l'homme, mais aujourd'hui, elle se répand dans tous les champs avec des démarches plurielles. La didactique professionnelle Pastré (2002) utilise cette méthode dans une démarche de professionnalisation. Pastré et Mayen parlent de l'analyse du travail comme moyen de recherche scientifique et de production de savoir (Barbier & Durand, 2017). Au vu de notre double intention, à la fois, l'analyse du travail à des fins de professionnalisation et de production de savoir, c'est dans les Travaux de Pastré (2007) que nous sommes allées chercher les indications méthodologiques afin de mener une véritable analyse du travail en ne niant pas l'existence d'autres approches comme l'entretien d'explicitation (Vermersch), l'analyse du langage (Falzon) et bien d'autres.

Les travaux de Pastré nous démontrent que dans l'analyse du travail, il s'agit de distinguer la tâche, qui relève du prescrit, de l'activité réelle, qui représente ce que fait le professionnel et de prendre la mesure des écarts. En effet, nous savons des travaux de Leplat que le travail ne se réduit jamais à une prescription. Élément corroboré par Dejours et Gernet (2012) pour qui une simple application de la prescription ne peut s'apparenter à du travail. Cette analyse doit ainsi pouvoir distinguer ces deux éléments tout en prenant en compte l'environnement de travail dans son sens global (les relations de travail, les conditions, les instruments). Enfin, les concepts qui organisent l'activité (intention, but) afin de distinguer ce qui fait sens pour l'individu et pour le groupe professionnel. Au vu des objets de l'analyse du travail, la méthode de l'entretien semi-directif nous a semblé la plus adaptée, l'observation en complément étant inenvisageable au vu de notre terrain difficilement accessible et de la contrainte de temps.

L'entretien est un procédé d'investigation scientifique largement utilisé en sciences humaines pour recueillir des informations en lien avec un but fixé. En effet, l'entretien produit un discours, qui fait apparaître les processus et les « *comment* » (Blanchet & Gotman, 2014, p. 37), ce qui nous intéresse particulièrement par rapport à notre objet de recherche. Nous avons privilégié le mode semi-

directif pour des raisons fonctionnelles. L'entretien requiert une certaine technicité, d'autant plus pour le mode non directif. Étant novice, ce mode semi-directif nous a paru préférable.

Le public

Blanchet et Gotman nous disent : « *la définition de la population et la sélection du corpus, le mode d'accès aux interviewés et la planification des entretiens engagent la recherche dans sa phase réellement opératoire, et chacune de ces opérations entraîne des conséquences particulières* » (Blanchet & Gotman, 2014, p. 46). Dans notre cas, le public a été défini par l'objet de notre recherche, les aides à domicile. Nous avons opéré le choix de nous intéresser à celles qui sont salariées et exercent en mode mandataire. Notons que par aide à domicile, nous entendons les professionnelles ne détenant pas de diplôme d'État puisque celles-ci sont nommées par leur qualification. Il s'agit des agents à domicile, agent polyvalent, employé à domicile, auxiliaire de vie, assistante de vie et autres appellations. Nous avons jugé pertinent d'ajouter à notre échantillon un supérieur hiérarchique afin de mettre en exergue la prescription avec le réel et une formatrice. Ce sont donc au total 11 personnes qui ont été interrogées.

Le terrain de recherche

Dans notre cas, notre terrain de recherche a été principalement constitué des services d'aide à domicile SSAD, les entreprises d'aide à domicile, les associations ainsi que les centres communaux d'action sociale.

La méthode d'échantillonnage

Notre échantillon est qualifié d'échantillon par homogénéisation. En effet, nous n'avons pas souhaité établir d'autres critères que celui d'être aide à domicile exerçant en mode prestataire. La diversité des informateurs nous a permis d'enrichir la recherche par la collecte de points de vue riches et variés au sein d'un groupe. Ainsi, nous n'avons pas prévu de nombre d'entretiens, ceux-ci se sont arrêtés lorsque nous avons atteint la saturation empirique, (9 entretiens de professionnels 1 formatrice et 1 chargée de recrutement).

La demande d'entretien

La demande d'entretien a été particulièrement complexe. Nous avons adressé dans un premier temps nos demandes d'entretien par mail à deux associations et une entreprise de service à la personne, sans succès. Une des associations ainsi que l'entreprise ont répondu de manière non

favorable à notre demande d'interviewé leurs salariés et une autre n'a pas répondu malgré nos relances. Les réponses apportées étaient le manque de temps. Nous avons ainsi tenté de négocier la mise en contact avec les salariés, sans succès.

C'est alors que nous avons découvert plusieurs groupes Facebook, l'un nommé Collectif National de la Force Invisible des Aides à Domiciles et le second ADVF. Ces deux groupes ont principalement pour but les échanges entre pairs. Les publications dans le premier groupe concernent principalement des interrogations sur l'environnement de travail, les salaires et des appels à l'union pour une meilleure reconnaissance et une amélioration des conditions de travail. Le second groupe concerne davantage les situations de travail, on y retrouve des questions sur les techniques professionnelles (aide à la toilette, utilisation de matériel), des partages d'information sur les pathologies du vieillissement et un échange de pratiques sur des situations vécues. Les deux groupes nous ont acceptés et nous avons pu formuler nos demandes en publication. Les réponses à notre publication ont été particulièrement « violentes » dans le premier groupe (7 réponses). Les professionnelles nous ont accusés de vouloir participer à ce que les « *employeur continuent à les former sur le tas* ». D'autres commentaires étaient méfiants et se demandaient si c'étaient les employeurs qui nous avaient envoyé. Une seule personne a répondu favorablement, puis s'est rétractée à la date d'entretien prévu sans nous donner d'explication, ni répondre à nos appels. Dans le deuxième groupe, deux personnes ont répondu favorablement. Un échantillon de deux enquêtés n'étant pas suffisant, il nous a fallu trouver une autre stratégie.

Nous avons fait appel à notre réseau professionnel en demandant à notre collègue qui est formatrice dans la formation ADVF de nous mettre en relation avec des aides à domicile qu'elle connaissait, mais également notre famille et nos amis. C'est ainsi que nous avons pu recueillir un échantillon conséquent. Les enquêtés ont été contacté par téléphone et nous avons recueillis leurs adresses électroniques afin de leur envoyer un formulaire de consentement à la participation d'une étude ainsi qu'un formulaire d'information reprenant les informations que nous leur avons transmis oralement. Ces documents sont présentés en annexe 2, en version non complété pour préserver l'anonymat.

Le déroulement des entretiens

Le guide d'entretien

Afin d'élaborer le guide d'entretien, nous nous sommes également étayés des travaux de Blanchet et de Gotman. A propos du guide, ils disent que « *c'est un premier travail de traduction des*

hypothèses de recherche en indicateurs concrets de reformulation des questions de recherche (pour soi) en question d'enquête (pour les interviewés). (...) Le plan comprend à la fois l'ensemble organisé des thèmes que l'on souhaite explorer (le guide d'entretien) et les stratégies d'intervention de l'interviewer visant à maximiser l'information obtenue sur chaque thème. Le plan d'entretien est donc à l'interface du travail de conceptualisation de la recherche et de sa mise en œuvre concrète. » (Blanchet & Gotman, 2014, p. 58). Ce qui nous a permis de croiser ces indications avec les indicateurs apportés par Pastré quant à l'analyse de l'activité et les indicateurs issus de notre cadre théorique sur l'apprentissage.

Nous avons construit un premier guide d'entretien, composé de quatre thèmes, à savoir, les tâches, les activités phares, l'environnement de travail (les conditions matérielles, les relations), les exigences du métier (compétences). Nous avons testé ce guide sur une camarade de promotion ayant exercé auprès de personnes âgées et nous avons constaté quelques manquements, à savoir l'absence de verbalisation des schèmes d'action. La conduite d'entretien était assez directive et l'entretien a duré 15 minutes. Ce qui nous a également donné une indication sur la manière dont nous devons mener nos entretiens en arrivant à nous détacher des questions guides. Nous avons ainsi construit notre guide d'entretien final comme suit :

Tout d'abord, le rappel du cadre de l'entretien : nous avons rappelé les conditions de l'enquête relative à la protection des données recueillies, l'enjeu de répondre à questionnement dans le cadre de notre master. Il nous a également semblé nécessaire de rappeler qu'il n'y avait pas de bonne ou de mauvaise réponse afin de ne pas éveiller chez les professionnelles un sentiment d'évaluation. Pour chacune des interviewées, nous avons dû les rassurer par rapport à l'enregistrement et expliquer pourquoi cela devait être enregistré. Pour chacune d'entre elles, c'était la première fois.

Par la suite, nous avons souhaité commencer par une question d'ordre générale : la présentation du parcours de l'enquête. L'enregistrement commençait avec la consigne de départ suivante : « *Pouvez-vous me parler de votre parcours antérieur et des raisons qui vous ont poussées à devenir aide à domicile. J'aimerais également comprendre ce que vous faites et en quoi consiste votre travail.* ». Ce qui permettait d'introduire naturellement les thèmes suivants.

Puis, nous avons introduit les cinq thèmes lorsque cela s'avérait nécessaire à l'aide des questions guides et des relances. Pour la plupart des entretiens, les relances n'ont pas été nécessaires. Il nous fallait recueillir les paroles des participants avec une grande attention, tout en observant le non-verbal.

Enfin, nous avons terminé par une question d'ouverture et des remerciements à la fin de l'entretien. Ci-dessous, le guide d'entretien.

Thèmes	Exemple de questions-guide	Relances
Thème 1 : Description du travail	Pour comprendre ce que vous faites, pouvez-vous me décrire vos activités ?	Certaines activités vous sont-elles interdites ? Y a-t-il des moments où votre hiérarchie vous confie des tâches qui ne relèvent pas de vos tâches habituelles ?
Thème 2 : Les activités phares	Nous allons parler de l'aide à la toilette et l'entretien du logement. Pouvez-vous m'expliquer comment vous faites ?	Pourquoi faites-vous ainsi ? Avez-vous changé de manière de faire au cours de votre carrière ? Avez-vous noté des transformations dans votre travail ?
Thème 3 : L'environnement de travail <ul style="list-style-type: none"> - Les outils et méthodes de travail - Les relations de travail 	Comment organisez-vous votre travail, avec quels moyens et outils ? En cas de situations compliquées, comment vous y prenez-vous ? Quelles sont les relations qui vous aident à accomplir votre travail ?	A quoi faites-vous particulièrement attention ? Vous arrive-t-il de réajuster des choses ?
Thème 4 : Les exigences du métier	Quelles compétences nécessite votre métier et combien de temps faudrait-il à un débutant pour les maîtriser ?	
Thème 5 : Les raisons qui guident les actions	Que privilégiez-vous dans votre travail et pourquoi ? Que pensez-vous avoir appris dans votre travail ?	
Conclusion	Avant de nous quitter, y a-t-il des éléments de votre travail non abordés dont vous voulez nous parler ?	

Les conditions d'enquête

La plupart de ces enquêtés savaient donc que nous étions une collègue de leur ancienne formatrice, une amie, une connaissance de leurs proches, ce qui risquait de créer un biais.

Avant l'entretien

Nous avons fait le choix de fixer une durée d'entretien de 1h30 afin de nous assurer de la disponibilité des enquêtés et d'ensuite les laisser les enquêtés fixer la modalité d'entretien (présentiel distanciel), les lieux, la date et l'heure. Ce choix s'explique d'une part par la difficulté que nous avons rencontré à constituer notre échantillon et d'autre part, par le stress des enquêtés face à la participation à une étude. Par ce choix, nous voulions les mettre dans de bonnes dispositions d'enquêtes, en nous accommodant. En effet, toujours d'après les travaux de Blanchet et Gotman, nous savons que l'environnement est important et que chaque lieu communique des situations pour l'enquêté. Deux entretiens ont été réalisés en présentiel au domicile des enquêtés et les autres ont été réalisés en Visio, via Google Meet ou Skype avec les biais liés à cette modalité de passation de l'entretien (perte de l'aspect non-verbal).

Pendant l'entretien

Pour les deux entretiens réalisés en présentiel, nous étions assis en face de la personne. Pour instaurer un climat de confiance, nous avons fait le choix de d'abord discuter avec la personne de manière informelle sur son état, le déroulement de sa journée. Aussi, certains enquêtés nous ont demandé de les tutoyer, c'est ainsi que, dans certaines retranscriptions nous employons le tu. Pour d'autres, cela n'a pas été le cas et nous avons respecté cela.

Au démarrage de l'entretien, nous avons prêté une attention à la clarification des motifs de notre recherche et nous avons décidé d'avoir notre guide d'entretien comme stratégie d'intervention pour nous aider à centrer l'entretien, nous rassurer, en rassurant les enquêtés sur l'utilisation. Nous avons demandé l'autorisation de prendre des notes (notamment les éléments non verbaux). Nous nous sommes assurés à ce que notre guide reste un support, et que nous ne soyons pas rivés sur celui-ci

Un autre élément qu'il nous importait de maîtriser, c'était notre posture afin d'éviter les biais liés à la formulation. En effet, la posture du chercheur peut influencer le discours de l'enquêté. Nous savions qu'il existait un biais potentiel de notre part du fait de notre connaissance du secteur. Nous risquions d'avoir des idées préconçues qui pourraient impacter sur la nature des questions posées et

influencer les réponses des enquêtés. Il nous fallait donc garder en tête dans une certaine mesure la question de la neutralité du chercheur. Nous avons fait preuve de largeur d'esprit et décidé d'être neutre face aux discours recueillis en nous centrant sur les personnes. En sommes, une technique d'écoute active. (Carl Rogers). Bien que certains discours aient pu nous impacter d'un point de vue éthique, nous avons essayé de formuler nos relances sur la base des "dits" des enquêtés sans jugement de valeur en demandant un approfondissement « *pouvez- vous m'expliquer davantage ?* ». L'interrogation a donc été privilégiée.

Un autre biais que nous avons identifié et que nous n'avons pas réussi à maîtriser est un biais lié à l'échantillonnage. Les enquêtes étaient orientées vers nous par des personnes proches et pour certains nous connaissaient assez bien. Bien qu'ils avaient tous une forte envie de m'aider, nous ne pouvons pas nier l'existence d'un biais de désirabilité sociale. En effet, à la fin des entretiens, tous me demandaient s'ils avaient été d'une grande aide et si c'était intéressant ce qu'ils avaient évoqué.

Enfin, dans la globalité, nous avons le sentiment que nous avons su prendre en compte les paramètres de l'environnement, les biais inhérents à cette méthode d'investigation et adopter des stratégies d'écoute et d'intervention propices à l'émergence de la parole des interviewées. Puisque nos entretiens durent en moyenne 44, 9 min, néanmoins avec un écart important, le plus long étant 1H17 et le plus court 25 min.

Après l'entretien

Une fois l'enregistrement coupé, nous avons eu des échanges avec les enquêtés qui nous ont davantage révélé des informations sur leurs conditions de travail. Mais nous avons choisi de ne pas prendre en compte ces éléments dans notre analyse. Nous avons numéroté les entretiens par ordre de passation et nous les avons retranscrits dès que possible en suivant cet ordre établi. (Cf. Annexe 3). Ce qui nous a permis de passer à l'analyse.

7 L'analyse des entretiens

Nous avons procédé à l'analyse des résultats en plusieurs phases. Une phase de pré analyse ainsi qu'une phase de codage permettant une exploitation des données.

7.1 La phase de pré analyse

Nous avons procédé à la lecture des retranscriptions, tout en étant conscientes de la problématique, à savoir **Comment les aides à domiciles apprennent-elles leur métier à l'occasion de leur exercice ?** Deux hypothèses de recherches ont émergé, telles que : **Les aides à domicile apprennent leur métier en construisant, dans leurs activités, des apprentissages sur le tas.** Puis, en deuxième hypothèse : **Les aides à domicile apprennent le métier à travers l'interaction avec la personne accompagnée.**

Nous avons construit une grille d'analyse de contenu unitaire reprenant les indicateurs qui avaient servi à établir les thèmes prédéterminés par nos objectifs de recherches, notre cadre théorique. Cette grille est présentée ci-dessous :

Grille d'analyse entretien – Master ICF

Notions clés	Enquêtés										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Fonctions	Employée à domicile	Agent à domicile	Auxiliaire de vie	Auxiliaire de vie sociale	Auxiliaire de vie sociale	Agent à domicile	Aide à domicile (en reconversion)	Auxiliaire de vie	Formatrice ADVF	Auxiliaire de vie	Chargée de recrutement
Âges	40	20 ans	51 ans	31	34 ans	36 ans	47 ans	36 ans		48 ans	
Ancienneté	1 an	7 mois	3 ans	6 ans	4 ans	1 an	2 ans	1 an	5 ans	15 ans	15 ans dans différents services de l'asso
Certification	Aucune	CAP Agent polyvalent en restauration	Aucune	BEP vente + BEP ASSP	TP ADVF	BAC pro secrétariat	AUCUNE	TP ADVF	Licence psycho	TP ADVF	BAC secrétariat
Le parcours professionnel et l'arrivée dans le métier											
Connaissances antérieures											
Expérience antérieure											
Préparation par un tiers à la prise de poste											
Apprentissage											

Reflexivité											
Le travail : les tâches réelles, les tâches prescrites											
Les prescriptions											
L'ajustement / transformation											
Les pratiques non institutionnelles											
Les exigences du métier											
Savoirs faire											
Savoirs-être											
Savoirs											
Valeurs											
Le temps de maîtrise											
L'environnement de travail											
Les conditions physiques (horaires matériels)											
Les relations avec les pairs											
Les relations avec les bénéficiaires											
Les situations de relations											
Apprentissage du métier											
Conflits/ confortation											
Les transformations											
Les apprentissages constatés											
Vocabulaire normé du métier											

Peu de thèmes complémentaires sont apparus à la lecture de nos retranscriptions.

7.2 Le codage

Dans cette phase, il s'agissait de trouver un processus nous permettant de décrire précisément des caractéristiques pertinentes du contenu. Autrement dit, de transformer nos données brutes en unités. Nous avons ajouté à nos thèmes des notions-clés en fonction de ce que nous pensions qu'il allait être annoncé en utilisant un code couleurs. Ce code couleur a été utilisé pour surligner dans les retranscriptions les commentaires des enquêtés à propos des thèmes.

7.3 L'analyse de contenu

Une fois cette étape fastidieuse de codage terminée, il nous restait à procéder à une analyse en deux temps. Dans un premier temps de manière longitudinale en analysant séparément les entretiens au regard des différents thèmes et de la grille d'analyse. Dans un second temps de manière transversale et thématique. Ce qui nous a permis de confronter les différents entretiens sur chaque thème et d'analyser les similitudes et les différences, dans le but d'infirmer ou confirmer nos hypothèses. La restitution de ce travail d'analyse se fera par hypothèse et par thème :

Notre première hypothèse était que les aides à domiciles apprennent le métier en construisant dans leurs activités des apprentissages sur le tas.

Un métier de seconde carrière, une arrivée dans le métier favorisée par la politique de l'emploi actuelle

L'un des premiers thèmes que nous avons abordés était le parcours et les raisons qui les ont amenées à exercer dans ce secteur. Restant fidèles à notre guide, nous commençons donc notre analyse par ce point.

Nos 10 enquêtées, exerçant ou ayant exercé le métier d'aide à domicile au sens large, nous disent être pour la plupart, c'est-à-dire, sept d'entre elles, entrées dans le métier sans formation ni certification en lien avec le métier. Nous décidons de présenter le parcours de nos enquêtées et les choix qui les ont conduits à cette décision, afin de mettre en action, la voie de professionnalisation.

L'enquêtée 1 a 40 ans et exerce le métier d'employée à domicile depuis 1 an, sans certification. Issue du secteur de l'immobilier et à son compte, elle a dû arrêter son activité à cause de la crise sanitaire COVID 19 et s'est tournée vers l'aide à domicile, premièrement pour des raisons financières mais aussi en raison de la forte demande et de la facilité d'accès à l'emploi. Bien qu'elle dise « *apprécier le domaine* », elle quitte le secteur du domicile pour exercer en EHPAD, faisant fonction d'aide-soignante.

L'enquêtée 2, quant à elle, a 23 ans et exerce le métier d'agent à domicile depuis 7 mois sans certification. Issue de la Guyane Française, elle a rejoint la France récemment avec un CAP Agent Polyvalent de Restauration. En arrivant en France, elle a souhaité continuer ses études pour devenir aide-soignante et a cherché un stage de découverte. Cette période étant particulièrement marquée par la crise sanitaire, elle n'a pas pu trouver de stage à l'hôpital et a effectué son stage de découverte

d'une durée d'un mois dans l'aide à domicile. À l'issue de ce stage, elle s'est vu proposer un contrat de travail qu'elle a accepté.

L'enquêtée 3 a 51 ans et exerce le métier d'auxiliaire de vie depuis 3 ans sans certification. Issue du secteur animalier (toiletage canin), à son compte, elle est entrée dans le secteur « *par hasard* ». Initialement pour des heures de ménage puis pour des activités d'aide à la personne « *sur le tas* » nous dit-elle.

L'enquêtée 4 a 31 ans et exerce le métier d'auxiliaire de vie depuis 6 ans. Elle s'est orientée dans le secteur de la vente et a obtenu un BEP vente. Ce secteur ne lui plaisant pas, elle a cherché à se réorienter, accompagnée par la Mission Locale et Pôle Emploi, ces derniers l'ont orienté vers les services à la personne. Elle a fait un test d'orientation qui a confirmé cette orientation et elle s'est engagée en BEP Accompagnement soin et service à la personne dans le but d'exercer en EHPAD, mais l'aide à domicile lui offrant un contrat immédiat, elle a saisi l'occasion.

L'enquêtée 5 a 34 ans et exerce le métier d'auxiliaire de vie sociale depuis 4 ans. Auparavant, elle a exercé dans la police nationale durant 18 ans. Ne supportant pas le rapport de force avec les personnes, elle a décidé de faire un bilan de compétences pour se réorienter. Initialement, elle était intéressée par les métiers d'infirmière, aide-soignante mais a choisi un « *accès facile* » selon ses dires, lorsque son conseiller pôle emploi lui a proposé un recrutement immédiat. Elle a commencé sans qualification, puis elle a décidé de passer le titre professionnel Assistante de vie aux familles dans le but d'obtenir un meilleur salaire et un accès facilité à la formation d'aide-soignante.

L'enquêtée 6 a 36 ans et exerce le métier d'agent à domicile depuis 1 an. Initialement orientée dans le secrétariat, avec notamment un BAC secrétariat, elle a fini par exercer dans la grande distribution. Ne se sentant pas épanouie, elle explique avoir « *frôlé la dépression* », elle a décidé de se réorienter vers le métier d'assistante maternelle. Étant dans l'incapacité de continuer son métier pour cause de travaux dans la maison et en fin de droits chômages, son conseiller Pôle Emploi lui a proposé de découvrir le métier d'aide à domicile en effectuant un stage de 15 jours. A l'issue de ce stage, elle a été embauchée.

L'enquêtée 7 a 47 ans et est actuellement en reconversion professionnelle. Elle a exercé pendant 2 ans en tant qu'agent à domicile. Originnaire d'Afrique, elle est arrivée en France et a effectué le ménage pour une entreprise de service, puis un jour celle-ci lui a proposé d'être aide à domicile, sans qualification, proposition qu'elle a acceptée par soucis financier et par ambition de

faciliter ses conditions de travail. Après deux ans, elle a décidé de quitter le secteur pour s'orienter vers la petite enfance.

L'enquêtée 8 a 38 ans et exerce le métier d'auxiliaire de vie depuis 1 an. Elle est également originaire du continent Africain. En arrivant en France, elle devait subvenir à ses besoins et souhaitait travailler dans le corps médical pour y apporter un professionnalisme qu'elle avait déploré dans son pays d'origine. N'ayant pas un niveau d'étude suffisant, son conseiller Pôle Emploi lui a proposé d'effectuer un stage en gérontologie, ce qui lui a plu. Par la suite, ce même conseiller lui a proposé d'intégrer une préqualification de 6 mois permettant de se préparer au métier d'aide à domicile, puis une formation d'assistant de vie aux familles pour faciliter son entrée en école d'aide-soignante. A l'obtention de son titre professionnel, elle a été immédiatement embauchée.

L'enquêtée 9 a 41 ans et exerce le métier de formatrice ADVF depuis 5 ans. Elle a commencé son parcours professionnel dans les métiers de l'animation auprès de l'enfant, puis a eu envie de continuer ses études en effectuant une licence spécialité psychologie du développement de l'enfant. A l'obtention de sa licence, elle a exercé dans des foyers de vie pour personnes en situation de polyhandicap en tant qu'aide médico-psychologique sans qualification. Elle dit avoir appris sur place. Ce qui l'a poussé à s'orienter vers la formation, c'est d'une part la fatigue intellectuelle, les pratiques observées qu'elles jugeait « *limites* », tant de sa part que de ses collègues que par elle-même, par manque de formation et de recul sur les pathologies. D'autre part, c'est également la fatigue physique due à ses conditions de travail. Elle a effectué un stage dans une MFR où elle a pu observer la manière de procéder et a pu y exercer par la suite. Actuellement, elle dispense tous les modules de la formation ADVF.

L'enquêtée 10 a 48 ans et est auxiliaire de vie depuis 15 ans. Issue d'un parcours migratoire, elle a voulu travailler en France et a passé un bilan de compétences qui a révélé le secteur des services à la personne. Elle est entrée en formation pré-qualifiant et a pu effectuer des stages dans différentes structures liées à la prise en charge des personnes âgées. Elle a préféré le domicile et s'est engagée dans une formation ADVF en alternance. A l'obtention de son titre, elle a été immédiatement embauchée.

L'enquêtée 11 est une chargée de recrutement sur des postes administratifs et d'aide à domicile dans une grande association d'aide à domicile depuis 1 an. Initialement, elle a effectué un Bac pro secrétariat et a intégré l'association en tant que stagiaire, puis remplaçante, assistante responsable de secteur, responsable de secteur et enfin chargée de recrutement. Elle travaille dans

l'association depuis 15 ans et connaît parfaitement le secteur, les besoins, les prescriptions en matière de travail.

Nous pouvons noter que les parcours des enquêtées sont similaires en tous points. En effet, leur arrivée dans le métier répond à des logiques semblables au contexte historique de sa professionnalisation. Rappelons que lorsque le métier se développe en 1955, les professionnelles sont des femmes, tout comme notre échantillon, orientées dans le secteur par leur assistantes sociales sans diplôme. Bien que l'analyse de contenu ait révélé que le contexte diffère légèrement sur la forme, le fond reste identique. Ce sont les conseillers Pôle Emploi, ceux des Missions Locales, ou encore d'autres structures, qui aujourd'hui orientent une partie de leur bénéficiaire vers ce secteur qui n'impose pas un besoin de qualification. Comme l'explique l'enquêtée 5, que nous pouvons citer, « en fait, à l'issue du bilan de compétences, tout de suite après, mon conseiller pôle emploi m'a parlé d'un recrutement immédiat » (E.5). Nous pouvons noter tout de même que les personnes ne sont plus envoyées « au hasard », mais suivant une orientation prédéfinie par elles-mêmes ou par les conseillers qui font un rapprochement entre leur projet et le secteur.

Un métier considéré par les professionnelles comme une étape avant d'atteindre un métier socialement plus valorisé

Comme le révèle les entretiens, le métier d'aide à domicile est souvent « une voie de garage » avant d'atteindre le projet final. Voie de garage dans laquelle, le salarié peut décider de rester *à fortiori*, « *ma conseillère pôle emploi a dit que dans ce métier, je peux devenir ADVF et puis, je peux devenir aide-soignant* » (E.8).

Une autre raison de s'engager dans le métier est, pour les professionnelles, l'accès facilité à un métier dû à une forte demande et des difficultés de recrutement. Toutes les enquêtées ont évoqué ces difficultés. « *Moi j'étais donc toute seule avec mes 2 enfants, donc du coup, c'est pour ça que je me suis lancé là-dedans. Ils cherchaient du monde en fait.* ». C'est donc, prioritairement pour des questions d'urgence financière et d'envie d'avoir un accès facile à un métier que les personnes s'y orientent. D'autres raisons multiples viennent s'y greffer. Seule l'enquêtée 10 explique avoir choisi cette voie dès le départ « *j'ai fait aussi des stages dans les maisons de retraite et ce n'est vraiment pas la joie donc, je me suis orienté vers le domicile parce que j'aimais bien le contact avec les gens, avoir du temps* » (E.10).

Autant d'éléments qui corroborent les études menées en sociologie sur le métier d'aide à domicile et d'autres métiers peu socialement valorisés. Escalère nous dit en effet, que ces métiers renvoient « *à des représentations correspondant à des fonctions exercées traditionnellement par des femmes : le soin aux enfants, l'entretien du foyer. (...) Ces représentations mêmes ont été autant de freins à la reconnaissance du métier des aidants à domicile, souvent réduits à la fonction de ménagère* » (Escalère, 2001, p.88.). Manque de reconnaissance qui participe à la fuite des professionnelles vers des métiers plus valorisés tel qu'aide-soignant comme en témoigne le discours de l'enquêtée 1 entre autres : « *je ne crache pas non plus trop sur ce métier là parce que je suis partie bas pour finir un petit peu plus haut.* » E.1.

Une formation sur le tas, pas vécu comme sur le tas

Après avoir exploré les raisons de leur arrivée dans le métier, nous avons souhaité connaître les conditions de cette prise de poste. Les enquêtées expliquent avoir fait un stage plus ou moins long ou avoir été accompagnées quelques jours ou encore avoir bénéficié d'un entretien avec un responsable pour leur expliquer le métier. Les enquêtées 1 et 3 utilisent l'expression « *formation sur le tas* » et les autres enquêtées décrivent cette logique, sans utiliser ce terme.

Ce qui peut s'expliquer selon les travaux de Richard Wittorski, par la présence d'une collègue. En effet, dans cette voie de professionnalisation qu'est la formation sur le tas, une des figures sociales identifiées est la collègue. A travers ces discours, nous identifions plusieurs voies de professionnalisation répondant à des logiques identifiées par la littérature. La logique de l'action étant majoritairement représentée à 70% (7 aides à domicile sur 10). Nous notons par ailleurs que les enquêtées ayant été accompagnées par une collègue lors de leurs débuts, ou celles ayant fait un stage, avant la prise de poste, n'évoquent pas une « *formation sur le tas* ». Ce qui nous laisse à penser que cet accompagnement est vécu par les enquêtées comme une formation, dans le sens de transmission de gestes professionnels, d'autant plus quand cet accompagnement prend une forme longue (2 semaines à 1 mois). Une des enquêtées évoque une explication « *parce que pendant mon 1 mois de stage, j'ai tout vu (...) Et la deuxième tutrice que j'ai eue, j'ai vraiment beaucoup appris avec elle. C'est grâce à elle que dans mon métier maintenant en fait, je n'ai rien raté* » (E.2).

Nous avons par la suite approfondi cette question du stage qui est identifiée, par les enquêtées, comme étant le moment d'apprentissage du métier, comme en témoigne la citation précédente. Nous constatons deux cas de figure. D'un côté les enquêtées qui disent avoir observé dans un premier temps, pour après exercer les gestes observés sous la supervision de leur tutrice. Ces enquêtées sont celles qui disent avoir bénéficié d'un stage de plus de 2 semaines. Dans l'autre cas de figure, elles

disent avoir observé et ont dû reproduire une fois en poste « *Comme je devais la remplacer, je suis venue un jour et j'ai regardé comment elle faisait et puis à la fin, c'est moi qui faisais.* » (E.2).

Nous comprenons qu'il y a une distinction à faire entre la transmission de pratiques, de connaissances et de la culture professionnelle qui l'accompagne. Si toutes nous parlent d'observation et de reproduction durant le stage, il est peu question de transmissions de connaissances y compris pour des bénéficiaires à besoins particuliers. Pourtant, globalement toutes, du moins celles qui n'ont pas évoqué l'idée de formation sur le tas, expriment le fait qu'en occupant leur poste, elles ont la sensation de disposer d'une connaissance du métier satisfaisante pour exercer. Connaissance acquise soit par réunions d'information sur les tâches à accomplir, le stage de découverte voire le démarrage en binôme. « *J'avoue, j'appréhendais énormément ce passage-là de l'aide à la toilette. Et le fait de faire les quinze jours de stage m'a permis de voir, qu'au final, ça ne me dérangeait pas plus que ça* » (E.6).

En outre, le stage permet de créer une familiarité avec la situation. Comme en témoignent les travaux de Mayen sur « l'expérience habitude » ou familiarité avec des situations, tâches ou événements. Il explique que la personne « *dispose (ou est supposée disposer) au moins de cette familiarité comme ressource, et lorsqu'elle a agi avec un succès relatif avec ces situations, tâches, problèmes et événements, elle dispose et sait pouvoir disposer de ressources pour réagir, se situer, raisonner et agir dans les mêmes types de circonstances* » (Mayen, 2013 p 121).

Cependant, nous voyons à travers des discours que cette expérience dépend fortement de l'implication de la professionnelle dans les tâches et de la tutrice attribuée. Ce qui est confirmé par le chargé de recrutement « *c'est très important de mettre une bonne tutrice effectivement. Quelqu'un qui sait transmettre surtout ! Parce que des fois, on travaille très bien, mais on ne sait pas transmettre les informations* » (E.11).

L'enquêtée 6 a elle aussi exprimé l'importance de cette familiarisation, qui rassure et qui sera utilisée comme ressource par l'aide à domicile une fois qu'elle se retrouvera seule au domicile des bénéficiaires. Cette habitude est d'autant plus essentielle pour elles sur cette activité que toutes, qu'elles soient formées avant d'entrer dans l'exercice ou non, décrivent comme étant psychologiquement difficile. « *Ben, imaginez-vous, envoyer quelqu'un qui n'a jamais fait une toilette et puis tu arrives, tu dois faire la toilette d'une personne qui est peut-être incontinente. Et tu vas trouver que la personne souillée (...) Il faut avoir un cœur* » (E.10). D'autres enquêtées ont évoqué la difficulté d'être face à la nudité de l'autre, en lien avec l'héritage culturel « *Tu sais, il y a des personnes comme nous, qui n'ont jamais vu une grande personne nue* » (E.8).

L'aspect réflexif sur ses expériences antérieures et leur impact sur l'expérience actuelle n'est abordé que par trois enquêtées, détentrices d'un titre professionnel ADVF. En effet, elles disent avoir conscience que leurs expériences antérieures, en formation, en stage mais particulièrement dans leur passé professionnel laissent des traces « *quand j'étais policière, j'imposais et (...) je me suis aperçu que moi-même on m'a obligé à faire des choses (...), que je ne voulais pas faire et du coup, ça m'a servi de leçon. Et je pense qu'avec le temps, je me suis aperçu qu'il faut parfois lâcher prise* » (E.5). Sans doute, cela s'explique par ce mode de professionnalisation sur le tas.

Le travail : Les activités prescrites

L'ensemble des personnes interrogées décrivent le travail prescrit de manière identique : aide à la toilette, aide à la douche, ménage, aide aux repas, sorties, courses, discussion, démarches administratives, etc. Elles citent également les activités interdites sans difficultés. Nous comprenons que cela relève de la prescription émanant de l'organisation du travail en service d'aide à domicile. Rappelons qu'Yves Clot décrit davantage la prescription comme une action de travail et non une activité qui, quant à elle, englobe le réel.

Les activités réelles des professionnelles qualifiées par la formation : L'adaptation et l'ajustement.

Lorsque nous interrogeons davantage ces prescriptions nous constatons le réel et les disparités selon le parcours des enquêtées. Dans le réel, nous constatons d'une part, chez les quatre personnes détentrices d'un titre professionnel, une description détaillée des activités. Il s'agit alors d'une relation d'aide, où l'objectif n'est pas de le faire à la place des personnes « *Alors moi, le ménage en général, je le fais rarement seul parce qu'il faut savoir qu'on a nos tâches déterminées, certes, mais j'essaye de faire participer des personnes âgées parce que notre but à nous, c'est de les maintenir au domicile* » (E.5) Notion héritée de la formation puisque la formatrice insiste en ces termes « *Je les éveille aussi sur l'accompagnement et non pas faire à la place de* » (E.9). Les professionnelles parlent davantage de ménage courant, d'aide à la toilette, de toilette complète, de change complet, de transfert avec ou sans matériel, d'accompagnement social, de gestion des conflits avec les familles, entre autres. Elles détaillent et délimitent leurs pratiques en décrivent les protocoles qui semblent identiques. De fait, toutes utilisent le même langage, en évoquant l'autonomie, l'adaptation, l'ajustement en fonction des pathologies, possibilités, etc., sans jamais changer de technique. Nous constatons alors la présence d'un savoir-faire identique qui leur a été transmis ainsi que les savoirs associés. Toutes en effet, ont pris le soin de nous expliquer la logique qu'il y avait derrière leurs techniques.

Toutefois, si toutes respectent les prescriptions, elles n'hésitent pas à les ajuster « *On ne va pas faire la même chose. Chaque fille fait différemment en fait, mais le principe est toujours le même.* » (E.4). Ce que nous pouvons, grâce aux travaux de Richard Wittorski, analyser comme étant une logique d'assimilation, d'intégration développée par leur formation, qui est complétée par une logique de traduction culturelle par rapport aux actes de travail, étant donné qu'elles se sont formées en alternance.

Les activités réelles des personnes formées sur le tas : des actes effectués sur autrui et un dépassement de ses limites de compétence.

Bien que les autres enquêtées utilisent le vocable d'aide, elles décrivent des actes effectués sur autrui et non avec autrui. « *Je la déshabille et puis je la mets sous la douche, je le lave et après je vais faire l'hygiène buccale aussi. Et je prépare le petit déjeuner.* » (E.3). Elles parlent davantage d'adaptation que de techniques. Adaptations aux souhaits des personnes prioritairement, aux prescriptions. Elles citent également les interdits du métier, sans exhaustivité, mais décrivent des pratiques pourtant éloignées de la prescription « *on n'a pas le droit de leur donner les médicaments (...) Mais des fois, c'est nous qui leur donnons les médicaments et qui préparons leurs médicaments aussi* » (E.2). L'enquêtée continue son récit en nous expliquant que la collègue qui l'avait formée chez cette personne paralysée, l'avait fait et lorsqu'elle a pris le relais, elle a tout simplement continué à procéder ainsi. Cette idée semble illustrer un mimétisme, également appelé l'apprentissage par imitation, mis en action dans une logique de l'action (Carré & Muller, 2014).

Les situations problèmes

Concernant les situations problèmes, les personnes interrogées parlent immédiatement de la mort, des violences sexistes et des pathologies, plus particulièrement l'Alzheimer. En absence de formation, une enquêtée exprime parfaitement la notion d'apprentissage sur le tas « *parce que vous avez des personnes qui ont Alzheimer bien prononcés, donc des fois on se retrouve dans des situations... il faut gérer la situation en fait.* » (E.1). D'autres explicitent davantage les difficultés et les situations rencontrées face à la maladie. Elles parlent notamment du désespoir et des envies suicidaires des personnes, mais également des agressions verbales. Elles avouent ne pas être vraiment préparées à ce genre de situation avant d'y faire face. Face à ces situations inédites, les professionnelles se retrouvent sans ressources pour les surmonter et appellent leurs supérieurs « *Bah quand il vous arrive un truc comme ça et vous ne savez pas trop, bah vous appelez votre chef enfin, vous appelez votre bureau puis vous leur demandez* » (E.1). Ce qui nous semble semblable à la

logique de la réflexion et de l'action décrite dans la deuxième voie de professionnalisation de Richard Wittorski.

Pour ce qui est des autres situations, elles ne semblaient pas représenter un caractère de nouveauté pour les professionnelles qui considèrent que cela fait partie du travail à domicile, métier qu'elles décrivent comme étant à la fois routinier en termes de gestes et inédit par le changement de domicile et de personnes.

Deux modes d'ajustement aux situations problème selon le mode de formation

Les professionnelles interrogées présentent deux modes d'ajustement différents, toujours selon leur mode de formation au métier. Le premier pour les personnes ayant appris le métier à travers la formation, basé sur l'erreur et la réflexivité « *Accepter que parfois bah tu fais des erreurs, que parfois le boulot n'est pas bien fait, que tu as mal fait ta toilette. Et puis, une fois que tu acceptes déjà, ça veut dire que tu peux évoluer.* » (E.5).

L'autre, pour les professionnelles ayant appris le métier sur le tas, basé sur l'ajustement. « *Souvent je change en fait pour les habillages (rires) Parce que des jours, on trouve des moyens plus faciles.* » (E.2). Nous avons retrouvé majoritairement cette notion de compétences ajustées *au fil de l'eau* dont parle Richard Wittorski dans les discours des personnes arrivées dans le métier « sur le tas ». Leur discours sur la gestion de ces situations révèle de l'autoformation (Carré & Muller) avec des gestions différenciées selon l'expérience dans son acception d'histoire de vie.

Cependant dans les discours, ce n'est pas l'environnement de travail entendu comme le lieu, le domicile qui crée ces situations, mais le public des personnes âgées et les pathologies associées au vieillissement ainsi que l'aspect émotionnel que suscite ces interactions « *mais c'est côté émotionnel que ça nous touche beaucoup, c'est ça en fait* » (E.10).

Un métier peu exigeant qualifié comme nécessitant peu de compétences : la motivation comme critère de recrutement et moteur d'apprentissage du métier

Sur ce dernier point, nous avons tenté de rechercher dans les discours des enquêtées une culture, des valeurs communes en termes d'exigence métier que nous avons comparées au discours de la chargée des ressources humaines qui, rappelons-le, exerce dans ce champ depuis 15 ans. Nous comparerons également avec le discours de la formatrice sur le métier, donc les entretiens 9 et 11.

A cette question, les réponses se distinguent, tout en se rejoignant simultanément. Dans la plupart des réponses, il s'agit principalement de l'envie d'effectuer ce métier qui est désigné comme caractéristique principale permettant d'apprendre. Ce qui correspond aux attentes de la chargée de recrutement qui nous a confié avoir vu les profils des candidats à ce métier changer. « *Avant c'étaient vraiment des personnes, on sentait que c'était ce qu'elles souhaitaient faire. Maintenant, on a plutôt l'impression d'avoir des candidatures de personnes qui postulent par dépit, parce qu'elles ne trouvent pas de travail* » E.11. Cet amour du métier et la motivation sont longuement soulignés et définis comme le moteur pour apprendre et acquérir des compétences utiles au métier.

Pour ce qui est des compétences en termes de connaissances, de capacités utiles pour effectuer le métier, les enquêtées sont dans l'incapacité de les verbaliser et restent évasives. Elles évoquent tout de même la facilité de maîtrise du métier. A la question suivante, « un débutant qui ne connaît pas le secteur, pourrait effectuer le métier ? », globalement toutes répondent que oui, comme l'enquêtée 6 qui dit « *Oui, oui, oui, oui. Oui, parce que ce n'est pas compliqué en fait* » (E.6). Elles estiment les délais de maîtrise du métier à un mois toujours avec cette motivation. Le terme compétence nous a semblé peu compris par les enquêtées qui ont dans la majorité demandée de reformuler.

Des compétences acquises qualifiée d'innée

C'est lorsque nous employons le terme qualités pour comprendre les exigences du métier, que les réponses se libèrent et toutes s'accordent sur l'écoute, le sens du relationnel, pour certaines l'organisation. Pour les détentrices du titre professionnel, l'analyse des besoins, l'hygiène, l'empathie et l'adaptation sont citées ainsi que la maîtrise des techniques (entretien du sol, utilisation du matériel). Toutefois, elles attribuent ces compétences techniques comme étant liées à la personne et à son bon sens y compris la formatrice. Majoritairement, sur les exigences du métier, tous s'accordent pour dire que toutes ces compétences sont innées. A l'exception de l'enquêtée 11, chargée de recrutement qui définit les compétences nécessaires comme étant de l'acquis, selon plusieurs voies dont la formation sur le tas. « *Je n'ai pas cette sensation parce qu'on a aussi des salariées qui ont commencé en faisant juste de l'entretien du logement et du linge, et puis des repas et puis d'un coup, elles ont accepté, par le biais d'un binôme, d'apprendre à faire des petites aides à la toilette. Donc, elles font des petites aides à la toilette et puis après on leur propose des formations en interne sur l'utilisation du lève malade.* » (E.11).

Le Boterf sur cette question nous dit que la compétence est un savoir-agir validé et par conséquent, qu'elle nécessite une reconnaissance sociale. Or, nous constatons que dans le métier d'aide à domicile, décrit par les enquêtées, il y a une absence de cette reconnaissance, notamment par les professionnelles elles-mêmes. Pourtant les activités décrites par les professionnelles nous semblent requérir des compétences complexes, définies par Richard Wittorski & al (2020) comme étant d'ordre organisationnel, communicationnel (écoute, négociation), adaptation ou encore de la créativité.

Bellier (1998) explique que cette problématique est inhérente à la plupart des métiers dits « relationnels », c'est-à-dire les emplois qui mobilisent des compétences sociales. Cette notion, nous dit-il, n'a pas d'unité conceptuelle et, « *dans son acception actuelle, prend essentiellement appui sur le concept de « personnalité » en se référant à des principes de permanence et de stabilité pour appréhender et évaluer des capacités professionnelles* » (Bellier-Michel, 1997 cité dans Valléry & Leduc, 2010. p. 216).

Notre seconde hypothèse était que les aides à domiciles apprennent leur métier à travers l'interaction avec la personne accompagnée.

Un environnement de travail complexe et un objet d'activité riche.

L'un des premiers thèmes abordés était les conditions de travail. Tous les professionnels nous décrivent des conditions de travail particulièrement difficiles. Du fait de l'instabilité du quotidien, du manque de matériel dans certains domiciles, des plages horaires d'intervention et bien d'autres éléments largement connus.

Cet élément en effet, ne nous a nullement surpris. Les travaux en sociologie (Bonnet, 2004), ont pu démontrer comment avec l'allongement de la vie, le vieillissement de la population, les politiques de maintien à domicile ont tenté de mettre en place, des mesures financières notamment comme l'APA, Le CESU. Augmentant ainsi la demande et les besoins auxquels les professionnelles sont chargées de répondre, mais en ne les dotant pas de moyens suffisants. De plus, les politiques de l'emploi entrent également en compte puisque comme nous l'avons démontré dans le cadre contextuel, ceux-ci ont participé à la non-reconnaissance de ces métiers en niant le besoin de compétences pour ces actes. Des études menées il y a 20 ans faisaient déjà état de ces constats, que nous constatons également, 20 ans après malgré les discours avancés sur la professionnalisation du

secteur. Car en effet, cette professionnalisation s'est davantage axée sur les actes, plutôt que sur les professionnelles.

Une autre de cette difficulté confiée par ces professionnelles est liée au public. *« En fait c'est compliqué. Des fois, on discute avec eux, on leur explique tout et finalement, « non, on continue comme ça, je suis habituée comme ça » »*. E.3. Une autre enquêtée souligne une caractéristique liée à leur peau qui rend le travail plus fastidieux *« les personnes âgées sont un peu plus sensibles »* E.4. D'autres, des traits de caractères *« Les personnes âgées tiennent beaucoup à leurs affaires »* E.10, *« Surtout avec les vieilles personnes, c'est comme des enfants. Les enfants, ils ne demandent pas ça, mais des fois, ils expriment dans leurs faits et gestes »* E.7. Autant de citations, non exhaustives, qui d'une part, démontrent que la complexité de leur travail réside dans l'environnement de travail au sens large. Cependant, bien qu'à la fin de l'entretien, elles aient toutes tenu à parler de la non-reconnaissance de leur métier, de la faible rémunération et des conditions difficiles, il nous a semblé tout au long de l'entretien que leur vraie difficulté était d'appréhender la complexité de ce public.

La relation avec les personnes âgées : Apprentissage des écarts à la prescription, l'évaluation de la situation et le positionnement professionnellement

Deux types de difficultés se dégagent du public, répondre à leurs attentes qui peuvent être antinomique avec les prescriptions notamment concernant les tâches d'entretiens ménagers. Toutes nous ont confié parfois enfreindre les prescriptions *« il y a des choses qu'on va faire pour le confort de la personne même si ce n'est pas dans nos attributions, mais il ne faut pas que ça soit régulier »* E.6, Elles justifient globalement leurs choix par la nécessité *« Parce que je me dis bah si je ne le fais pas, il n'y a personne d'autre qui va le faire, donc je peux le faire, de temps en temps. »*, E.10.

Cependant, toutes disent refuser quand elles jugent la demande abusive *« il y a eu aussi un coup où une dame m'a demandé de faire son balcon, nettoyer son balcon, j'ai refusé »*. L'enquêtée continue en justifiant ses propos *« C'est peut-être prétentieux, mais je ne suis pas femme de ménage, je suis Auxiliaire de vie, je suis là pour aider, (...) je ne suis pas la bonniche, je ne suis pas l'esclave donc (...). Même si le bénéficiaire qui est en face de moi insiste, je refuse »*. E.5.

Nous constatons des différences dans les limites professionnelles selon l'ancienneté et selon la voie de professionnalisation. En effet, pour les personnes qui débutent, les limites étaient difficiles à poser. L'enquêté 2 qui est la professionnelle ayant le moins d'expérience puisqu'elle est entrée dans le métier il y a moins d'un an par la voie de la formation sur le tas, nous confie savoir qu'elle n'a pas le droit de donner les médicaments, cependant, elle nous confie le faire car sa collègue avant

elle le faisait et également à la demande des bénéficiaires. « *Après, comme c'est moi qui venais, donc c'est moi qui les ai faits, tout simplement. Et des fois aussi, il y a des personnes qui nous demandent donc si on est là, ben on le fait.* » E.2.

Ce qui nous laisse à penser que l'ancienneté entre en compte plutôt que la voie de professionnalisation, c'est le fait que les autres enquêtés ont exprimé les actes qu'elles refusent même lorsque la personne insiste, notamment les actes médicaux, les travaux ménagers dangereux (tonte de pelouse, nettoyage des extérieurs, se pencher sur un balcon), l'entrave aux régimes alimentaires etc. En nous expliquant les raisons. Leur acceptation était motivée par leur évaluation du degré de gravité. L'évaluation de la situation et des besoins s'avère alors une compétence acquise pour ces professionnelles grâce aux interactions avec le public.

Nous rapprochons ces constats des travaux de l'apprentissage et notamment l'approche socio constructiviste qui a en effet, permis de mettre en œuvre la présence d'un conflit socio cognitif dans les interactions. Conflit qui résulterait de ce qu'elles évaluent être acceptable et de la demande implicite ou explicite des bénéficiaires. Ce conflit leur permet de définir des critères pour leur profession, comme les cas où faire à la place d'autrui est acceptable. Pour les personnes que nous avons interrogées, ces critères étaient la maladie, l'isolement. Au-delà, la plupart des professionnelles définissent qu'il s'agit de l'exploitation. « *Exploitation, je ne sais pas si on peut dire ça comme ça. Mais tu dois faire le ménage de 2h chez une personne qui n'est même pas malade.* » E.8. La formatrice utilise le terme « soubrette ». Autant de termes liés à la soumission.

La relation durant l'aide à la toilette : une situation permettant aux professionnelles d'évaluer leurs prestations, réajuster, mais également leurs compétences.

Les professionnelles interrogées ont pu nous faire part de plusieurs situations d'interactions avec le public. Nous avons rapproché leurs récits et identifié deux situations qui ont été narrées par toutes. L'aide à la toilette, à l'habillage et le temps de conversation à chaque intervention. Toutes ont insisté sur l'importance de la communication dans la première activité et d'écoute principalement dans la deuxième. Élément corroboré par la responsable de secteur qui affirme qu'une aide à domicile possédant tous les savoirs faire mais ne prendrait pas le temps de communiquer n'est pas une aide à domicile. Elle continue en disant ceci « *Donc, quand on a quelqu'un qui a envie de discuter un peu, et ben il faut savoir s'ouvrir un peu* ». Dans les activités d'aide à la toilette, aide à l'habillage, particulièrement les professionnelles formées sur le tas identifie ces moments de communication avant, dans et après l'activité comme nécessaire pour plusieurs raisons ;

La première, pour évaluer leur travail « *Avant de partir, il faut quand même converser avec la personne pour savoir, est ce que ça été tout ça ? Si elle n'a pas de douleur* » E.2. Une autre enquêté dit ceci : « *Tu ne peux pas passer à côté, la dame te le dira. Le bénéficiaire te dira « bah là, je n'ai pas trop aimé quand vous avez fait ça, vous avez oublié telle partie du corps.* » E.5.

En effet, les professionnelles semblent être dans la reconnaissance de l'expertise du bénéficiaire, à l'instar du concept du patient expert. Le bénéficiaire posséderait un savoir expérientiel de la vieillesse et de sa gestion sur lequel les professionnelles s'appuient pour évaluer leur travail. L'enjeu étant d'asseoir des compétences. Il y a dans cette évaluation également un enjeu de reconnaissance. Enjeu qui nous semble être similaire à la deuxième voie de professionnalisation théorisé par Richard Wittorski. En l'absence de formation pour acquérir cette reconnaissance, l'évaluation par la personne accompagnée serait-elle une solution pour les professionnelles ? En effet, nous avons noté une recherche de reconnaissance des aides à domicile. Une des enquêtés évoque un problème de manque de confiance qui pousseraient certaines professionnelles à en « faire trop » voire braver des interdits au risque de leurs santés « *Ces filles-là, c'est des filles qui n'ont pas du tout confiance en elle et en donnant beaucoup, beaucoup, beaucoup, beaucoup, elles pensent avoir plus confiance en elles, être appréciée pour ce qu'elles font* ». E.5. ».

La relation avec les personnes comme stratégie donnant lieu a des dérives et une impossibilité d'instaurer des limites professionnelles

Concernant la relation avec les bénéficiaires, une autre enquêtée nous confie que les personnes ont la possibilité de réclamer une professionnelle qu'ils apprécient : « *Pour quelques-uns, comme moi je remplaçais souvent parce que les vieilles personnes me réclamaient donc j'avais beaucoup d'heures sup.* ». E.7. D'autres nous parlent des invitations, des cadeaux de Noël offerts par les personnes etc. Enfin, d'autres nous parlent du choix de prioriser la communication pour instaurer cette relation aux détriments des actes à accomplir qui peuvent être fait par la collègue qui viendra après.

Mais le réel problème constaté par la chargée de recrutement est la difficulté à instaurer une distance professionnelle « *elle va commencer à appeler la dame, ma petite mamie, mon petit papi, des choses comme ça, et ça ne va pas plaire à la famille. Et je comprends* ». Ce qui nous interroge sur l'appui de cette évaluation par le bénéficiaire pour revendiquer ses compétences.

La relation avec la personne, comme moyen d'apprentissage de la collaboration, négociation.

La deuxième raison évoquée est pour faciliter l'accompagnement et être guidé dans les actes. L'enquêtée 5 nous dit ceci : « *Elle va dire « bah là, est ce qu'on peut faire ça, est ce qu'on peut faire ça ? Est-ce que vous pouvez faire ça avant ça ? » »*. Toutefois, cette même enquêtée ainsi que les autres ayant évoqué ce thème définissent ce moment guide comme étant portée uniquement sur les sentiments, l'adhésion de la personne pour réajuster la technique. « *Quand on fait une toilette à quelqu'un qui te parle, tu lui dis est ce que je peux faire ceci, elle peut vous dire, vous me faites mal* » E.10.

Nous constatons donc que c'est davantage dans les activités d'aide à la toilette que s'opère ce concept de collaboration comme mode d'apprentissage. Collaboration rendue nécessaire par le contexte de cette activité que Goffman qualifie de négociée. L'activité de soin d'hygiène est en effet basée sur la collaboration entre l'aide à domicile et le bénéficiaire et l'implication de ceux-ci dans les actes comme en témoigne l'enquêtée 7 « *Venir chez quelqu'un, tu n'es pas de sa famille, la personne ne te connais pas et tu dis que je vais t'apporter mon aide dans le cadre du travail du travail. Donc pour ça il faut créer une relation avec la personne, la relation de confiance pour que la personne te laisse prendre sa main pour la faire lever, la faire asseoir, lui donner à manger, lui donner le médicament.* ».

Un élément qui nous a interpellé sur ce thème, c'est le fait que les enquêtés nous ayant confiés le rôle de la coopération avec le bénéficiaire en tant que guide dans les actes de confort et d'hygiène sont celles ayant obtenu une certification, pourtant, toutes les enquêtés à la question, quelles sont les relations importantes qui vous aident à accomplir le travail, elles citent la relation avec les personnes âgées en deuxième position derrière les collègues. Sans doute, est-ce un problème de verbalisation.

La construction identitaire en interaction avec les pairs en même temps que l'interaction que la personne âgée

La relation avec les collègues est donc prioritairement une aide, tout en ajoutant que dans certaines organisations, cette relation se fait rare. « *Alors les collègues, on les connaît beaucoup par cahier, mais on ne se voit jamais, c'est très rare.* » E.6.

Ce que nous relevons dans notre étude, c'est qu'en l'absence de modes de communication institutionnalisés, les professionnelles ont élaboré des techniques de communication entre pairs à travers les cahiers de transmissions, mais également les bénéficiaires en communs « *Alors, donc on communique avec les cahiers de liaison, on communique grâce aux réunions, après, on s'appelle. On s'est échangé nos numéros privés* » E.5. Les professionnelles profitent de ces moments informels, pour la plupart, entre pairs pour nouer des liens parfois amicaux « *Ah oui, on est même ami sur avec certaines collègues, pas toutes* ». E.4. Lors de ces moments, elles nous confient parler prioritairement des bénéficiaires qu'elles ont en communs, des difficultés rencontrées et échanger sur les techniques. « *On nous le dit ! Puis après, généralement, on se le dit entre nous, on se raconte des expériences.* » E.1. Il y a dans leurs discours, l'idée de mentorat, les plus expérimentées apportant leur savoir expérientiel. Cela caractérise bien le mode d'apprentissage sur le tas avec une figure sociale de la collègue importante. Dans ces exemples, le processus d'apprentissage relève du résultat d'activités socio-cognitives entre les pairs. C'est à partir des échanges et interactions que le savoir va prendre forme et émerger. Cet apprentissage relève de la théorie socio-constructiviste.

En nous référant à nos travaux de recherche menée en master 1 sur l'identité professionnelle, nous savons que dans l'approche interactionniste (Dubar, 2000), les pairs jouent un rôle dans la construction de l'identité prescrite. En effet, dans cette approche, les identités professionnelles sont des manières socialement reconnues pour les individus de s'identifier les uns aux autres dans le travail. Le sentiment d'identité professionnelle résulte des interactions développées dans l'emploi et sa construction s'articule dans des formes de transactions. Transaction à la fois objective avec autrui, l'identité attribuée par autrui et à la fois subjective avec soi-même, l'identité pour soi. Ce qui explique cette importance davantage accordée aux pairs par les professionnelles et cette recherche de liens.

Les relations conflictuelles avec les familles des personnes accompagnées : une source d'apprentissage de l'identité prescrite

Nous avons entrepris d'interroger les relations et les situations dans leurs dimensions d'apprentissage. En interrogeant tout d'abord les conflits. Les professionnelles interrogées nous ont longuement parlé du caractère du public en insistant sur le fait que les personnes pouvaient se montrer têtues, mais également la famille. Des relations parfois conflictuelles aux frontières floues. Toutes font état soit de la négligence, voire maltraitance des familles, soit de l'intrusion dans leur travail. Une des enquêtées nous raconte un récit d'une situation arrivée à une de ses collègues « *Ouais, je sais que tu t'occupes bien de ma mère, mais il y a des limites à ne pas passer, tu n'as rien à dire au*

médecin. Tu n'as rien à faire d'autre ? Occupe-toi du ménage et de faire la toilette et le repas de la maman » (Rire gêné), donc, il ne faut pas trop trop s'en mêler. » E.10. D'autres récits similaires nous ont été rapportés.

Nous avons perçu dans ces récits comme une difficulté de la part de ces professionnels à savoir où se situaient leur place dans ce triangle, famille bénéficiaire aide à domicile. Difficulté constatée par la chargée de recrutement qui parle des difficultés rencontrées avec la famille en disant ceci : *« Il y a pas mal de choses où on est parfois à la limite de la maltraitance. Parce que ce n'est plus la personne aidée qui décide, c'est la famille et qui ne laisse pas le choix à la personne aidée, donc, des fois les salariés se retrouvent un petit peu au milieu entre la famille et la personne aidée et ça peut les mettre en difficulté également. » E.11.* Dans les récits, face à ces conflits, les professionnelles adoptent le même protocole, elles signalent à leur hiérarchie et décident de ne plus intervenir ou continuent d'intervenir en ajustant leur attitude *« Si par exemple la maman a besoin de quelque chose, de changer par exemple un lit, de changer un matelas, tu vas essayer de dire à la famille et puis voilà, après tu laisses faire la famille » E.10*

Le constat que nous faisons, est que ce conflit ne modifie pas leurs représentations sur ce qu'est leur rôle au sein des domiciles des personnes mais a néanmoins l'effet d'intégrer une identité entendue comme en témoigne le discours de l'enquête 3 : *« C'est comme les matelas anti-escarres. Bon bah la formation nous a expliqué qu'il fallait juste mettre comme ça et eux ils veulent (...) mettre plein de choses donc ça ne sert à rien mais ils ne veulent pas faire autrement » E.3.* Une seule enquêtée nous a parlé de la place des familles et des aidants dans l'apprentissage des gestes. Elle nous a parlé d'une technique apprise par l'aidant pour le change de protection notamment. Techniques qu'elle a à présent adoptée.

Les relations conflictuelles avec les personnes âgées : une source de conflit socio-cognitif générateur d'apprentissages et de compétences comportementales.

En revanche, nous avons constaté d'autres conflits. Tout d'abord, les conflits avec les personnes âgées. Il s'en dégage deux types de discours et de manière de traiter les situations génératrices de conflits.

Les discours où ce conflit est vite stoppé en demandant à ne plus intervenir ou en s'accommodant aux attentes des personnes *« Elle me dit, j'aimerais bien que vous le fassiez comme moi. Mais non. Et du coup, je n'étais jamais revenu chez cette dame là parce que j'avais senti que ça*

ne le ferait pas entre elle et moi » E.5. En l'absence de mouvement sur les représentations, nous ne pouvons pas parler d'apprentissage comme l'affirme Etienne Bourgeois.

Ensuite, les discours où les professionnelles usent de ruse pour faire évoluer les représentations de l'autre. En effet, une enquêtée nous a raconté un récit qui illustre parfaitement ce fait. Elle nous parle de l'aide à la toilette, du sentiment de honte et de dépendance qu'éprouve la personne âgée et de l'agressivité qui peut s'en dégager. Elle nous explique comment effectuer cet acte a pu changer ses représentations sur la place du diplôme « *Mais toi qui a ce diplôme et qui arrive, ce n'est pas seulement le diplôme que tu vas mettre en valeur, c'est ta personnalité que tu vas mettre en valeur. Parce qu'il faut trouver des paroles, pour parler avec ces personnes et faire oublier la honte. Donc, j'ai des techniques pour ça* ». E.8. Enfin, elle nous confie une technique qu'elle a développée suite à cette réticence dans cet acte-là précisément. Un autre récit qui illustre parfaitement est celui de l'enquêtée 2 : « *Elle m'a dit, tu as une sale couleur, tu ne me touches pas. (Rires). On a passé presque 30 minutes à parler à converser parce qu'elle ne voulait pas, jusqu'à ce que j'aie réussi à la convaincre, à la fin.* » E.2 Cette enquêtée poursuit son récit en nous expliquant ce qui s'est dit dans la conversation. Il s'agissait principalement de discussions sur l'hygiène féminine.

Nous postulons que c'est en voulant transformer les représentations de l'autre, que les siennes se transforment également. Représentation sur l'autre et ses pathologies, mais également de ses difficultés. C'est en cela que j'allie le conflit socio cognitif source d'apprentissage pour les professionnelles qui développent davantage de compétences comportementales.

Des apprentissages constatés, difficilement verbalisable et qualifié de développement personnel pour les personnes formée sur le tas.

Nous avons souhaité vérifier si ces apprentissages étaient constatés par les professionnelles interrogées. Cette question était sans doute la plus difficile pour les professionnelles qui ont, pour beaucoup, demander ce qu'on entendait par apprendre. Lorsque nous précisons que nous l'entendons dans le sens d'un changement, les réponses sont en général positives et cette notion d'apprentissage est unanimement admise comme étant inhérente au public. Les enquêtés nous parlent d'un développement personnel. Elles évoquent leurs apprentissages comme étant des transformations sur elles-mêmes. Nous avons constaté trois cas de figure :

Les personnes qui étaient capables de verbaliser les apprentissages développés : « *Mais je ne pourrais pas faire la liste tellement elle est longue parce que ben, j'ai appris les toilettes, gérer le*

caractère des gens. (...) j'ai appris à prendre sur moi aussi. Apprendre à gérer son planning quand il change au dernier moment, il y a tellement de choses en fait que. Ouais, en 1 an je pense, vous voyez tellement. J'ai beaucoup appris aussi, en fait, avec les personnes âgées quand elles nous parlent de leur vie, on apprend beaucoup. Des parties de l'histoire de France par exemple. » E.6.

Les personnes restantes évasives sur les apprentissages développés, mais qui reconnaissent avoir beaucoup appris. « *Puis je vous dis, vous en apprenez tout le temps avec les personnes âgées* » E.1.

Les personnes disposant d'une formation initiale capable de verbaliser les apprentissages et d'établir des liens de complémentarité ou de dissonance avec les apprentissages développés en formation. « *Tu sais, ce qu'on apprend aussi à l'école, c'est très bon, c'est la connaissance un peu. Mais pratiques, c'est encore plus. (...) Il y a des petites techniques maintenant sur le terrain que tu dois encore rajouter à ta connaissance.* » E.8

Le non-constat de ces apprentissages tient à leur mode de formation, informel comme l'a démontré Philippe Carré. Ces apprentissages peuvent être involontaires et inconscients pour certains sujets.

8 La discussion des résultats

L'analyse des entretiens nous aura permis de confirmer nos hypothèses de recherche avec quelques limites pour la deuxième.

Notre première hypothèse était : Les aides à domicile apprennent leur métier en construisant dans leurs activités des apprentissages sur le tas.

En effet, les aides à domicile entrent majoritairement dans le métier en se formant sur le tas. Plusieurs raisons du contexte évoqué dans ce mémoire permettent de comprendre cet aspect. Tout d'abord, historiquement, ce sont des métiers exercés par des femmes comme en témoigne notre échantillon. Ensuite, ce métier renvoie à des représentations sociales, y compris intériorisée par les professionnelles, correspondant à des fonctions exercées traditionnellement par des femmes les soins d'hygiène, l'entretien du foyer etc. (Escalère, 2001). Avec l'idée qu'il n'y aurait pas besoin de formation. Enfin, le contexte de tension dans lequel se trouve le secteur participe à renforcer cette idée. Plaçant toujours le métier d'aide à la personne dans les métiers sous qualifiés. C'est donc avec cette idée que les personnes s'y engagent et y sont accueillies.

Elles se forment sur le tas pour la plupart. C'est principalement par observation et reproduction des gestes transmis par une collègue que les aides à domicile interrogées apprennent les gestes du métier. L'expérience que crée cette immersion participe à l'apprentissage en situation de travail dans la mesure où elle crée une familiarité aux situations et tâches à exercer à savoir, l'aide à la toilette, l'entretien ménager, l'aide au repas etc. Les professionnelles se retrouvant dans cette situation à leur tour, cette fois ci seules, font appel à leurs observations et apprennent donc au fil de reproduction des gestes et de la relation avec la personne. Nous avons pu apercevoir dans les discours des enquêtés que plus ils reproduisaient les gestes, plus ils disaient maîtriser le travail. Ils parlent par ailleurs, d'une routine.

Un autre élément qui entre en compte, est l'expérience antérieure. En effet, les discours portent beaucoup sur la question du bon sens et sur ce qu'on fait chez soi. Dans leurs discours, il suffisait de refaire ce qu'on fait chez soi en s'adaptant à la personne en face et à ses besoins. Élément qui pour nous semble complexe et nécessite un savoir agir.

Ainsi, c'est de cette manière que les aides à domicile apprennent le travail en situation de travail et développent des compétences complexes mais peu transmissibles avant qu'elles aient eu recours à une formation continue. En effet, le manque de formalisation rend ces compétences invisibles tant par les professionnelles elles-mêmes qui les attribuent à des traits de personnalités, qu'à la société et donc à une faible reconnaissance.

Notre seconde hypothèse était : les aides à domicile apprennent leur métier à travers l'interaction avec la personne accompagnée s'avère également confirmée avec quelques limites.

En effet, la relation avec la personne âgée transforme les représentations des professionnelles tant sur le vieillissement, la dépendance, la maladie ou encore sur leurs expériences antérieures et les connaissances notamment sur l'histoire. Cette relation collaborative, qualifiée de confiance par les enquêtés, est développée dans les situations de soin d'hygiène et de confort notamment. Elle permet aux professionnelles d'effectuer une évaluation de la situation de la personne telle qu'elle est vécue et d'ajuster les prescriptions voire faciliter l'acte. C'est en ce sens que nous pouvons la qualifier de génératrice d'apprentissages. Apprentissages multiples, des compétences relationnelles complexes dans le décryptage, la compréhension des besoins, l'adaptation permanente ainsi qu'une grande maîtrise du temps. Mais également des compétences d'ordre diplomatiques quand bien même les salariés estiment avoir raison. Prendre sur soi, prendre du recul et accepter la situation. Les relations avec les bénéficiaires sont également des occasions d'apprendre à s'affirmer et à revendiquer ses

choix professionnels face aux demandes éloignées de la prescription du métier. Cependant, cette relation est à double tranchant.

Si elle permet de développer ces compétences, elle peut s'avérer également problématique. En effet, cette relation est à la fois affective et professionnelle et en l'absence de compétences socialement validées par une tierce personne, les professionnelles cherchent en cette relation, une validation et une reconnaissance. Ce qui peut mener à des « dérives ». La relation d'aide devenant une relation de service où l'aide à domicile serait au service de tous les désirs des personnes oubliant les prescriptions. Un autre élément qui ressort également de l'analyse est l'impact de cette relation dans le positionnement professionnel. L'affirmation ou le franchissement de ces limites imposées. L'analyse de cette relation révèle également une éthique et une déontologie à affirmer ou réaffirmer pour le groupe professionnel. Ces dérives étant selon nous permise par le manque de culture professionnelle affirmée.

Bien que cette relation participe est génératrice d'apprentissages, elle n'est pas l'unique puisque nous avons pu constater la place accordée aux pairs pour se construire une identité professionnelle.

Enfin, face à ces résultats, un élément nous semble important à interroger, la question de la posture professionnelle. Nous savons des travaux de Maela Paul en effet, que l'accompagnement suppose plusieurs dimensions : une dimension relationnelle (mise en relation présence attentive à autrui, écoute, dialogue), une dimension opérationnelle (marcher avec, vers la personne où elle va) pour opérer un changement et une dimension temporelle (aller en même temps que la personne). La dimension relationnelle étant le point de départ de l'accompagnement. L'accompagnement, comme celui exercé par les aides à domicile suppose toujours d'après cette auteure une posture spécifique. Pour Lameul (2009, p.89) la posture est « *une manifestation (physique et symbolique) d'un état mental. Elle est façonnée par nos croyances et orientée par nos intentions. Elle exerce une influence directrice et dynamique sur nos actions, leur donnant sens et justification.* » En outre, c'est la manière de s'acquitter de sa fonction. C'est également la capacité à s'ajuster à un contexte dont elle est toujours dépendante. Ce qui requiert certaines capacités requiert une flexibilité comportementale (retrait, écoute, directif), une certaine lucidité sur ce qu'il croit être en relation (conscientisation) et un repérage de ses tendances. Autant de capacités qui ne peuvent s'acquérir que par l'acquisitions de la pratique réflexive. Celle-ci en effet, permet de repérer les tendances et d'adopter une posture « éthique, réflexive et critique sur un soi

L'interaction entre le bénéficiaire et les pairs possédant une professionnalité héritée de la formation amène au développement professionnel puisque de cette interaction née un conflit socio cognitif qui amène les professionnelles à repenser leurs expériences et à confronter leurs croyances. Chaque cercle est traversé par un élément central, le domicile et les activités de travail. Car ce sont bien ces situations à l'origine des transformations et des apprentissages mutuels.

9 Les préconisations

La recherche nous aura permis de constater que la professionnalisation du secteur de l'aide à domicile repose encore actuellement sur l'apprentissage sur le tas. L'enjeu de notre recherche était d'analyser le travail, les situations à fort potentiel d'apprentissage à des fins de professionnalisation. En effet, notre mission d'apprentissage était l'ingénierie d'un titre professionnel Assistant de vie aux familles, ce qui suppose d'analyser les besoins afin de proposer une formation ajustée au secteur. Nous avons ainsi, pu repérer des activités essentielles et dégager des préconisations.

Tout d'abord, nous avons pu constater que la formation en situation de travail s'avère être une ressource des plus adaptée au secteur et à ses particularités et qui plus est, une des plus prisées. Cependant, en l'absence de formalisations, les compétences acquises restent peu visibles, et transférables. L'enjeu, renforcé par loi du 5 septembre 2018, sur l'Action de formation en situation de travail, sera pour les organismes de formation de parvenir à construire un parcours professionnalisant multimodal (Action de formation en situation de travail, formation continue, VAE) pour permettre une reconnaissance de ces apprentissages développés en situation de travail. Ce qui implique également un changement de paradigme pour les organismes de formation qui devront prendre en compte ces apprentissages réalisés hors formation et accompagner les personnes dans la formalisation.

La seconde, toujours dans cette idée de formalisation serait de construire des dispositifs d'échanges entre pairs. En effet, l'enquête a également révélé l'importance des échanges dans les apprentissages et le besoin de se construire une culture commune. Une approche par situation de travail qui autoriserait les professionnels ou les futurs professionnels à emmener leurs situations vécues. La réussite de ces dispositifs ne peut qu'être que par la co-construction entre les organismes de formation et les tuteurs de stage. Essentiellement afin de se développer mutuellement et parvenir à créer une identité professionnelle. Ce qui participera inévitablement à détacher ce métier de l'image dont il jouit.

La troisième étant que la formation doit axer les apprentissages sur la posture professionnelle dans le métier d'aide à domicile dans une approche réflexive afin de permettre aux futurs professionnels de se développer professionnellement. Car en effet, la posture n'est pas figée mais se modifie au fur et à mesure des situations, des rencontres. Cette posture, de l'entre deux (Thouroude, 2018) permettrait aux futurs professionnels d'accueillir l'autre et de trouver sa place dans cette relation.

Enfin, pour les milieux professionnels, favoriser les préparations opérationnelles à l'emploi individuel ou collectif.

10 Conclusion

Notre recherche nous aura permis de nous ouvrir au monde des aides à domicile. Nous avons pu constater dans cette rencontre, que ce secteur reste encore difficilement lisible, par la classification des métiers, les limites de compétences mal définies sur le terrain. Le secteur souffre également d'une image négative renforcée par la voie de professionnalisation historiquement adoptée (sur le tas) comme en témoigne le cadre contextuel développé. Cette voie privilégiée par le secteur encoure à la non-reconnaissance des compétences des professionnelles qui y exercent. Compétences pourtant complexes comme l'a démontré notre recherche. En effet, actuellement, les métiers socialement reconnus et valorisés sont basés sur le modèle du praticien réflexif. Le secteur va donc devoir user de stratégie pour acquérir une reconnaissance. Enfin, ces compétences développées dans un quotidien professionnel et leur mode de formation nous semblent intéressants pour la recherche afin de saisir et prendre en compte toutes les situations d'apprentissage, mais également sortir ces apprentissages du quotidien de l'ombre, sur les pas de Michel de Certeau.

Cependant, ces résultats issus de notre analyse comportent certaines limites qu'il est important de souligner. La première limite tient sans doute à l'échantillon. Ce choix est discutable car en effet, notre échantillon arrivé dans le métier sur le tas débutait puisque la plupart avaient 1 ou 2 ans d'expérience et avaient bénéficié de formations continues sur les techniques professionnelles. De plus, le mode de passation des entretiens en Visio pour la plupart, n'est sans doute pas le choix le plus judicieux du fait de la perte d'information.

La seconde limite identifiée tient à notre posture de chercheur. Bien que nous ayons pris le soin de ne pas biaiser l'étude, notre conduite d'entretien et les relances ont sans doute pu influencer.

En effet, nous savons que notre identité influence le codage (choix des mots utilisés), Kaddouri parle par ailleurs, de l'inférence du chercheur.

Enfin, la dernière limite tient à la méthodologie choisie. En effet, une analyse d'activité ne peut s'en tenir qu'à des entretiens semi directif et nécessite de combiner plusieurs modes d'investigations. Aussi, il serait intéressant de continuer cette recherche en combinant les méthodes d'investigations.

Bibliographie

- Albarello, L., Barbier, J.-M., Bourgeois, E., & Durand, M. (s. d.). *Expérience, activité, apprentissage*. Consulté 15 janvier 2022, à l'adresse http://www.cairn.info/experience-activite-apprentissage--9782130619758.htm?ora.z_ref=cairnSearchAutocomplete
- Arduino, J. (2000). Approche multiréférentielle. *Education et formation*, 254-260.
- Astier, P. (2008). La professionnalisation comme intention, comme processus et comme légitimation. *Savoirs*, 17(2), 63-69.
- Avril, C. (2014). *Les aides à domicile : Un autre monde populaire* (La dispute).
- Bapteste, I. (2014). Comment se forment-ils ? Comment apprennent-ils le métier d'entrepreneur ? *Cahiers de l'action*, 41(1), 53-66.
- Barbier, J.-M. (2013a). Activité. In *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation*. De Boeck Supérieur. <http://www.cairn.info/dictionnaire-des-concepts-de-la-professionnalisati--9782804188429-page-21.htm>
- Barbier, J.-M. (2013b). Expérience, apprentissage, éducation. In *Expérience, activité, apprentissage*. Presses Universitaires de France. <http://www.cairn.info/experience-activite-apprentissage--9782130619758-page-65.htm>
- Barbier, J.-M. (2019). Analyse de l'activité. In *Vocabulaire des histoires de vie et de la recherche biographique* (p. 187-191). Érès. <http://www.cairn.info/vocabulaire-des-histoires-de-vie-et-de-la-recherch--9782749265018-page-187.htm>
- Bardin, L. (2013). *L'analyse de contenu*. Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.bard.2013.01>
- Bruno Bonnel & François Ruffin. *Rapport d'information sur les « métiers du lien »*
- Bonnet, M. (2006). Le métier de l'aide à domicile : Travail invisible et professionnalisation. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 1(1), 73-85.

- Borer, V. L., Yvon, F., & Durand, M. (2015). *Introduction. Analyser le travail pour former les professionnels de l'éducation ?* De Boeck Supérieur. <http://www.cairn.info/analyse-du-travail-et-formation-dans-les-metiers--9782804194079-page-7.htm>
- Boudier, F., Bensebaa, F., & Jablanczy, A. (2012). The emergence of the expert patient : An innovative disturbance. *Innovations*, 39(3), 13-25.
- Bourgeois, É. (2013a). Entre aliénation et émancipation : Les figures du sujet de l'expérience. *Travail et Apprentissages*, 12(2), 79-93.
- Bourgeois, É. (2013b). Expérience et apprentissage. La contribution de John Dewey. In *Expérience, activité, apprentissage*. Presses Universitaires de France. <http://www.cairn.info/experience-activite-apprentissage--9782130619758-page-13.htm>
- Bourgeois, É., & Enlart, S. (2017). Chapitre 24. L'apprentissage en situation de travail. In *Traité des sciences et des techniques de la formation* (p. 483-499). <http://www.cairn.info/traite-des-sciences-et-des-techniques-de-la-format--9782100765430-page-483.htm>
- Bourgeois, É., & Mornata, C. (2012). *Chapitre 2. Apprendre et transmettre le travail*. Presses Universitaires de France. <http://www.cairn.info/apprendre-au-travail--9782130588948-page-33.htm>
- Brougère, G., & Ulmann, A.-L. (2009). *Sortir de l'ombre les apprentissages quotidiens*. Presses Universitaires de France. <http://www.cairn.info/apprendre-de-la-vie-quotidienne--9782130572077-page-11.htm>
- Capuano, C. (2017). De l'aide à domicile aux services à la personne. *Vie sociale*, 17(1), 13-29.
- Carré, P., & Caspar, P. (2017). *Traité des sciences et des techniques de la Formation*. Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.carre.2017.01>
- Carré, P., & Muller, A. (2014). Chapitre 6. Les apprentissages professionnels informels. À la découverte du continent englouti. In *Apprendre dans l'entreprise*. Presses Universitaires de France. <http://www.cairn.info/apprendre-dans-l-entreprise--9782130618959-page-77.htm>
- Cloutier, G., & Maugiron, P. (2016). Peer support in mental health : The Quebec and French experience. *L'information psychiatrique*, 92(9), 755-760.

- Convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement des soins et des services à domicile.*
- (S. d.). Consulté 4 janvier 2022, à l'adresse <https://aideadomicile-labranche.fr/wp-content/uploads/2021/11/CCB-version-9-octobre-2021.pdf>
- Coulombe, S. (2012). Une modélisation de l'apprentissage. *Savoirs*, 29(2), 45-58.
- Credoc. (1998). *Cep de l'aide à domicile et des employés de maison*. Ministère du travail.
- DARES. (2020). *Les services à la personne en 2018* (p. 8).
- De certeau, M. (1990). *Invention du quotidien (L')*, Vol. 1 : *Arts de faire*. Gallimard.
- Dejours, C. (2016). Psychodynamique du travail et politique : Quels enjeux ? *Travailler*, 36(2), 75-90.
- Dejours, C., & Gernet, I. (2012). Travail, subjectivité et confiance. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 13(1), 75-91. <https://doi.org/10.3917/nrp.013.0075>
- Demazière, D. (2013). Professionnalisme. In *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation*. De Boeck Supérieur. <http://www.cairn.info/dictionnaire-des-concepts-de-la-professionnalisati--9782804188429-page-237.htm>
- Deschryver, N., & Lameul, G. (2016). Vers une opérationnalisation de la notion de posture professionnelle en pédagogie universitaire. *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*, 32(3), Article 3. <https://doi.org/10.4000/ripes.1151>
- Disquay, S. (s. d.). *La santé au travail des aides à domicile dans le secteur gérontologique prestataire breton La difficile prévention de soi dans l'exercice du care*. Nantes.
- Doniol-Shaw, G. (2011). Quels diplômes pour le secteur de l'aide à la personne ? *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, 115, 51-65. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.3432>
- DRESS. (2010). *Les activités des aides à domicile en 2008* (p. 8).
- Conférence Dr Maela Paul 2017 : Accompagnement et évaluation des pratiques professionnelles.* <https://www.youtube.com/watch?v=gqa1SW12cKo>
- Ennuyer, B. (2003). Les aides à domicile : Une profession qui bouge. *Gérontologie et société*, 26104(1), 135-148.

- ESCALERE, (B.), MENNESSIER (D.) & AL (2001). *Guide de l'aide à domicile. Champs et définitions— Structures et dispositifs. Métiers et perspectives*. Dunod.
- Fadat, M. (2008). L'invention éducative au quotidien. *Les Cahiers Dynamiques*, 42(2), 16-20.
- Formation Continue Université Lorraine. (2011a, avril 21). *Vous avez dit « professionnalisation » ? - 1ère partie*. <https://www.youtube.com/watch?v=TVjvdaldaU8>
- Formation Continue Université Lorraine. (2011b, avril 21). *Vous avez dit « professionnalisation » ? - 2ème partie*. <https://www.youtube.com/watch?v=qgy3HmWpklo>
- Formation Continue Université Lorraine. (2011c, avril 21). *Vous avez dit « professionnalisation » ? - 3ème partie*. <https://www.youtube.com/watch?v=bKa1HDPqVz4>
- France Compétence. (S. d.). *RNCP4821—TP - Assistant(e) de vie aux familles*. Consulté 26 décembre 2021, à l'adresse **Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide**.
- Grand âge et automne. (S. d.). *Plan de mobilisation nationale en faveur de l'attractivité des métiers du grand-âge 2020_2024*.
- Insee Analyses Normandie. (2018a). *En Normandie, le vieillissement de la population pourrait entraîner une forte croissance des services à la personne -*. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3677441>
- Insee Analyses Normandie. (2018b). *Un vieillissement démographique plus rapide en Normandie*. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3574639>
- Jaeger, M. (2020). A. In *Guides du secteur social et médico social* (Vol. 11, p. 7-71). <http://www.cairn.info/guide-du-secteur-social-et-medico-social--9782100798858-page-7.htm>
- Jany-Catrice, F. (2011). Postface : Quelle professionnalisation pour l'aide à domicile ? *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, 115, 67-69. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.3437>
- Jany-Catrice, F., Puissant, E., & Ribault, T. (2009). Associations d'aide à domicile : Pluralité des héritages, pluralité des professionnalités. *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, 107, 77-91. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.2026>

- Jouet, E., Zimmer, F., Damiani, É., Chapeau, M., & Lévy-Bellahsen, D. (2019). Produire des savoirs, construire de nouvelles identités et... partager le pouvoir : Quand les personnes accompagnées forment les professionnels. *Vie sociale*, 2526(1), 209-224.
- Laval, V. (2019). Chapitre 4. Les théories de Lev Vygotski (1896-1934) et de Jérôme Bruner (1915-2016). In *La psychologie du développement: Vol. 4e éd.* (P. 87-109). Dunod.
<https://doi.org/10.3917/dunod.laval.2019.01.0087>
- Leplat, J. (s. d.). *À propos des compétences incorporées*. 15.
- Leplat, J. (2002). De l'étude de cas à l'analyse de l'activité. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 4-2, Article 4-2. <https://doi.org/10.4000/pistes.3658>
- Marquier, R., & Nahon, S. (2008). *Les conditions de travail des aides à domicile*. 60.
- Mayen, P. (2013). Expérience professionnelle. In *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation*. De Boeck Supérieur. <http://www.cairn.info/dictionnaire-des-concepts-de-la-professionnalisati--9782804188429-page-121.htm>
- Moreau, G. (2015). L'apprentissage, un bien public ? *L'orientation scolaire et professionnelle*, 44/2, Article 44/2. <https://doi.org/10.4000/osp.4553>
- Insee Analyses Normandie. (2017). *La Normandie, Ire région pour la part des services et de l'emploi à domicile dans l'emploi salarié*. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3281459>
- Pasquier, L. (2009). La validation des acquis de l'expérience, carrefour d'enjeux multiples. In *L'ABC de la VAE*. Érès. <http://www.cairn.info/l-abc-de-la-vae--9782749211091-page-11.htm>
- Pastré, P. (2002). L'analyse du travail en didactique professionnelle. *Revue française de pédagogie*, 138(1), 9-17. <https://doi.org/10.3406/rfp.2002.2859>
- Pastré, P. (2007). Analyse du travail et formation. *Recherches en éducation*, 4, Article 4. <https://doi.org/10.4000/ree.3899>
- Paul, M. (2012). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique. L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient. *Recherche en soins infirmiers*, 110(3), 13-20. <https://doi.org/10.3917/rsi.110.0013>

- Perret, G., & Ruffin, F. (2021). *Debout les femmes*.
- Puissant, E. (2012). Les aides à domicile. *Savoir/Agir*, 21(3), 39-46.
- Ribault, T. (2008). Aide à domicile : De l'idéologie de la professionnalisation à la pluralité des professionnalités. *Revue Française de Socio-Économie*, 2(2), 99-117.
- Roger, L., Jorro, A., & Maubant, P. (2014). De l'expérience formatrice à l'expérience apprenante : Genèse et perspectives pour une mise en récit d'un processus de professionnalisation. *Éducation et socialisation. Les Cahiers du CERFEE*, 35, Article 35. <https://doi.org/10.4000/edso.675>
- Sacomanno, B. (2021). *Les contrats courts dans l'aide à domicile, entre tensions et bricolages quotidiens* (N° 407). Céreq.
- Thievenaz, J. (2018). Les situations d'apprentissages réciproques (le cas de la consultation médicale). *Les dossiers des sciences de l'éducation*, 39, 131-150. <https://doi.org/10.4000/dse.2432>
- Thievenaz, J., & Broussal, D. (2018). Apprendre des interactions de soin. *Les dossiers des sciences de l'éducation*, 39, 7-11.
- Tourette-Turgis, C., & Thievenaz, J. (2012). *La reconnaissance du pouvoir d'agir des sujets vulnérables : Un enjeu pour les sciences sociales*. 3, 139-151.
- Tourette-Turgis, C., & Thievenaz, J. (2013). La reconnaissance du « travail » des malades : Un enjeu pour le champ de l'éducation et de la formation. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 46(4), 69-87. <https://doi.org/10.3917/lsdle.464.0069>
- Tourette-Turgis, C., & Thievenaz, J. (2014). L'éducation thérapeutique du patient : Champ de pratique et champ de recherche. *Savoirs*, n° 35(2), 9-48.
- Trabut, L. (2014). La définition des tâches de l'aide à domicile a-t-elle pour corollaire l'absence des hommes ? *Travail et emploi*, 140(4), 21-33.
- Ulmann, A.-L. (2015). Apprendre le travail : Les liens entre le savoir et l'action. *La Revue de l'Ires*, 8586(2), 45-71.
- Uniformation. (S. d.). *Branche de l'aide, de l'accompagnement des soins et des services à domicile*.

<https://www.uniformation.fr/particulier/uniformation-lopco-de-la-cohesion-sociale/branches-professionnelles-de-la-cohesion-sociale/aide-domicile>

Valléry, G., & Leduc, S. (2010). Une analyse des emplois de services à destination des personnes âgées : Compétences sociales et identité professionnelle des aides à domicile. *Gérontologie et société*, 33(4), 213-237.

Vanhulle, S. (2009). *Dire les savoirs professionnels : Savoirs de référence et logiques d'action*. De Boeck Supérieur.

http://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=DBU_HOFST_2009_01_0245&download=1

Vercherand, J. (2010). Florent Nové-Josserand—L'étonnante histoire des Maisons familiales rurales—L'Harmattan, 274 p, 2009. *Économie rurale. Agricultures, alimentations, territoires*, 320, 83-84.

Weber, F., Trabut, L., & Billaud, S. (2014). *Le salaire de la confiance*. Éditions Rue d'Ulm. <https://doi.org/10.3917/ulm.weber.2014.01>

Wittorski, R. (s. d.). *Comprendre la transmission du travail*. Consulté 15 janvier 2022, à l'adresse <http://www.cairn.info/comprendre-la-transmission-du-travail--9782353718955.htm>

Wittorski, R. (2008). Professionnaliser la formation : Enjeux, modalités, difficultés. *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, 101, 105-117. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.1115>

Wittorski, R. (2013). Professionnalisation. In *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation*. De Boeck Supérieur. <http://www.cairn.info/dictionnaire-des-concepts-de-la-professionnalisati--9782804188429-page-233.htm>

Wittorski, R. (2018). Savoirs d'action, compétences et professionnalisation. In J.-P. Astolfi (Éd.), *Savoirs en action et acteurs de la formation* (p. 51-76). Presses universitaires de Rouen et du Havre. <http://books.openedition.org/purh/1857>

Wittorski, R., Clénet, C., Obertelli, P., Tocqueville, M., Finot, J. P., & Loury, A. (2020). Les apprentissages mutuels des particuliers employeurs et des salariés au domicile. *Savoirs*, 53(2), 69-86.

(S. d.).

Table des matières

ATTESTATION D'AUTHENTICITÉ.....	1
LISTE DES ABRÉVIATIONS	3
REMERCIEMENTS.....	4
1 INTRODUCTION.....	5
2 LE CONTEXTE DE LA RECHERCHE	6
<i>La genèse d'une thématique de recherche : une trajectoire professionnelle marquée par les métiers du</i>	
<i>lien.</i>	6
2.1 <i>Des questionnements de praticien en lien avec un vécu personnel</i>	6
2.2 <i>L'analyse du secteur de l'aide à domicile</i>	7
2.3 <i>L'organisation et l'environnement de travail des aides à domiciles</i>	10
2.4 <i>De l'aide à domicile aux services à la personne</i>	10
2.5 <i>Conséquences du plan Borloo</i>	11
2.6 <i>Le titre professionnel Assistant de vie aux familles ADVF</i>	12
2.7 <i>Présentation de notre cadre de travail</i>	13
Le mouvement des MFR.....	13
2.8 <i>Le terrain de la recherche : La MFR de Rouen</i>	14
2.9 <i>La mission d'apprentissage</i>	15
2.10 <i>La genèse d'une question de recherche</i>	16
3 LE CADRÉ THÉORIQUE DE RÉFÉRENCE.....	17
3.1 <i>Le concept de professionnalisation</i>	18
3.2 <i>La professionnalisation du secteur de l'aide à domicile à partir de l'expérience personnelle et</i>	
<i>bénévole d'aide aux différents publics</i>	21
3.3 <i>L'apprentissage</i>	24
Le constructivisme	24
Le socio-constructivisme	25
3.4 <i>L'expérience professionnelle</i>	25
Définition et délimitation.....	25
Expérience et apprentissage.....	26
3.5 <i>Le concept d'activité</i>	28
3.6 <i>Expérience, activité, apprentissage</i>	29
3.7 <i>Constats et difficultés</i>	31
4 DE LA QUESTION DE RECHERCHE À LA PROBLÉMATIQUE.....	32
5 LA PROBLÉMATIQUE ET LES HYPOTHÈSES DE RECHERCHE	33
Comment les aides à domicile apprennent-elles leur métier à l'occasion de son exercice ?.....	33
Hypothèse 1 : Les aides à domicile apprennent leur métier en construisant dans leurs activités des apprentissages	
<i>sur le tas</i>	34
Hypothèse 2 : Les aides à domicile apprennent le métier à travers l'interaction avec la personne accompagnée...35	
6 LA MÉTHODOLOGIE	38
Le public	39
Le terrain de recherche.....	39
La méthode d'échantillonnage.....	39
La demande d'entretien.....	39
Le déroulement des entretiens	40
Le guide d'entretien.....	40
Les conditions d'enquête.....	43
Avant l'entretien.....	43
Pendant l'entretien.....	43
Après l'entretien	44
7 L'ANALYSE DES ENTRETIENS.....	44
7.1 <i>La phase de pré analyse</i>	45
7.2 <i>Le codage</i>	46
7.3 <i>L'analyse de contenu</i>	47
Un métier de seconde carrière, une arrivée dans le métier favorisée par la politique de l'emploi actuelle.....47	
Un métier considéré par les professionnelles comme une étape avant d'atteindre un métier socialement plus	
<i>valorisé</i>	50
Une formation sur le tas, pas vécu comme sur le tas	51
Le travail : Les activités prescrites.....	53
Les activités réelles des professionnelles qualifiées par la formation : L'adaptation et l'ajustement.53	

Les activités réelles des personnes formées sur le tas : des actes effectués sur autrui et un dépassement de ses limites de compétence.....	54
Les situations problèmes.....	54
Deux modes d'ajustement aux situations problème selon le mode de formation.....	55
Un métier peu exigeant qualifié comme nécessitant peu de compétences : la motivation comme critère de recrutement et moteur d'apprentissage du métier.....	55
Des compétences acquises qualifiée d'innée.....	56
Un environnement de travail complexe et un objet d'activité riche.....	57
La relation avec les personnes âgées : Apprentissage des écarts à la prescription, l'évaluation de la situation et le positionnement professionnellement.....	58
La relation durant l'aide à la toilette : une situation permettant aux professionnelles d'évaluer leurs prestations, réajuster, mais également leurs compétences.....	59
La relation avec les personnes comme stratégie donnant lieu a des dérives et une impossibilité d'instaurer des limites professionnelles.....	60
La relation avec la personne, comme moyen d'apprentissage de la collaboration, négociation.....	61
La construction identitaire en interaction avec les pairs en même temps que l'interaction que la personne âgée..	61
Les relations conflictuelles avec les familles des personnes accompagnées : une source d'apprentissage de l'identité prescrite.....	62
Les relations conflictuelles avec les personnes âgées : une source de conflit socio-cognitif générateur d'apprentissages et de compétences comportementales.....	63
Des apprentissages constatés, difficilement verbalisable et qualifié de développement personnel pour les personnes formée sur le tas.....	64
8 LA DISCUSSION DES RÉSULTATS.....	65
9 LES PRÉCONISATIONS.....	68
10 CONCLUSION.....	70
BIBLIOGRAPHIE.....	72
TABLE DES MATIÈRES.....	79
ANNEXES.....	81
11 ANNEXE 1 : EXTRAITS DE LA CONVENTION COLLECTIVE DE LA BAD.....	81
12 ANNEXE 2 : LE FORMULAIRE D'INFORMATION À LA PARTICIPATION D'UNE ÉTUDE.....	84
13 ANNEXE 2 BIS : LE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT.....	85
14 ANNEXE 3 : LES RETRANSCRIPTIONS.....	86
14.1 Retranscription entretien 1 - Durée 35 min.....	86
14.2 Retranscription entretien 2 – 45 min.....	94
14.3 Retranscription entretien 3- durée 25 min.....	103
14.4 Retranscription entretien 4– durée 27 min.....	110
14.5 Retranscription entretien 5 - Durée 1h10.....	118
14.6 Retranscription entretien 6- Durée 50 min.....	134
14.7 Retranscription entretien 7- durée 30 min.....	144
14.8 Retranscription entretien 8- Durée 40 min.....	152
14.9 Retranscription entretien 9- Durée 1h17.....	160
14.10 Retranscription entretien 10 - Durée 50 min.....	173
14.11 Retranscription entretien 11- Durée 25 min.....	180

Annexes

11 Annexe 1 : Extraits de la convention collective de la BAD

Titre III. Les emplois

Article 3 - Définition des emplois

Un emploi se caractérise notamment à partir des éléments suivants :

- *les publics accompagnés ou les services d'affectation ;*
- *les principales missions exercées.*

Ces éléments sont pris en compte dans la définition des emplois présentés ci-après pour chaque degré, catégorie et filière. Chaque salarié.e est reçu.e, au moins tous les deux ans, par l'employeur ou son ou sa représentante dûment mandaté.e, en entretien pour une évaluation selon les dispositions prévues de la partie II du présent titre.

Chapitre 2 : Filière intervention

Article 4 - Préambule

La filière intervention regroupe la grande majorité des salarié.es de la Branche. La présente classification vise à permettre la reconnaissance du diplôme mais également des compétences des salarié.es dans une logique de parcours. Certains emplois nécessitent l'obtention d'un diplôme d'Etat. Il en est ainsi de l'exercice de la fonction d'aide-soignant.e, de TISF, d'infirmier.e etc.

Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, les intervenant.e s sont :

- *soit titulaires d'une certification (diplôme ou titre), au minimum de niveau 3 (anciennement niveau V), ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire médico-social, social,*
- *soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social,*
- *soit bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche,*
- *soit bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire médico-social ou social.*

Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, les intervenant.es sont :

- *soit titulaires du diplôme d'Etat de technicien.ne de l'intervention sociale et familiale ou d'une certification équivalente au minimum de niveau 4 (anciennement niveau IV)*

47

La classification des emplois dans la convention collective

Chapitre 2 : Les grilles de classification

Article 13 – Filière intervention – employé.e

Article 13.1 – Conditions de passage dans les échelons

Dans la catégorie des employé.es intervenant.es, les conditions de passage dans les échelons pour le **degré 1** sont les suivantes :

<p>Echelon 1 En phase d'appropriation des missions de base de l'emploi</p>	<p>Salarié.e en cours d'appropriation des missions de base de l'emploi et qui n'effectue pas d'actes essentiels de la vie quotidienne (cf art 5.1).</p>
<p>Echelon 2 Maîtrise de l'ensemble des principales missions de l'emploi</p>	<p>Passage en échelon 2 : A l'issue de 48 mois de pratique dans l'emploi Ou Avoir suivi 42 heures de formation en échelon 1, en lien avec les principales missions de l'emploi et avoir 1 année de pratique en degré 1 échelon 1.</p>
<p>Echelon 3 Parfaite maîtrise de l'ensemble des missions de l'emploi, y compris lors de situations inhabituelles</p>	<p>Passage en échelon 3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avoir suivi en échelon 2, 105 heures de formation permettant d'intervenir auprès d'un public tel que décrit à l'Art. 5.1 a) ou Avoir 4 années de pratique en échelon 2 <p>Et</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréciation par l'encadrement de la parfaite maîtrise de l'ensemble des missions de l'emploi, de la capacité d'adaptation à des situations imprévues, de la capacité d'initiative et de rendre compte, selon les grilles d'évaluation définies dans le guide paritaire prévu à l'Art. 11.

Les diplômes reconnus par la Branche

Titre II. Les relations collectives

La Branche de l'aide, de l'accompagnement des soins et des services à domicile reconnaît, en priorité, comme diplômes « sources » des emplois de la classification, ceux du ministère des Solidarités et de la Santé, du ministère de l'Education Nationale, du ministère de l'Agriculture en lien avec les missions exercées.

Il s'agit notamment des diplômes ou titres professionnels suivants :

- *BEP carrière sanitaire et sociale*
- *BEP Accompagnement soins et services à la personne (ASSP)*
- *Bac pro ASSP*
- *Bac pro service en milieu rural*
- *BEPA option services, spécialité services aux personnes*
- *BEPA service aux personnes et aux territoires (SAPAT)*
- *Bac pro SAPAT*
- *BEPA, option économie familiale et rurale*
- *BEPA services spécialité services aux personnes*
- *CAP agricole, option économie familiale et rurale*
- *CAP agricole et para agricole employé d'entreprise agricole option employé familial*
- *CAP petite enfance*
- *CAP accompagnant éducatif petite enfance*
- *CAP employé technique de collectivités*
- *CAP assistant technique en milieu familial et collectif*
- *CAP service aux personnes et vente en espace rural*
- *Titre complet employé familial polyvalent*
- *Titre Professionnel Assistant de Vie aux Familles*
- *Brevet d'aptitudes professionnelles assistant animateur technique*

- *le Diplôme d'Etat d'Accompagnant Educatif et Social (DEAES)*
- *le Diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (DEAVS)*
- *le CAFAD*
- *le Diplôme d'Etat d'aide médico-psychologique (DEAMP)*
- *la mention complémentaire Aide à domicile*
- *le Diplôme d'Etat d'Aide-Soignant (DEAS)*
- *le Diplôme d'Etat d'auxiliaire de puériculture*
- *le CAFAP*
- *le Diplôme d'Etat de technicien d'intervention sociale et familiale (DETISF)*
- *le Diplôme d'Etat de moniteur éducateur*

Formulaire d'informations relatives à la participation à une étude

Madame, Monsieur,

Étudiante en Master 2 Ingénierie et conseil en formation à l'Université de Rouen Normandie, je réalise un mémoire de recherche sur les aides à domicile. A ce titre, je vous ai sollicité pour participer à un entretien visant à recueillir des informations sur votre travail.

Au sujet des données personnelles vous concernant issues de l'entretien, leur utilisation est basée sur votre consentement. Vous pouvez le retirer à tout moment sans porter atteinte à la licéité du traitement effectué avant le retrait. Si vous refusez que vos données personnelles soient utilisées, vous ne pourrez pas participer à cette étude.

Avec votre accord, notre entretien fera l'objet d'un enregistrement audio qui sera détruit dès retranscription écrite. Les données issues de ces entretiens seront, quant à elles anonymisées.

Aucune personne, autre que moi-même n'est susceptible d'accéder aux données vous concernant et aucune information directement identifiante vous concernant ne figurera dans le dossier produit. Vous disposez de droits sur vos données, vous pouvez ainsi :

- Demander l'accès aux données à caractère personnel vous concernant
- Demander la rectification ou l'effacement de ces données
- Vous opposer au traitement
- Demander la portabilité de vos données
- Définir des directives relatives au sort des données après votre mort

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué à la protection des données (DPO : dpo@univ-rouen.fr) de l'Université de Rouen et du porteur du projet qui peut être contacté :

par mail à l'adresse : clemence.bazimana@univ-rouen.fr

Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. En France, cette autorité est la CNIL.

13 Annexe 2 bis : Le formulaire de consentement

Je, soussigné(e) ~~XXXXXXXXXX~~ consens au traitement de mes données à caractère personnel par BAZIMANA Clémence pour la réalisation d'une étude portant sur le métier d'aide à domicile dans le cadre de sa formation en Master 2 ingénierie et conseil en formation à l'Université de Rouen Normandie.

Je reconnais avoir pris connaissance du document « Informations relatives à la participation à une étude » décrivant les conditions dans lesquelles sera mis en œuvre le traitement.

J'ai également été informé(e) du fait qu'aucune donnée directement identifiante me concernant ne figurera dans le dossier produit.

Consentement à l'enregistrement audio et/ou vidéo

J'autorise BAZIMANA Clémence à effectuer un enregistrement audio de l'entretien que nous avons ce jour pour les besoins de son étude. Je reconnais avoir été informé(e) que cet enregistrement sera détruit après retranscription écrite de l'entretien et ne fera l'objet d'aucune communication au public.

Je consens au traitement de mes données à caractère personnel pour cette étude

Je consens à l'enregistrement de ma voix à des fins de retranscription de notre entretien

Fait à : Rouen

Le : 22/ 05/ 2022 Signature :



14 Annexe 3 : Les retranscriptions

14.1 Retranscription entretien 1 - Durée 35 min

Chercheur :

Vous êtes donc aide à domicile et vous avez appris le métier en travaillant. Pouvez-vous me parler de votre parcours antérieur et des raisons qui vous ont poussé à devenir aide à domicile. J'aimerais comprendre ce que vous faites et en quoi consiste votre travail.

Enquêté 1 :

Oui, c'est ça. Je suis encore actuellement et je n'ai aucun diplôme. Moi je suis devenu aide à domicile tout simplement parce que je m'étais mis agent immobilier à mon compte et comme avec le COVID, on a eu pas mal de soucis et tout ça qu'on ne pouvait pas faire notre métier comme on pouvait... Moi j'étais donc toute seule avec mes 2 enfants, donc du coup, c'est pour ça que je me suis lancé là-dedans. Ils cherchaient du monde en fait. Tout simplement, il n'y a rien de ... Je ne me suis pas mis là-dedans parce que c'était une passion. En plus, au début, je pensais que ça n'allait pas me plaire et puis au final, ça m'a plu. Et c'est pour ça que là je rentre à l'EHPAD de Saint Valéry en Caux et je vais faire fonction aide-soignante en même temps. Mais là, actuellement, je travaille à domicile depuis octobre 2021.

Chercheur :

Donc finalement vous aimez bien le travail avec les personnes âgées mais avec une préférence pour les structures ?

Enquêté 1 :

Ouais au niveau des horaires, tout ça c'est beaucoup mieux.

Chercheur :

D'accord. J'aimerais qu'on parle de ce que vous faites à domicile, si vous le voulez bien. En quoi ça consiste exactement le travail, est-ce que vous pouvez m'expliquer ?

Enquêté 1 :

C'est l'aide à la personne, donc c'est à dire, c'est l'aide à la toilette, tout ce qui est, leur donner leurs médicaments. Bon après, quand il y a des infirmières pour leur donner, ils leur donnent mais sinon s'ils ont un pilulier et que la famille est d'accord, on leur donne les pilules tous les jours. Donc, il y a l'aide à la toilette, l'aide pour pouvoir faire leur lit, pour préparer leur petit déj. Et après, il y a les repas du midi, tout ce qui est nettoyage, les courses. Les besoins qu'ils ont en fait ! De faire leur linge. Et après le soir, on fait un peu la même chose, on les couches, on leur donne les médocs, on leur met leur protection. Enfin voilà.

Chercheur :

Très bien. Est ce qu'il y a des activités que vous n'avez pas le droit de faire ou que vous refusez de faire ?

Enquêté 1 :

Ah bah par exemple, si quelqu'un veut vous donner de l'argent ou des trucs comme ça, ça il ne faut pas le prendre. C'est interdit quoi ! Parce que pour des raisons qu'il y en a qui perdent la tête et ils pourraient vous donner de l'argent. Des fois, ils peuvent dire qu'ils sont d'accord et après, ne plus s'en rappeler et les enfants du coup péte un plomb parce que vous avez récupéré de l'argent. Enfin voilà, y a des choses comme ça qu'on n'a pas le droit de faire et même temps c'est une question de bon sens, je veux dire c'est normal quoi. Les pilules, s'ils sont diabétiques, tout ça, déjà il ne faut pas couper les ongles. Enfin, il y a plein de choses. Après, il n'y a pas beaucoup de choses qu'on n'a pas le droit de faire, mais il y a certaines choses quand même.

Chercheur :

D'accord, on vous le dit quand vous arrivez dans le métier ou vous l'avez découvert ?

Enquêté 1 :

On nous le dit ! Puis après, généralement, on se le dit entre nous, on se raconte des expériences.

Chercheur :

D'accord, très bien. Est-ce que y a des moments où votre hiérarchie vous confie des tâches qui ne relèvent pas de vos fonctions d'aide à domicile que vous venez de citer ?

Enquêté 1 :

Non, généralement là-dessus ils sont très à cheval. Limite, nous, on ferait des trucs pour eux, qu'eux, ne savent pas.

Chercheur :

D'accord, est-ce que vous pouvez m'en dire un peu plus à ce sujet, un exemple peut être pour que je comprenne bien ?

Enquêté 1 :

OK. Alors en fait, si on a une demi-heure le matin, on sait que pour une demi-heure le matin c'est que de la toilette et tout ça. Et par exemple, on a eu un petit souci, on allait chez une dame pendant 1h, mais normalement c'était aide à la toilette et tout ça, mais le problème, c'est que ses enfants sont tellement fainéants qu'ils laissent de la vaisselle pendant une semaine admettons. Et c'est à nous de faire ! Donc ça par contre, nous, on l'a vu avec le directeur parce que à la base, ce n'est pas notre boulot de faire ça. De préparer la dame, faire sa toilette et lui préparer son petit déj, au pire lui faire un petit peu de vaisselle ok, mais faire la vaisselle de tout le monde pendant une semaine, ce n'est pas trop notre taff quoi. Après ça, il faut faire attention parce que y'en a qui forcément vont profiter de votre gentillesse.

Chercheur :

Qu'est ce qui fait que vous décidez de le faire ou ne pas le faire ?

Enquêté 1 :

Bah ça arrive qu'on le fasse, mais il ne faut pas que ce soit répétitif parce que sinon après ce n'est même pas la peine.

Chercheur :

Qu'en dit votre hiérarchie dans ce cas ?

Enquêté 1 :

Généralement, elle nous dit "bon, vous dites non. Et puis, si vraiment il y a un souci, on les on envoie un courrier, on les appelle et on leur dit que si ça continue, on arrête le contrat avec les bénéficiaires". Non là-dessus, ils sont assez à cheval.

Chercheur :

D'accord, j'aimerais qu'on parle maintenant des activités que vous avez citées, notamment l'aide à la toilette, l'entretien du linge, du logement. Est-ce que vous pouvez m'expliquer comment vous faites, avec quelles techniques, de quelle manière ?

Enquêté 1 :

Alors euh bah après on prend leur produit à eux pour faire la toilette. Vous avez un ordre bien précis, forcément. Vous commencez du haut jusqu'en bas. Vous avez 2 gants de toilette, 2 serviettes, forcément une pour le visage, une pour les parties intimes et les pieds. Tout ce qui est bas du corps. Voilà ! Après vous avez un processus à suivre, vous avez des formations à faire pour ça, justement pour vous apprendre. Après, moi la formation, je l'ai fait il n'y a pas très longtemps, il y a 3 mois d'ailleurs. Donc moi ce sont mes collègues qui m'ont appris au début et puis voilà. Puis après, ça s'apprend au fur et à mesure des choses. Et puis bon je vais dire nous déjà perso quand on se lave, on ne commence pas par les pieds. Donc après, il y a des bases qu'on sait aussi. On n'a pas besoin, d'avoir un bac+ 5 pour comprendre ça quoi.

Chercheur :

Vous voulez dire que vous vous servez de votre expérience personnelle ?

Enquêté 1 :

Voilà, il y a ça aussi. Vous avez votre expérience personnelle après bon bah forcément, vous avez le professionnel qui rentre aussi. Mais je vais dire voilà, ce n'est pas compliqué quoi. Et après, au niveau du ménage, bah ça c'est eux qui vous le disent, ce que vous avez à faire. Bah voilà, vous me faites, ci, vous me faites ça, vous me faites mes carreaux. Aujourd'hui, est ce que vous pouvez mettre un petit coup de poussière ou est-ce que vous allez pouvoir me chercher des courses. Et tout ça, c'est

compris dans notre contrat. Aussi, après, vous pouvez aussi les emmener se promener, vous pouvez les emmener au cimetière, vous pouvez les emmener au médecin, tout ça, c'est compris dans notre dans notre travail aussi. C'est l'aide à la personne aussi quoi.

Chercheur :

D'accord, je comprends mieux. Vous avez dit que c'est eux qui vous disent aussi ce que vous avez à faire. Vous parlez des bénéficiaires ?

Enquêté 1 :

C'est ça les bénéficiaires, ouais.

Chercheur :

Si on prend les carreaux que vous avez évoqués, est ce qu'il arrive des moments où par exemple ils vous donnent une technique particulière pour faire leurs carreaux ou bien vous avez vos techniques professionnelles ?

Enquêté 1 :

Non, ça dépend. Enfin après, si vous tombez sur des chiasses, oui, ils vont vous dire, il faut faire comme ça (*rires*). C'est plus ça en fait ! Parce qu'après, il faut savoir que les personnes, une fois qu'ils vieillissent, ils sont un peu chiants des fois donc forcément... Et puis ils ont leur manière. Après voilà, ils sont un peu... Donc oui, il y a un peu des 2, on va dire.

Chercheur :

D'accord ! Tout à l'heure, vous avez parlé de l'aide à la toilette, vous parliez de 2 gants, 2 serviettes, est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi vous en utilisez 2 ?

Enquêté 1 :

Bah en fait, vous prenez un pour le haut du corps et après, vous prenez le 2e pour le bas du corps et votre serviette. Pareil, il y a des gens, vous en prenez qu'un parce qu'eux ont leur change tous les jours, leur serviette et leurs gants donc vous pouvez mettre démarrer par le haut et finir par le bas. Mais il y a d'autres personnes, vous savez l'électricité, ça coûte cher, donc bah on va leur garder leur gant de toilette pour 2-3 jours. Donc c'est pour ça que vous lavez en haut et puis après vous lavez le bas et après entre 2 on essaie de laver un petit peu le gant de toilette aussi. Mais voilà c'est pour ça qu'il y a 2 gants de toilette

Chercheur :

D'accord, très bien merci pour la technique (*rires*).

Chercheur :

Et est-ce que depuis votre début donc il y a presque un an et maintenant vous avez changé de manière de faire ?

Enquêté 1 :

Euh, non pas trop !

Chercheur :

Pour toutes ces activités, vous faites toujours de la même manière ?

Enquêté 1 :

Ouais oui oui, ça reste à peu près pareil. Vous savez pour faire le ménage, donner à manger. Vous n'avez pas plusieurs techniques, hein, il y'en a qu'une quoi.

Chercheur :

Et Est-ce que dans vos conditions de travail, dans les exigences du métier vous avez noté des transformations ?

Enquêté 1 :

Bah après vous avez des aides, il y a des changements parce que vous avez des sets pour vous aider. C'est des sets d'équipement qui appellent ça. Par exemple, quand vous avez des personnes qui sont vraiment invalides, vous avez un porte-malade dont vous pouvez vous servir. Tout ça, notre hiérarchie nous l'apporte pour qu'on travaille quand même dans de bonnes conditions aussi. Après ce n'est pas toujours évident non plus mais après vous avez aussi des sacs qu'on a chez les gens par exemple, qui sont assez coûteux. Vous avez le drap de glisse, vous avez des choses comme ça en fait pour vous

aider. Pour pouvoir ne pas faire mal personnellement aux bénéficiaires et pas vous faire mal pour vous aussi, pour votre santé, pour votre dos, pour plein de choses aussi.

Chercheur :

D'accord ! Malgré ces outils de travail, est ce que ça arrive que vous soyez dans des situations compliquées ?

Enquêté 1 :

C'est à dire ?

Chercheur :

Alors, on va dire des situations où vous ne savez pas trop comment gérer.

Enquêté 1 :

Oui, si vous avez des personnes qui sont ... parce que vous avez des personnes qui ont Alzheimer bien prononcés, donc des fois on se retrouve dans des situations... il faut gérer la situation en fait. Donc ça, eh ben, il faut avoir un petit peu de base. Enfin, après, il faut apprendre à connaître la personne aussi parce que bon bah malheureusement, l'état de santé fait que c'est compliqué donc après on va voir des choses comme ça ou alors bah tout simplement le bénéficiaire qui est décédé quand on arrive. Ça m'est déjà arrivé personnellement que le bénéficiaire ça faisait 3 jours, qu'il était décédé et comme il n'avait pas de famille, rien. Bah personne n'a vu donc c'est moi qui l'ai découvert.

Chercheur :

Et quand c'est comme ça, comment vous vous y prenez face à des personnes comme vous citez, qui peuvent avoir la maladie d'Alzheimer ou des personnes ?

Enquêté 1 :

Ah Ben il faut les gérer, il faut gérer leur comportement et tout ça en. Il ne faut pas aller dans leur sens en fait, enfin faut pas les brusquer non plus. Après faut pas trop les écouter, mais il faut essayer de les canaliser en fait, de les gérer, de les calmer, de voir un peu qu'ils se calment en fait.

Chercheur :

Vous avez une petite astuce, qui fonctionne bien en général ?

Enquêté 1 :

Bah vous les rassurez tout simplement. Et puis après par exemple, s'ils vous disent : "oh, il y a quelqu'un dans la cuisine", ah bon, bah attendez, on va aller voir, hop maintenant il n'y a personne. Voilà ! faut les rassurer, faut même s'ils vous disent oui vous leur dites oh bon bah ce n'est pas grave, ne vous inquiétez pas. Puis vous essayez de passer à autre chose. (*Rires*)

Chercheur :

Merci pour l'astuce (*rires*). Vous avez parlé de la situation où vous avez découvert quelqu'un qui était décédé depuis 3 jours. Comment avez-vous géré cette situation ?

Enquêté 1 :

Ah bah, vous appelez directement les pompiers quand c'est comme ça et puis bah malheureusement faut regarder si la personne est décédée parce qu'il faut savoir que les pompiers ne se déplacent pas quand la personne est décédée. En fait, les pompiers se déplacent que quand il y a un accident ou s'il y a un malaise, s'il ne se sent pas bien, là ils vont se déplacer en fait. Mais si la personne est décédée, c'est directement les pompes funèbres. Ce n'est plus les pompiers qui gèrent, c'est comme ça. Et donc là vous appelez les pompiers et puis ensuite vous appelez le maire de la ville. Parce que le maire peut être là aussi, et après, il y a les gendarmes qui arrivent parce qu'après, on peut aussi... Bah malheureusement moi, comme je suis arrivée, il n'y avait personne, j'ai été auditionné par les gendarmes. En disant, bah voilà, qu'est ce qui s'est passé, ce qui avait une sonnette de pété ? . Est-ce qu'il y avait un carreau de cassé ? Est-ce que ce n'est pas quelqu'un qui est rentré ? On ne sait pas en fait quand c'est comme ça ! Après, ils appellent le médecin. Donc, il faut savoir que c'est le médecin traitant qui vient quand c'est comme ça et c'est lui qui fait le papier pour dire que bah la personne est bien décédée en fait. Et après, si vous voulez, une fois que bon la famille arrive, vous partez parce que de toute façon vous avez fait votre travail, vous avez appelé les pompiers ou le médecin ou le maire. Donc après, c'est plus de votre ressort après, donc vous partez. Faut savoir, c'est assez long le

temps que tout le monde arrive. Moi je suis resté 2h avec la personne. Après, c'est un peu compliqué à gérer quand même quoi.

Chercheur :

Et est-ce que vous aviez déjà eu en amont un protocole qui vous disait “Bah s'il arrive une telle situation, voilà ce que vous devez faire” ?

Enquêté 1 :

Oui, ils vous le disent. Bah après, on en parle aussi en réunion et tout ça. On a des réunions tous les 2 mois, des réunions de service, ce qui va, ce qui ne va pas. Et puis bah si vous êtes en ... Bah quand il vous arrive un truc comme ça et vous ne savez pas trop, bah vous appelez votre chef enfin, vous appelez votre bureau puis vous leur demandez. Bah voilà, toute façon, quand c'est comme ça, on est obligé d'appeler l'astreinte quand même pour leur dire. Bah voilà, je suis arrivée chez monsieur untel, il était décédé. Donc vous n'êtes pas seul non plus.

Chercheur :

D'accord ! J'aimerais qu'on parle des compétences que nécessite votre métier. Quelles compétences il faut pour débiter ?

Enquêté 1 :

Moi je pense que quand c'est comme ça, faut quand même un petit peu de base je pense qu'après, personnellement, si vous êtes très vive, tout ça, vous vous gérez, vous êtes assez speed, vous avez peur de rien et tout ça. Je pense que vous pouvez gérer le métier comme moi je l'ai fait, apprendre sur le tas et puis voilà.

Enquêté 1 :

Après, si vous ne vous sentez pas trop capable, déjà de faire ce métier-là, il ne faut pas le faire parce que c'est quand même un métier qui est assez... Qui prend beaucoup de temps, qui est assez fatiguant, qui a des horaires très compliqués. Vous travaillez aussi le week-end, vous travaillez des jours fériés. Enfin voilà, il faut se mettre dans l'idée que c'est des métiers qui ne sont pas évidents non plus quoi ! Mais après, si vous voulez avoir des bases et tout ça, pourquoi pas avoir des formations pour pouvoir, vous former réellement dans ce métier-là ?

Chercheur :

Pour vous, c'est essentiel d'avoir ?

Enquêté 1 :

Ouais, moi je pense. De toute façon, dans tous métiers, j'ai envie de vous dire, des formations ça ne fait pas de mal. C'est vrai hein, quand vous avez, dans tous métiers, des formations à l'appui, c'est toujours mieux pour vous. Pour votre carrière professionnelle, toujours d'apprendre, c'est mieux aussi. On évolue aussi. On ne sait pas tout, on en apprend tous les jours. Je pense que moi, j'en apprend encore et j'en en prendrai encore. De toute façon, ça c'est sûr. Donc non, pourquoi pas ? Pourquoi pas, pour moi, l'essentiel, c'est d'avoir des bases quand même.

Chercheur :

Et si j'ai envie de bien maîtriser le métier, en tant que débutante, il me faudrait à peu près combien de temps ?

Enquêté 1 :

Ça dépend de vous, je pense, de votre habileté, votre choix. Enfin, vous voyez, ça dépend comment vous vous sentez déjà. Si déjà dans le métier vous êtes proches des personnes et tout ça, je pense que ça peut aller assez vite en fait. Et après, la formation, la toilette c'est qu'une journée hein, ce n'est pas... Voilà, ça ne dure pas pendant 6 mois. Après, vous pouvez avoir le diplôme d'auxiliaire de vie directement. Le diplôme d'auxiliaire de vie je crois qu'il se fait entre 4 et 6 mois je crois maintenant. Et c'est toujours un plus niveau salaire. Vous êtes toujours mieux payé, vous êtes mieux reconnu. Enfin voilà. De toute façon, il faut savoir que chaque fois que vous avez des diplômes et tout, vous êtes toujours payé plus ou moins plus cher quand même quoi.

Chercheur :

Ah d'accord ! J'aimerais revenir sur le fait qu'il faut être proche des personnes en priorité, pour vous ça serait, une compétence clé ?

Enquêté 1 :

Oui, oui, parce que moi je dis que si... Moi je pense que déjà, si vous n'êtes pas ouverte et tout ça, si vous n'aimez pas parler si vous restez un peu trop dans votre coin et tout, c'est des personnes âgées, qui y en a qui sont toujours tout seul donc ont besoin qu'on les soutienne, qu'on leur parle ...Donc si, si vous n'êtes pas derrière et que vous n'aimez pas en gros mettre les mains où vous n'avez pas envie. Enfin, je vais dire pour les changer. Par exemple, pour faire leur toilette quand vous changez leur protection, forcément, vous avez toujours plus ou moins... Bah c'est comme un enfant. Donc tout ça, il faut être assez costaud pour pouvoir le faire. Il faut aimer aussi faire ça et je vous dis avoir aussi le contact avec la personne, ça c'est super important. Si vous n'avez pas de contact avec la personne, ce métier-là, ce n'est pas top quoi.

Chercheur :

Comme vous avez évoqué plusieurs fois le contact avec les personnes. Est-ce que pour vous c'est le cœur de de votre métier ?

Enquêté 1 :

Ah ouais, le contact, je pense que ça fait beaucoup, hein ? Parce que si si vous n'avez pas le contact avec la personne et tout ça, je pense que ce métier-là. Quand vous vous retrouvez une demi-heure, 1h00 ou même 2h avec cette personne là et que vous n'avez pas le contact, ça peut être très très long quoi.

Chercheur :

Est-ce que ça vous arrive de nouer des liens assez forts avec une personne que vous accompagnez ?

Enquêté 1 :

Oui, ça arrive assez souvent parce qu'après vous, vous prenez confiance en la personne, elle, elle prend confiance en vous aussi et du coup après, elle vous parle des choses importantes pour elle. Enfin, qui sont des fois aussi, comment dire ? Bah tout le monde n'a pas besoin de ça, si vous voulez. Donc ouais je trouve que ça, c'est important d'avoir le contact. Après, oui, vous pouvez vous attacher à la personne, alors ça ce n'est pas recommandé non plus parce que forcément le problème c'est que quand vous partez ou elle part, c'est compliqué pour les 2. Donc après, vous avez un suivi par des pys et tout ça. Je n'ai jamais eu moi personnellement, mais j'ai déjà eu des collègues qui ont été obligées d'être suivies par des psychologues parce que, c'est comme si elles avaient perdu leur grand-mère ou leur grand-père, parce qu'elles s'attachent et puis parce qu'il y a des personnes qui sont super gentils et puis qu'on les voit quasiment tous les jours, on fait partie de leur vie au quotidien. On sait tous d'eux, on est dans leur vie de tous les jours, on sait plein de choses, des choses personnelles. Enfin voilà donc c'est pour ça que forcément il y a des moments, on s'attache.

Chercheur :

Bien sûr, je comprends. Est-ce que le fait de s'attacher à la personne, ça transforme un peu sa manière de faire ?

Enquêté 1 :

Non, ça je ne pense pas ! Non non non non, ça je ne pense pas ! Votre toilette, vous la faites, que vous l'aimez, que vous ne l'aimez pas, de toute façon, il faut la faire votre toilette. Après moi, perso ça ne m'est jamais arrivé parce que moi j'ai que des bénéficiaires qui sont super gentils et avec qui je m'attache bien donc non perso.

Chercheur :

D'accord, donc le lien avec la personne n'influence pas votre travail. Est-ce qu'il y en revanche des relations de travail qui vous aident à accomplir votre travail et qui vous facilitent la tâche ?

Enquêté 1 :

Ouais je vous dis après faut aimer ce boulot-là, et puis après ça va tout seul en fait d'accord, c'est ça surtout. Si vous aimez bien ce travail-là, si vous aimez bien le contact avec la personne aidée et aider la personne dans sa vie de tous les jours, lui apporter plein de choses, je ne vois pas ce qui peut être dérangeant ou compliqué en fait.

Chercheur :

D'accord, Est-ce que vous pouvez me parler de l'organisation de travail. Est-ce qu'il y a des choses que vous privilégiez ?

Enquêté 1 :

L'organisation c'est très important d'en avoir. Quand vous avez qu'une demi-heure le matin pour faire la toilette, il faut être organisé, il ne faut pas que vous perdiez de temps, faut tout. Déjà il faut avoir un sens d'organisation, c'est à dire que déjà, si vous l'avez fait la veille pour sa toilette, il faut impérativement ranger tout correctement pour que tout soit bien pour ne pas que vous perdiez du temps le lendemain à chercher le gant de toilette parce qu'il n'est pas à sa place. Il faut avoir de l'organisation et plus vous le faites, plus vous êtes organisée, plus après les 30 min... Au début, une demi-heure, ça vous paraît 5 minutes quoi. Vous vous dites, olala, je n'aurais jamais le temps de tout faire et tout ça. Mais après, une fois que vous êtes bien organisée, ça va tout seul.

Chercheur :

Ça vient avec le temps donc. Et lorsqu'il se passe en imprévu, par exemple, vous avez une demi-heure pour faire la toilette et la personne finalement a autre chose à vous demander.

Enquêté 1 :

Ah non ! Après, le matin, on a qu'une demi-heure nous et si vous voulez, on a d'autres personnes derrière, donc ça on ne peut pas ! Après les bénéficiaires, ils le savent très bien qu'on n'a pas qu'eux à s'occuper. Par contre, si c'est vraiment quelque chose, appeler le médecin ou des choses comme ça, on le fait parce que ça ne demande pas 1/4 d'heure, ça demande 2 min et ça, on le fait par contre. Parce que c'est important, parce que c'est par rapport à leur état de santé, donc vaut mieux.

Chercheur :

Vous me semblez avoir beaucoup de ficelles, est ce que vous pensez avoir appris des choses dans votre travail depuis vos débuts à maintenant ?

Enquêté 1 :

C'est à dire ?

Chercheur :

Je ne sais pas, des choses en lien avec la pratique ou même de la vie de tous les jours ?

Enquêté 1 :

Ah oui, oui ! Ça vous apporte des choses aussi, hein ? Puis je vous dis, vous en apprenez tout le temps avec les personnes âgées. Après à faire le ménage et tout, pas spécialement parce que ça, je pense que vous savez faire le ménage. Mais je veux dire, la complicité que des fois vous n'avez peut-être pas, ça vous a un petit peu plus appris aussi. Par exemple, bah ça vous forge aussi un petit peu le caractère parce que, comme je le disais, quand vous retrouvez quelqu'un qui est décédé. Ben au début on y pense, mais on se dit merde, j'espère que ça ne va pas nous arriver. Et puis, ça nous arrive. Donc du coup, il faut avancer. Donc, ça vous forge sur plein de choses aussi au niveau du caractère. Tout ça, ça vous apprend qu'il y a des moments dans la vie, bah ce n'est pas toujours évident et il n'y a pas toujours que du bon quoi.

Chercheur :

D'accord, donc c'est principalement sur vous-même et sur votre caractère que ça vous a appris.

Enquêté 1 :

Ouais, c'est ça, si vous aimez bien ce métier-là après je ne vois pas pourquoi, ça peut ne pas marcher. Après, il faut être beaucoup disponible. Nous, je sais que tous, on vit dans un monde où il y a beaucoup d'arrêts parce que c'est un métier qui est assez dur et tout ça. Donc il y a beaucoup d'arrêts, c'est ce que je vous disais, il faut être beaucoup disponible parce que tous les jours, votre planning change parce qu'il y en a toujours une qui n'est pas là.

Chercheur :

Vous avez beaucoup à faire à l'imprévu dans votre travail ?

Enquêté 1 :

Non, ça va dans l'ensemble. Vous allez avoir un peu plus d'heure par moment parce que oui, vous avez des filles qui ne sont pas là, mais sinon ils arrivent quand même à gérer un peu le truc. Puis après celles qui veulent gagner un peu plus d'argent, elles acceptent et puis c'est tout. Voilà, c'est ça aussi.

Chercheur :

D'accord, merci. L'entretien touche à sa fin et avant de nous quitter, est ce qu'il y a des éléments de votre travail qu'on n'aurait pas abordé dont vous voulez me parler ?

Enquêté 1 :

Moi je trouve que par contre, il faut faire très attention, c'est par rapport... Moi je pense qu'on est sous payé par rapport à ce qu'on fait. Je pense qu'il n'y a pas de reconnaissance par rapport à ce métier là parce qu'au final, on fait quand même énormément d'heures. On travaille quand même un week-end sur 2, on est un petit peu en milieu...Ça ne fait pas le monde hospitalier, mais c'est presque ça quand même. Moi je trouve qu'on est quand même sous-payés par rapport au travail que l'on fait. Moi, je pense que l'aide à domicile devrait gagner un petit peu plus cher quand même !

Chercheur :

Est-ce que vous avez déjà eu des discussions comme ça avec vos collègues et est ce qu'ils font aussi le même constat ?

Enquêté 1 :

Ah oui oui oui, on a tous le même constat. Ça, et puis les heures qu'on fait en plus. Oui bien sûr, c'est le mot de tout le monde.

Chercheur :

Et est-ce que vous pensez que cet élément de non-reconnaissance et d'être sous payé, ça peut impacter sur la manière de faire son travail ou l'amour de son travail ?

Enquêté 1 :

Non pas du tout ! Par contre, là par exemple, ils recherchent des personnes pour pouvoir travailler avec nous parce que bah forcément ils sont en manque de personnes, ils ont fait une demande à Pôle emploi et personne n'a appelé ! Donc, c'est comme ça qu'on s'aperçoit qu'on n'est pas si bien payé que ça par rapport aux horaires. Les gens qui connaissent ce métier là-bas, ils se disent, bah non, c'est mort, on ne fait pas ça parce qu'on est sous payé et tout.

Chercheur :

Même ceux qui aiment vraiment le métier ...

Enquêté 1 :

Je pense aussi, parce qu'ils ils kiff ce métier-là, mais elles savent très bien qu'au final, elles vont travailler un week-end sur 2, on peut gagner plus que ça. Mais moi, j'ai envie de vous dire, ça m'a apporté des choses puisque là j'étais Aide à domicile et maintenant je rentre, je rentre dans l'Ehpad donc j'entre en structure, ce qui va être beaucoup mieux. Je vais avoir des horaires fixes, je vais gagner 350€ de plus par rapport à ma retraite. Je vais assimiler fonctionnaire hospitalier, donc après je ne crache pas non plus trop sur ce métier là parce que je suis partie bas pour finir un petit peu plus haut. Donc je pense qu'il y a certaines personnes s'ils ont aussi envie de monter, faut qu'ils passent limite par le début. Quand vous prenez une infirmière, une infirmière avant d'être libéral, elle fait quoi ? Elle fait la merde là en gros hein. Elle va aux urgences, elle se tape des horaires de merde et tout avant de rentrer en libéral et avoir un boulot beaucoup plus tranquille avec des horaires, beaucoup plus stables. Et tout ça. Puis un meilleur salaire aussi. Donc c'est comme ça dans tous métier. Mais bon, après, je pense qu'il faut passer par là aussi pour connaître les bases.

Chercheur :

On peut quand même, apprendre dans ce métier, même en ayant des conditions de travail, pas forcément idéales ?

Enquêté 1 :

Oui vous pouvez quand même. Après, vous arrivez quand même à vivre. Non, c'est un beau métier quand même, moi je dis.

Chercheur :

D'accord, merci ! Est ce qu'il y a des éléments que vous souhaitez ajouter ?

Enquêté 1 :

Non.

14.2 Retranscription entretien 2 – 45 min

Chercheur :

Je rappelle Diana, vous êtes Aide à domicile et vous avez appris le métier en travaillant. Est-ce que dans un premier temps vous pouvez me parler de votre parcours avant d'arriver dans le métier et de ce qui vous a poussé à rejoindre ce métier ?

Enquêté 2 :

Je vais répondre à la 2e question, ce qui m'a vraiment poussé à faire ce métier ? Déjà, je viens de la Guyane, la Guyane française et j'ai eu mon cap Apr. Agent polyvalent de la restauration. Et pendant que je faisais mon stage pendant un mois en EHPAD, à la restauration, j'emmenais le repas pour les personnes âgées et je voyais comment ils étaient. Comment les Aides-soignants prenaient soin d'eux et franchement, je trouvais ça trop adorable. (*Rires*). Donc du coup j'ai eu un coup de foudre et j'ai toujours voulu être en en du côté médical, soit infirmière, mais comme je suis une personne qui est très sensible, je n'ai pas pu le faire. Du coup je me suis dit ben... Déjà j'ai toujours voulu aider les autres et je trouve que c'est un beau métier et c'est bien d'aider les personnes âgées. Donc voilà, j'ai décidé, je me suis dit, je dois avoir mon diplôme Aide-soignante, je vais aider les personnes âgées. C'est comme ça, que ça a commencé.

Chercheur :

Okay, donc tu as un cap Agent Polyvalent de Restauration, c'est ça ?

Enquêté 2 :

Oui, c'est ça que j'ai eu et je voulais continuer mes études, mais je me suis dit, je veux être auprès des personnes âgées pour les aider au quotidien et les faire retrouver leur vie quoi. Et puis après, en entrant en France, j'ai fait un mois de stages de découverte du métier. Normalement mon stage, je devais le faire l'hôpital, mais je n'ai pas pu trouver donc du coup, j'ai fait mon stage, en aide à domicile et j'ai beaucoup adoré. Franchement, j'ai vraiment vraiment, vraiment aimé ! Ça s'est bien passé parce qu'on apprend à connaître les gens et puis de les aider au quotidien comme ça, ça fait trop chaud au cœur en fait. Donc on s'y sent bien. Franchement, c'est un très très très beau métier.

Chercheur :

Et c'est donc après ce stage là que vous avez décidé finalement de travailler en tant qu'Aide à domicile ?

Enquêté 2 :

C'était depuis le début que je voulais le faire et le mois de stage de découverte, m'a motivé encore plus et c'était vraiment sûr à 100 pourcents que c'est ça que je veux faire.

Chercheur :

Ce stage, c'était il y a combien de temps à peu près ? Et comment ça s'est passé après ce stage-là ?

Enquêté 2 :

Euh ce stage ? Franchement, je pense qu'il y a déjà 7 mois se sont déjà écoulés et puis le mois de janvier je suis entrée au travail en aide à domicile aussi. Et ça se passe super bien parce qu'on apprend à connaître les gens et les gens aussi ils apprennent parce que vous savez maintenant on est au 21 e siècle et beaucoup de choses ont changé. Et eux, ils étaient là avant, il y a des choses qu'ils ne savent pas encore, donc ça leur fait plaisir d'entendre ce qui se passe dehors dans le monde. Donc du coup, en même temps nous les jeunes, on apprend avec eux et eux aussi ils apprennent avec nous. Donc franchement c'est top.

Chercheur :

Depuis janvier, vous êtes donc en poste. Est-ce que c'est dans la même structure que vous aviez fait votre stage ?

Enquêté 2 :

Non, ce n'est pas la même structure et j'ai changé parce que mon stage, je l'ai eu à Rouen à l'entreprise *** et là où je travaille, c'est à Sotteville-lès-Rouen à l'entreprise ***

Chercheur :

D'accord, très bien. On va parler de votre métier si vous le voulez bien. Est-ce que vous pouvez m'en dire un petit peu sur votre prise de poste dans cette entreprise-là précisément, et en quoi ça consiste votre travail, quels sont vos tâches ?

Enquêté 2 :

(*Réfléchie longuement*). Euh bon, comme je suis accompagné par la mission locale, ce sont eux qui m'ont aidé avec mon parcours. C'est grâce si j'ai pu me retrouver dans ce travail-là. Mon parcours, je ne sais pas trop comment vous l'expliquer. (*Réfléchie*) comment je vais vous dire... je ne sais pas trop. Bah tout ce que je peux vous dire en fait, pour l'instant je me sens très bien, je suis épanouie parce que ça se passe toujours bien. C'est vrai que c'est un peu fatiguant, c'est très fatigant en fait, surtout quand on est à pied. Mais quand on est dans le lit on n'a pas envie de se réveiller, on se dit : attends, il y a une personne qui nous attend, elle compte sur nous et ils savent qu'on va arriver. On doit leur donner le repas, on doit faire leur douche. On doit s'occuper d'eux. Parce que nous, on n'a pas envie mais à force de penser qu'eux ils nous attendent, ça nous encourage à se motiver, surtout le matin ! Moi je suis une personne j'aimais tellement dormir et maintenant je me réveille toutes les secondes pour regarder l'heure à force, parce que ça motivé, vraiment. Et comme je vous ai dit, ça se passe super bien franchement je vais très bien, je me plais très très très bien, donc c'est cool.

Chercheur :

Ah bah c'est super. Est-ce que vous pouvez me parler de vos activités de travail, les tâches que vous faites dans une journée type par exemple et comment ça s'organise ?

Enquêté 2 :

Dans la journée, on voit beaucoup de personnes et donc du coup, soit c'est pour leur douche et on fait aussi leur lit, on fait aussi le ménage et on leur prépare le repas aussi et on leur donne. Et puis il y a de la conversation aussi parce que nous Aide à domicile, on doit toujours être à l'écoute. Parce que souvent, il y a des personnes âgées qui sont malades. Je vais prendre un exemple, il y a ... Vous savez les personnes âgées attendent souvent le Alzheimer. Et il y a des personnes qui ne veulent pas, comment je peux vous dire, ils ne veulent pas se dire « voilà, je commence à avoir la maladie Alzheimer, ils ne veulent pas l'admettre donc du coup nous quand on est à l'écoute et quand on regarde bien l'environnement où ils sont, on regarde s'ils oublient souvent, s'il y a des choses qu'elle devait faire, mais elle n'a pas fait et tout. Donc du coup, on est toujours là pour eux pour les écouter. Parce que des fois aussi, ils ont des problèmes familiaux. Parce qu'en ce moment, dans mon métier, je rencontre beaucoup de personnes qui sont dans cette situation. Qui ont beaucoup de problèmes familiaux, par rapport à leurs enfants. Et souvent, ils pleurent beaucoup. Donc du coup, je ne sais pas pour les autres, mais c'est notre travail à nous de leur parler et de les consoler. C'est ça qui me plaît encore plus dans ce métier. Je peux dire avec moi, les personnes âgées ne se sentent pas seuls parce que moi j'essaye de toutes mes forces et mes moyens de les aider, leur parler, parce que je suis toujours à l'écoute. Voilà !

Chercheur :

D'accord. Donc si je récapitule, vous m'avez parlé de l'aide à la douche, le ménage, le repas et tout ce qui est tenir compagnie et discussion avec la personne. Est ce qu'il y a d'autres activités que vous faites ?

Enquêté 2 :

Oui, des fois, on les promène aussi, on sort avec eux.

Chercheur :

D'accord, vous m'avez dit aussi que vous voyez beaucoup de personnes dans la journée, comment ça s'organise ?

Enquêté 2 :

Normalement, on a un planning d'avance et par exemple, on va se dire, j'ai Madame A pendant 1h de 7h45 à 8h45 et après j'ai Monsieur B, on va dire 9h15 à 10h15. Et puis Madame C... et ça continue comme ça. Des fois, j'ai des personnes pendant 3h, 2h ou 1h00 parce que ça change souvent selon les activités et puis voilà après c'est à nous de les faire. Donc on doit suivre nos plannings. Du coup, les plannings on les a en avance comme ça, on peut s'organiser.

Chercheur :

Très bien ! Est ce qu'il vous arrive d'effectuer des activités qui ne relèvent pas forcément de votre travail ?

Enquêté 2 :

Oui, parce qu'en Aide à domicile, on n'a pas le droit de leur donner les médicaments. Ça ne fait pas partie d'Aide à domicile, c'est pour les Aide-soignante, parce qu'Aide-soignante, c'est du côté médical, donc eux ils ont le droit mais nous non. Mais des fois, c'est nous qui leur donnons les médicaments et qui préparons leurs médicaments aussi.

Chercheur :

C'est votre hiérarchie, vos supérieurs, qui vous ont dit de le faire ou c'est la personne qui vous demande ?

Enquêté 2 :

Moi, depuis que je travaille là-bas, je n'ai jamais eu un supérieur qui m'a dit, il faut que je donne des médicaments. Le truc, c'est que y a une dame, je vais prendre d'exemple d'une dame que j'ai eu et c'était une collègue qui m'avait formé chez elle parce qu'elle est paralysée. Du coup j'ai été avec elle une seule fois chez elle et puis j'ai vu qu'elle a préparé ses médicaments et tout ça. Après, comme c'est moi qui venais, donc c'est moi qui les ai faits, tout simplement. Et des fois aussi, il y a des personnes qui nous demandent donc si on est là, ben on le fait.

Chercheur :

D'accord ? Vous voulez dire que quand vous êtes arrivée dans le métier, vous avez eu une collègue qui vous a formé au métier.

Enquêté 2 :

Moi, j'ai été formé une seule fois. Bon c'était que pour voir en fait, parce que je n'ai pas encore mon diplôme dans le métier et donc les personnes paralysées qui ne peuvent pas bouger, je ne les ai jamais faits. Ma collègue avait l'habitude de le faire, donc du coup, un jour je suis venu voir comment elle faisait. Parce que quand on n'a pas l'habitude, c'est vrai qu'ils nous envoient avec quelqu'un qui était déjà là. Comme je devais la remplacer, je suis venue un jour et j'ai regardé comment elle faisait et puis à la fin, c'est moi qui faisais.

Chercheur :

Quand c'est vous qui faites, vous reproduisez pareil quel où vous avez une autre méthode ?

Enquêté 2 :

Si moi j'ai une autre méthode parce que le jeu que j'étais partie avec elle, la dame était gravement malade donc, elle était obligée de lui faire une toilette au lit. Du coup, je n'ai pas pu voir comment elle faisait pour sa douche. Comme j'ai l'habitude de faire des douches parce que j'ai une autre personne à qui je fais des douches aussi donc je fais comme je fais avec cette personne donc voilà. Parce que je n'ai pas pu voir comment il faisait pour sa douche.

Chercheur :

D'accord, très bien, justement, est-ce que vous pouvez m'expliquer exactement comment vous vous y prenez ?

Enquêté 2 :

Vous voulez un exemple sur une personne qui est handicapée où normale ?

Chercheur :

Comme vous voulez, peut-être commencer par une personne sans handicap

Enquêté 2 :

Moi, quand j'arrive chez eux, déjà, je fais un peu de discussion. On dit bonjour comme d'hab et puis je leur demande s'ils ont bien dormi, si la soirée ça été, si c'était le week-end, je leur demande s'ils ont passé un bon week-end. Et puis, déjà, il faut qu'on se change parce que les chaussures qu'on marche dehors, on n'a pas le droit d'utiliser dans la maison. Du coup, je me change et je me mets en tenue de travail et puis je leur demande s'ils sont prêts à prendre leur douche. Si la personne n'arrive pas à se lever, je l'aide doucement pour qu'elle puisse prendre son temps. Après, je la déshabille et puis je la mets sous la douche, je le lave et après je vais faire l'hygiène buccale aussi. Et je prépare le

petit déjeuner. En attendant qu'il mange, il fait le lit et quand j'ai fini de faire leur lit, je reviens, je converse un peu avec eux.

Chercheur :

En fait, pourquoi vous faites comme ça ?

Enquêté 2 :

C'est-à-dire ?

Chercheur :

Pourquoi, par exemple, vous ne commencez pas par faire le lit et vous commencez directement par la douche ?

Enquêté 2 :

Je ne pourrais pas commencer par le lit parce que la personne va attendre et il y a l'heure qui passe, donc vaut mieux qu'en arrivant, ce soit fait. Si la personne dort encore, parce que des fois ils sont très fatigués du coup je n'ose pas réveiller la personne pendant qu'elle dort, je peux préparer le déjeuner et je mets sur la table et le temps que je termine, la personne se réveille et Ben du coup je les ramène tout de suite sous la douche. Et puis après, je l'habille, je mets sa protection et puis là, pendant qu'il prend son petit déjeuner, je peux refaire le lit parce que des fois on a qu'une heure avec la personne donc, vaut mieux qu'on le fasse comme ça pour avoir le temps de tout faire. Avant de partir, il faut quand même converser avec la personne pour savoir, est ce que ça été tout ça ? Si elle n'a pas de douleur, tout ça donc pour l'écouter un peu. Donc quand c'est la fin de l'heure, je pointe et puis après je pars.

Chercheur :

Merci, j'ai très bien compris. Est-ce qu'il vous arrive de changer de manière de faire ?

Enquêté 2 :

Oui, ça m'arrive, ça m'est arrivé. Quand j'habillais une personne âgée. Bah en fait, dans ce métier, on apprend tous les jours... (*Rires.*) Souvent je change en fait pour les habillages (*rires*) Parce que des jours, on trouve des moyens plus faciles.

Chercheur :

Très bien et comment vous trouvez ces moyens-là ?

Enquêté 2 :

Ce sont des nouvelles techniques. J'ai appris, et c'est plus facile pour moi et plus rapide. J'ai appris grâce au mari d'une dame dont je m'occupe et il est toujours là (*Rires*). Quand j'ai appris, c'était au top en fait, parce que je me suis dit mais comment je galérais. Et là, ça allait plus vite et c'était mieux. C'était juste pour mettre une protection en fait. Et il m'a dit mais voilà comment je fais. Même si je n'ai pas fait exactement comme lui, il l'a fait et j'ai vu la technique. J'ai juste changé quelques trucs et puis voilà, c'était parfait ! Ça m'a beaucoup aidé pour être plus rapide en fait.

Chercheur :

Très bien. C'est vous qui l'aviez sollicité ?

Enquêté 2 :

C'est un jour, il m'a vu comment je vais galérer et tout (*rires*), et puis il est venu. En fait, je l'ai mis, mais ce n'était pas bien mise. Donc, il est venu, il a dit : « ah moi je fais comme ça, comme ça tu n'as pas à transpirer, à galérer. C'est ça, puis comme ça ». J'ai dit ah mais c'est vrai, tu as raison et là j'ai essayé tout de suite comment il avait fait, mais j'ai juste changé quelques trucs. Et en fait, ce n'était même pas 30 secondes et j'avais déjà terminé.

Chercheur :

D'accord, bon bah il est sympa. Est-ce que ça vous arrive souvent qu'un membre de la famille ou le bénéficiaire vous apprend une nouvelle technique ?

Enquêté 2 :

C'est arrivé seulement avec lui parce que les autres personnes que j'ai, la famille n'est pas très présente.

Chercheur :

Est-ce que vous avez déjà noté des transformations dans votre travail, dans votre manière de faire ?

Enquêté 2 :

Oui franchement beaucoup. J'avance, j'évolue, ça c'est sûr et dans le bon sens. Ça a beaucoup changé parce qu'avant, je n'étais pas assez rapide en fait. Parce que moi, je suis une personne quand je fais mon travail, je prends tout mon temps parce que je veux que la personne se sente bien, parce que je trouve que ce n'est pas trop bien de faire rapide. En fait, j'ai comme l'impression que la personne, même si elle a un problème, elle ne va pas pouvoir tout nous dire parce qu'elle va savoir qu'on est pressée et qu'on a d'autres personnes à voir donc du coup, j'essaie de passer plus de temps avec la personne pour qu'elle ne sent pas rendre compte. Donc moi de mon côté, qu'est-ce que je fais maintenant ? Par exemple, si je commence à 8h30, chez une personne et que je sais que cette personne se réveille super tôt le matin, j'essaie d'être chez elle vers 8h. Parce que comme je prends le bus, je sais que c'est très compliqué surtout week-end et donc, j'essaie d'être avant l'heure chez la personne. Comme ça au moins j'aurai du temps pour la personne. Voilà ! Ça ne fait pas trop longtemps que j'ai commencé cette technique là et franchement, ça se passe super bien et j'ai beaucoup évolué aussi dans le bon sens comme je disais.

Chercheur :

Super, je comprends un peu mieux comment vous vous organisez. Est-ce que vous avez des outils ou d'autres moyens qui vous permettent d'organiser votre travail ?

Enquêté 2 :

Euh non, l'essentiel, en fait, c'est toujours être à l'heure et puis voilà. Parce que quand on est à l'heure, on arrive à tout faire. Et puis, on fait les choses en ordre comme ça, on sait qu'à la fin, on a du temps, on a du temps pour la personne tout simplement.

Chercheur :

D'accord, donc vous avez un ordre déjà établi pour faire les choses ?

Enquêté 2 :

Oui parce qu'en arrivant, comme je vous disais, si je sais que j'interviens pour 1h chez la personne, j'ai seulement 1h donc si je commence à 8h30, j'essaie d'être là depuis 8h et puis comme ça, je m'avance. Si la personne n'est pas encore réveillée, parce que moi je n'aime pas réveiller la personne parce qu'on ne sait pas comment elle a dormi, je la laisse dormir un moment. En fait, des fois on a leurs clés de l'appartement donc je rentre sans la réveiller. Et si y avait de la vaisselle à faire, je fais la vaisselle et puis, je prépare le petit déjeuner et j'essuie la vaisselle, je range et puis à ce moment-là, si la personne se réveille et puis bah je vais la lever, je la déshabille et puis je la mets à la douche. Ensuite, je l'habille, mets sa protection. Et là, la personne prend son petit déjeuner et pendant ce temps, j'ai le temps de refaire le lit et j'arrange tout. Je fais des changements de draps et puis le temps que la personne termine son petit déjeuner, je suis déjà à côté d'elle, il faut lui parler un peu avant de partir.

Chercheur :

D'accord ! Est-ce qu'il y a des choses auxquelles vous faites particulièrement attention ?

Enquêté 2 :

Oui par rapport à ce qu'ils mangent parce qu'il y a une date de péremption et tout. Parce que ce sont des personnes âgées et ils sont vraiment, vraiment, vraiment fragiles. Donc en arrivant chez eux, il faut toujours regarder dans le frigo pour voir la date de péremption des aliments et puis aussi, l'essentiel c'est de les écouter, voilà ! C'est surtout ça, parce que les personnes âgées je peux vous dire, c'est comme des enfants en fait. C'est pour moi ! Je ne sais pas pour les autres. Ils peuvent avoir..., je ne sais pas si vous allez comprendre mais par exemple, il y a des enfants et qui ont des problèmes, mais ils ont honte de parler, donc il faut être là pour. Les personnes âgées c'est pareil. Eux, en plus, ils s'attachent plus avec nous qui travaillons chez eux que leur propre famille. Donc, ou leurs familles ne vont pas les écouter, ou ils n'ont pas envie de leur dire quelque chose, mais à nous ils vont le dire. Notre boulot à nous, c'est de toujours être vraiment à l'écoute. Parce qu'il y a des personnes âgées en fait. Bon, je ne sais pas si vous connaissez les addictions des personnes âgées, mais je peux vous dire, qu'il y en a 4, c'est l'alcool, le tabac, les médicaments et les jeux. Les médicaments, ils dépassent leur dose des fois. J'ai une personne qui est dans cette situation, en plus,

je dois en parler à ma patronne. Je lui prépare son repas et elle ne passe même 5 min dessus. Elle mange vite, prend vite ses médicaments et elle va au jeu, elle va jouer. Donc ce sont les médicaments les jeux, l'écran de télévision, ils restent à fond dessus. C'est pour ça que nous quand on est chez eux, on essaie de leur tenir compagnie, en fait de leur parler pour qu'ils n'aient pas des envies pour aller faire ce genre de chose. C'est pour ça qu'il faut toujours, toujours, toujours être présent.

Chercheur :

C'est eux qui vous en parlent de ce genre d'addiction ?

Enquêté 2 :

Ils ne vont jamais nous le dire. Donc puisqu'on fait le métier, on connaît le métier et on sait ce que sont les problèmes. Dès que on arrive chez eux, on voit tout de suite. C'est comme la personne dont je vous ai parlé. Moi le premier jour que je suis parti chez elle, le même jour, j'ai remarqué tout de suite en fait. Et elle est vraiment accro à des jeux parce qu'elle n'a pas d'enfant et à chaque fois que je vais chez elle, je ne vois jamais des gens, donc je ne pense pas qu'il y a de la famille qui lui rend visites. Elle, c'est le premier exemple, ça se voit tout de suite.

Chercheur :

Oui. Est ce qu'il y a des moments où vous êtes retrouvés dans des situations un petit peu compliquées ?

Enquêté 2 :

Oui, très souvent (*rires*) ! Très souvent, mais ça m'est arrivé avec combien de personnes ? (*Réfléchie*) ! Bon, déjà avec une seule personne très très très souvent.

Je peux dire que c'est vraiment elle aussi. Franchement, c'est vraiment elle. Ça m'arrive aussi par rapport aux situations compliquées, je peux dire aussi, c'est pour les bus parce que les week-ends, je travaille le samedi et le dimanche aussi. Dimanche, c'est très compliqué pour le bus et le dimanche, si j'ai par exemple 4 personnes et que je sais que je commence à 8h pile pour 9h30, je dois donner une douche à une personne et cette personne là j'ai 1h30 avec elle parce qu'elle est handicapée, elle ne peut pas bouger et je dois aussi préparer ses médicaments et son petit-déjeuner, faire ses shampoings, tout ça. Avec elle, c'est très compliqué ! Donc du coup, je termine à 9h30 chez elle et je dois commencer chez une personne à 10h, ça veut dire que je dois aller attendre le bus donc le temps que le bus passe l'heure, ça dépasse. Donc, des fois, je panique même (*rires*). Je panique parce que je suis une personne qui n'aime pas être en retard et quand je suis en retard, ça me stresse. Du coup, en arrivant chez une personne, parce que la personne savait que j'allais commencer à 10h chez elle et moi je débute à 11h00 chez elle et elle m'a attendue pendant longtemps parce que je dois lui donner sa douche, donc j'étais encore plus stressée. Bon, il y a des personnes qui sont compréhensives. Ils comprennent, parce qu'ils savent que le dimanche, c'est très compliqué les bus et tout. Mais, ça m'est arrivée, hier même ! La personne que je devais préparer son repas à midi, elle devait manger à midi parce qu'elle doit prendre ses médicaments. Et comme, je suis arrivée à 11h chez la personne précédente, j'ai terminé à 12h, donc le temps que je prends le métro et le bus, je n'ai pas pu arriver à l'heure chez elle et en arrivant, elle avait déjà pris son repas. Donc, du coup, ça m'avait vraiment vraiment fait du mal.

Chercheur :

Je comprends. Et quand c'est comme ça, comment vous vous y prenez pour gérer cette situation ?

Enquêté 2 :

Déjà entreprise il y a une astreinte, je ne sais pas vous savez c'est quoi ?

Chercheur :

Non, je ne sais pas.

Enquêté 2 :

Oh, c'est en fait une collègue à nous en fait qui décide, donc ce n'est pas qu'une collègue, c'est plusieurs de collègues qui ont une voiture et qui décident ce samedi, c'est moi qui aurais ce téléphone-là, donc s'il y a un souci aussi, vous pouvez m'appeler et moi je remplace ou vous pouvez m'appeler, je vais appeler la personne pour dire que tu auras un peu de retard. Donc, quand je sais que je vais avoir des retards, j'appelle l'astreinte et puis je leur dis ben j'ai un tel problème chez quelqu'un parce

que la personne que je devais avoir, je n'avais pas ses clés, donc c'était très compliqué pour entrer. Je suis arrivé à 7h55 devant chez elle mais le temps que les clés arrivent, il était déjà 8h30 donc du coup, c'est ça qui m'a donné du retard ! Donc, je lui ai expliqué la situation et elle a appelé la prochaine personne que je vais avoir pour lui dire que je vais être en retard. Donc, la personne a été prévu, donc c'est comme ça. Voilà, ça continue. Et puis, quand j'arrive chez la personne, je l'appelle aussi pour lui dire que j'aurai un peu de retard sur l'autre personne et elle aussi appelle pour prévenir. (*Silence*). Ce n'est pas terminé pour l'autre personne que j'ai dit que j'ai eu des complications aussi. Des fois, parce qu'il y'a une personne qui gère et elle commence à attaquer la maladie Alzheimer donc c'est très très compliqué avec elle. Quand j'arrive, des fois... après, et je peux vous dire, ça m'a, m'est arrivé une seule fois. Quand je suis arrivé chez elle, normalement elle est très sympathique hein, mais après je me mets à sa place parce qu'elle est âgée et puis avec la maladie Alzheimer, ce n'est pas facile. Quand je suis arrivé chez elle, elle m'a dit ça une seule fois, mais bon, ça m'a quand même bouleversé un peu hein. Après, je m'y attendais (*rires*). Elle m'a dit, tu as une sale couleur, tu ne me touches pas. (*Rires*). J'ai dit, d'accord et je lui ai répondu, ben la salle couleur, elle va te laver (*rires*). Donc voilà ! Et puis je me suis dit que ça ce n'est rien. Il y a des gens à qui elle le dit et ils partent en pleurant et puis ils veulent plus la laver, ils partent chez eux. Moi, je suis resté auprès d'elle, je lui ai parlé gentiment, calmement, j'ai pris tout mon temps à lui parler. On a passé presque 30 min à parler à converser parce qu'elle ne voulait pas, jusqu'à ce que j'aie réussi à la convaincre, à la fin.

Chercheur :

D'accord et on vous avait préparé à affronter ce genre de situation ? Vous avez discuté de quoi pendant ces 30 min ?

Enquêté 2 :

Oui, on m'avait dit que je pourrai avoir des choses comme ça. Je lui ai dit, « vous savez Madame P, nous les femmes, on adore prendre nos douches. On ne peut pas passer une journée sans prendre notre douche. Je peux vous dire, après cette douche, vous allez vous sentir super bien. » En plus, son mari était à côté donc j'ai dit, « vous savez très bien que votre mari il adore quand vous êtes toute fraîche quand vous êtes propre ». Son mari était à côté de moi, il me soutenait et tout. Et puis quand je lui ai dit votre mari, il adore quand vous êtes toute propre, elle a souri (*rires*). Elle a dit, « c'est vrai, vous avez raison », je lui ai répondu, « bien sûr que j'ai raison et puis vous avez bien dormi, là, c'est le matin, il faut que vous preniez votre douche. Si vous ne prenez pas la douche, vous n'allez pas vous sentir bien toute la journée ». On a discuté et puis, je lui ai dit, « vous savez, je m'occupe de vous et je m'occupe aussi d'autres personnes, donc les autres personnes en ce moment, ils m'attendent, ils comptent sur moi. Si je ne fais pas votre douche, je ne vais pas pouvoir être là pour eux. » Et puis elle m'a dit « ah tu as d'autre personne qui t'attendent », donc elle a accepté. Et puis j'ai dit on va faire super vite, on ne va pas rester trop longtemps sous la douche et après vous allez pouvoir aller rejoindre votre mari. Donc, je lui ai donner sa douche et elle ça s'est bien passé, elle m'a dit au revoir, bonne journée, voilà.

Chercheur :

Ça se passe bien entre vous maintenant ?

Enquêté 2 :

En fait, comme je vous ai dit, avec la maladie d'Alzheimer, c'est très compliqué en ce moment et des fois et elle peut être un peu agressive. Mais par exemple, quand je fais sa toilette, je lui lave le haut, elle me dit, mais tu n'as pas lavé le haut ! Donc je lui dis que je l'ai fait, mais elle me dit non. Du coup, je suis obligé de recommencer une 2e fois parce que tout autant qu'elle s'énerve et nous on va s'énerver, ça ne va jamais s'arranger. Donc, vaut mieux, comme je vous ai déjà dit, parce qu'il faut toujours être à l'écoute. Quand ils te disent que tu ne l'as pas fait, tu lui dis, d'accord, tu recommence une 2e fois. Et là tu lui dis en même temps, je refais votre haut, je le fais, je vous laisse vous essuyer vous-même. Des fois, je la laisse qu'elle essuie ses aisselles toute seule. Donc du coup, je lui donne un peu de son autonomie et puis je lui dis voilà, là c'est sûr je l'ai fait. En général, elle me dit « oui, tu l'as fait » (*rires*)

Chercheur :

Comment avez-vous trouvé cette manière de faire ? Et il vous arrive de changer la manière dont vous faites classiquement avec d'autres personnes ?

Enquêté 2 :

Bah c'est que j'ai vite vu que quand je ne fais pas comme ça, elle s'énerve et comme je vous ai dit, ça ne sert à rien qu'elle s'énerve et nous aussi. Après ce n'est pas tout le temps que je change, mais des fois oui. Après, c'est celle avec elle que ça m'arrive en fait donc c'est pour ça aussi. Parce que des fois, c'est avec toutes les personnes avec qui elle a des problèmes, parce que même les infirmiers aussi des fois quand ils arrivent pour les médicaments, elle n'accepte pas. Elle dit, vous avez mis quelque chose dedans pour me tuer. (*Rires*). Donc du coup, l'infirmière part, elle laisse ses médicaments sur la table. Du coup, à la fin, moi je lui donne.

Chercheur :

Très bien. J'aimerais maintenant qu'on parle des compétences que nécessite votre métier, à votre avis, pour une personne qui débiterait, il lui faudrait à peu près combien de temps pour le maîtriser ?

Enquêté 2 :

Bon, c'est vrai qu'on est tous des personnes, mais on n'a pas tous les mêmes capacités aussi. Donc moi le conseil que je peux donner pour une personne qui débute, franchement, la première chose, c'est toujours être à l'écoute. Et puis si la personne va en stage, parce que pour entrer dans ce métier, il faut toujours faire au moins un stage de découverte. C'est seulement un mois, mais moi je n'ai même pas pris 10 jours pour tout apprendre. Donc ce que je peux dire, c'est que s'il est vraiment à fond. Déjà, la personne, il faut qu'elle se dise, est ce que ce métier je veux vraiment le faire ? Parce que c'est un métier, qui est vraiment compliqué. Donc si on n'aime pas ce qu'on fait, on ne va pas pouvoir le faire. Donc il faut déjà aimer le métier. Si la personne aime vraiment ce métier, dans un mois, il va savoir le faire. Il faut être relationnel aussi, ça c'est sûr. Dans un mois, la personne va pouvoir, parce que si on n'aime pas ce qu'on fait parce que comme je vous ai dit le matin il faut pouvoir se lever. Et tous les matins, même si je suis fatigué parce que je rentre tard du travail, je sais que je dois me réveiller pour aller au travail, même si mon corps me dit tu es fatiguée. Mais dans ma tête, je me dis, attends tu vas avoir des personnes, donc ça me motive parce que j'adore ce que je fais parce que tous les matins, de voir des sourires des personnes âgées, ça me fait trop chaud au cœur. Puis, je me plais bien dans mon métier et ça se passe super bien. Franchement, je suis à fond, j'adore mon métier.

Chercheur :

Et ça se sent ! Est-ce que justement dans le métier, il y a des relations qui peuvent aider à accomplir le travail correctement quand on débute par exemple ?

Enquêté 2 :

Oui, ça dépend sur la personne qu'on tombe. Parce que déjà ouais, franchement oui, ça va vraiment aider. Mais après, comme je vous ai dit, on sait ce qu'on fait et c'est à nous aussi, de tout changer en fait. Parce que comme il y a des personnes que j'ai eu, une dame. Et la dame m'a dit que moi je ne veux pas que tu partes toi. Mais avant d'arriver chez elle, tous les autres me disaient que cette dame, là, elle est vraiment raciste parce qu'à chaque fois qu'il y avait une personne qui a une couleur de peau qui venait chez elle, elle ne voulait jamais accepter. Mais moi, je suis allée chez elle une seule fois et elle ne voulait avoir que moi. Donc, ça dépend comment les autres la traite aussi. Je lui ai parlé et tout, j'ai demandé pourquoi ça ne se passait pas bien, j'ai essayé de converser avec elle et elle me dit « mais les autres elles ne faisaient rien et les autres quand elles faisaient ma toilette, elle me saccageait. Elles allaient super vite, elles me poussaient et tout. » Elle me dit, « mais toi, tu prends ton temps, tu m'aides bien, tu fais bien le nettoyage tout. » En fait, ça dépend de comment tu as réagi avec la personne, parce que les autres n'étaient pas à l'écoute, puisqu'elle dit que les autres, quand elles venaient, elles faisaient vite leur travail et elles partaient vite.

Normalement, c'est quelque chose que les gens doivent savoir, être à l'écoute et puis toujours avertir, être en confiance, aider à suivre son traitement tout simplement et c'est simple. Et aussi voir ce que la personne mange tout ça. Et puis bien faire son travail parce que, ce n'est pas comme ci, on va rester chez eux pendant 24h. Des fois, on a que des heures ou 1h, pas plus ou on va dire 3h maximum des

fois aussi. Mais donc vaut mieux faire bien le travail pour que la personne puisse être satisfaite, sinon c'est sûr qu'elle ne va pas se sentir à l'aise. Donc, c'est à nous de faire en fait.

Chercheur :

En fait, vous les relations qui vous aident à accomplir votre travail, c'est surtout bien créer une bonne relation de confiance avec les personnes que vous accompagnez ?

Enquêté 2 :

Tout à fait ! C'est ça !

Chercheur :

D'accord, est ce que les relations avec les collègues, les responsables de secteurs sont des aides pour maîtriser le métier ?

Enquêté 2 :

Euh déjà entre collègues, on ne se voit pas en fait (*rires*). On voit seulement les prénoms dans les cahiers. On sait que c'est telle personne qui est passé, mais on ne se voit pas parce qu'on ne se rencontre pas, on travaille toute seule. Sauf, s'il y a du changement par exemple. Comme là, j'ai pu rencontrer une collègue, c'est parce que je vais la remplacer donc, j'étais parti avec elle un jour pour voir comment ça se passait chez la personne, donc c'est comme ça que je l'ai rencontrée. Mais sinon entre collègues, on ne se voit pas. J'aimerais bien, un jour qu'ils fassent une réunion au moins pour qu'on puisse connaître, ce sera bien ça.

Chercheur :

Oui c'est une bonne idée. J'aimerais que vous me parliez de ce que vous privilégiez dans votre travail.

Enquêté 2 :

Des fois, on sait par exemple qu'on a que 30 min avec la personne. Donc, si on compte sa douche dedans ... Et normalement si on a que 30 min, on sait que dans le lendemain ou dans l'après-midi, il y aura une personne pour le ménage, ça c'est sûr. Don ben 30 min je lui donne sa douche priorité, ses médicaments s'il y en a et son petit déjeuner. Et pendant qu'il prend son petit déjeuner, je suis à côté d'elle parce que tous les matins, il le faut ! Il faut écouter la personne. Du coup, le ménage on sait qu'il y a une autre collègue qui va passer l'après-midi ou le lendemain donc ça on peut le laisser. Donc, le plus important c'est d'être avec la personne au lieu d'être ailleurs à nettoyer. Moi c'est comme ça

Chercheur :

Super ! Est-ce que vous pensez avoir appris depuis le mois de janvier où vous avez débuté votre travail, et qu'est-ce que vous avez appris ?

Enquêté 2 :

Bon dans mon travail, qu'est-ce que j'ai appris ? Parce que pendant mon 1 mois de stage, j'ai tout vu. Et dans mon stage, j'ai appris aussi parce que normalement la première tutrice que j'avais eu. Je peux vous dire, elle était très sympathique, mais la façon dont elle faisait, ce n'était pas dans mon sens. Donc voilà.

Chercheur :

C'est à dire ?

Enquêté 2 :

Elle faisait son travail très très très rapide. Et puis, au lieu d'être à l'écoute, elle était toujours sur son téléphone (*rires*). Donc, c'est moi qui étais à côté des gens pour leur parler. Voilà, parce que moi je leur parle et tout. Et puis quand elle accompagnait les gens par exemple sur la tombe de leur mari, elle restait dans sa voiture. Donc, moi je sortais avec la personne, j'étais avec elle. Et la deuxième tutrice que j'ai eue, j'ai vraiment vraiment beaucoup appris avec elle. C'est grâce à elle que dans mon métier maintenant en fait, je n'ai rien raté. Parce que c'est elle qui m'a appris quand la personne est remontée, il ne faut pas être comme elle. C'est elle qui m'a appris que je dois rester tranquille, lui parler, lui faut changer les idées jusqu'à ce que la personne elle-même te dise oui. Du coup, moi, le seul truc que j'ai changé dans mon travail en ce moment, en fait, c'est seulement l'heure en fait. Mais dans mon un mois de stage avec ma deuxième tutrice, je peux vous dire, j'ai vraiment tout, complètement tout appris.

Chercheur :

Très bien merci. L'entretien touche à sa fin et avant de nous quitter, j'aimerais savoir s'il y a des choses de votre travail qu'on n'a pas abordé et dont vous voulez qu'on parle ?

Enquêté 2 :

Franchement, je pense que je pense qu'on a tout abordé hein. (*Silence*) ah oui, je ne vous avais pas dit, dans mon travail en fait, des fois on travaille aussi avec des autistes. Donc, pour le moment, je n'ai qu'un enfant autiste. Et ça, s'est vraiment bien passé. En fait, c'était pareil aussi. C'était pour lui donner sa douche, lui donner son goûter parce que comme il sortait de l'école, je devais le récupérer le faire goûter et puis faire un peu de lecture avec lui. Aussi donc, sa douche, son petit déjeuner et puis le coucher.

Chercheur :

D'accord, vous saviez comment faire avec les enfants ?

Enquêté 2 :

Oui (*rires*). Grâce à des expériences, des compétences que j'ai eu en étant jeune. Parce qu'à mes 14 ans, ma mère était gravement tombée malade et parce que j'ai 4 frères et sœurs, 2 frères et 2 sœurs. Quand je suis arrivé chez ma mère et ma mère, elle était en suite, elle a pu accrocher mais elle n'a pas pu sortir de l'hôpital. C'est moi qui ai récupéré les enfants. Donc à mes 14 ans, c'est moi qui s'en suis occupé pendant 1 mois à la maison. C'est moi qui leur donnaient le repas, les goûters, le petit déjeuner, les lavaient et les envoyaient à l'école. Donc, j'ai eu des compétences grâce à ça et je remercie ma mère. L'essentiel, c'est qu'elle va très bien en ce moment, merci Dieu. Mais je me sens super bien avec les soins, parce que j'ai mon petit frère aussi qui est autiste et c'est moi qui m'occupais de lui et tout.

Chercheur :

D'accord ! Merci pour ce partage. Est-ce qu'il y a d'autres point du métier que vous souhaitez aborder ?

Enquêté 2 :

Moi non, mais après si vous avez d'autres questions pas de soucis.

14.3 Retranscription entretien 3- durée 25 min

Chercheur :

Tu es Aide à domicile et vous avez appris le métier en travaillant. Est -e que vous pouvez me parler de votre parcours antérieur et des raisons qui vous ont poussé à devenir Aide à domicile dans un premier temps.

Enquêté 3 :

Alors moi, j'étais à mon compte en tant que toiletteuse pour chien, donc rien à voir. Après, j'ai fait les marchés et puis par hasard, en fait, je suis rentrée dans la société où je travaille pour des heures de ménage et après petit à petit, j'ai fait des personnes et ça me plaisait bien, du coup bah maintenant, je suis passée aide à domicile depuis 3 ans maintenant.

Chercheur :

D'accord, toujours dans la même association ?

Enquêté 3 :

Oui, toujours.

Chercheur :

Très bien ! Pour comprendre, est ce que vous pouvez m'expliquer en quoi ça consiste votre travail d'Aide à domicile ?

Enquêté 3 :

Alors, bah c'est surtout auprès des personnes âgées, les personnes handicapées. Après, c'est différent l'un de l'autre, il y en a, c'est juste pour faire les courses et il y en a c'est pour donner un petit coup de ménage et les autres c'est pour les toilettes un petit peu les soins et voilà.

Chercheur :

D'accord. Est-ce que vous pouvez m'expliquer ce que sont les soins ?

Enquêté 3 :

Alors la douche, s'il y a besoin, les bas de contentions après regarder si les personnes...comme là, j'ai des personnes qui sont handicapées, bah les pieds, ce n'est pas toujours évident. Donc comme ce matin, j'ai eu quelqu'un, je ne l'avais pas vu depuis mardi dernier et j'ai trouvé qu'il était blessé à un doigt de pied, c'était tout infecté quoi. Donc bon ben je lui ai fait un bain de pied avec un petit peu d'alcool dedans pour bien désinfecter et voilà, puis qu'il signale aussi à une infirmière.

Chercheur :

Très bien ! Donc si je récapitule, les activités principales, c'est tout ce qui est toilette, douche, ménage et d'autres soins comme désinfecter les plaies.

Enquêté 3 :

Voilà, que je signale ben à une infirmière ou alors leur femme s'ils sont là. Comme ce matin, la dame vit avec donc je l'ai prévenu, elle m'a dit qu'elle allait appeler quand même l'infirmière pour savoir s'il y avait d'autres soins. Ça, s'était bien bien infecté quand même et en plus, il est diabétique donc ben, il faut toujours vérifier les doigts de pieds surtout les gens diabétiques. Parce que bon, je sais que mon père passe par là en ce moment, donc ce n'est pas terrible quoi.

Chercheur :

Oui je me doute, courage ! Est-ce qu'il y a d'autres activités que vous faites que vous n'avez pas citées là ?

Enquêté 3 :

Non, à part les toilettes, les courses, faire les lits, non, il n'y a rien d'autre.

Chercheur :

Est-ce qu'il y a des moments où on vous confie des tâches qui ne relèvent pas de vos fonctions habituelles ?

Enquêté 3 :

Si les dernières fois ça m'est arrivé, mais j'ai refusé. On m'a demandé de tondre la pelouse à la place. Alors donc là, j'ai refusé en disant que non, ça ne faisait pas partie de mes compétences et que si je me blesse ça pourrait...Non, non, tondre la pelouse ou lessiver les plafonds, ce n'est pas possible.

Chercheur :

D'accord et c'est votre hiérarchie qui vous confie ces tâches-là ?

Enquêté 3 :

Non, non, c'est la personne. J'arrive chez elle en fait, elle me dit non j'ai besoin de rien pour le ménage, il n'y a pas besoin, bah si vous voulez, vous n'avez qu'à tondre à la place mais bon, je refuse, hein. Non non, puis je sais que si j'appelais l'agence où je travaille, ils refuseraient aussi, hein.

Chercheur :

Très bien, est-ce qu'il y a en revanche justement certaines activités qui vous sont interdites ?

Enquêté 3 :

Oui, on n'a pas le droit de monter. Par exemple, si les gens nous demandent de faire les carreaux ou n'importe, on n'a pas le droit de monter un escabeau plus de 2 marches en fait. Après, aussi, on fait le lit parce que ce sont des gens qui sont couchés, donc s'il y a besoin de faire le lit coucher, je le fais aussi avec une infirmière en plus.

Chercheur :

Pas toute seule ?

Enquêté 3 :

Pas toute seule. Après, je pourrais le faire toute seule, mais on est obligé avec cette dame-là d'avoir une infirmière avec nous.

Chercheur :

C'est le protocole qui dit que vous n'avez pas le droit de faire le lit toute seule quand une personne y est couchée ?

Enquêté 3 :

C'est ça, je n'aurais pas le droit de la prendre en monte malade toute seule. À chaque fois, il y a une infirmière avec moi donc.

Chercheur :

D'accord, très bien, je ne savais pas. Donc on va parler des activités que vous avez citées donc l'aide à la toilette, l'entretien du logement, donc le ménage. Est-ce que vous pouvez m'expliquer comment vous vous y prenez, un peu la méthode que vous utilisez.

Enquêté 3 :

Oui. Bah là moi je m'occupe beaucoup d'un Monsieur, je fais la toilette tous les matins, il est en fauteuil roulant. Bon, il arrive à se lever tout seul donc je l'aide déjà à se déshabiller, à ce qu'il se met dans la douche. Il s'assoit sur un fauteuil après bon bah il arrive quand même à se laver tout seul et moi après, je suis là surtout, pour le dos, les jambes, les pieds. Après, je l'aide à se sécher et se rhabiller à se raser s'il y a besoin. Qu'est-ce que je fais d'autre ? Bah oui, je l'habille, on lui met les bas de contention ensuite, je lui fais son lit parce qu'il veut qu'on fasse le lit d'une certaine façon pour que lui entre dans son lit plus facilement le soir, et voilà ! Après, ça peut être des gens ou je fais... C'est vrai qu'en ce moment je suis en mi-temps thérapeutique donc c'est moins que d'habitude mais voilà, c'est surtout ce monsieur-là dont je m'occupe en ce moment. Ce matin je me suis occupé aussi d'un Monsieur qui est dans un fauteuil roulant aussi où il a fallu lui faire la douche. Donc le même procédé, je le déshabille, il arrive à se mettre dans la douche tout seul et j'essaie de lui donner le gant de toilette pour qu'il se lave le maximum tout seul.

Chercheur :

Très bien et pour ce monsieur là aussi vous mettez une chaise, c'est ça ?

Enquêté 3 :

Ce monsieur-là, non, il préfère rester debout. Mais comme il a tout un côté paralysé, enfin surtout un bras, bon bah lui il veut rester debout, il ne veut pas s'asseoir dans la douche, il est plus jeune aussi et il veut bien qu'on lui brosse le dos et c'est là où il ne peut pas, mais bon, il tient le pommeau de douche et bon bah, je lui ai quand même dit ce matin « Bon bah on pose le pommeau et vous essayez de laver un maximum pour pas qu'il perde d'autonomie non plus ».

Chercheur :

D'accord, donc en fait, vous ne faites pas toujours pareil avec tout le monde.

Enquêté 3 :

Non, ça dépend des personnes. Il y a des gens, ils sont habitués d'une certaine façon, donc on s'adapte.

Chercheur :

Et est-ce que depuis que vous avez commencé, vous avez changé de manière de faire ?

Enquêté 3 :

Oui, j'ai changé certaines manières de faire parce qu'avant je n'avais pas les formations non plus. Les formations, ça m'a bien aidé quand même parce qu'il y avait des choses que ... bah on ne nous forme pas spécialement quand on nous met là-bas, même avec l'entreprise, on s'adapte aux gens mais donc, il y a des choses où ça m'a appris pas mal de choses, des formations.

Chercheur :

Est-ce que vous avez un exemple pour que je puisse bien comprendre ?

Enquêté 3 :

Alors par exemple la toilette au lit. Ils m'ont bien expliqué comment bien nettoyer bah les parties génitales et tout ça. Comment positionner la personne, voilà.

Chercheur :

C'est-à-dire que vous aviez une méthode et puis en formation, vous avez vu autre chose ?

Enquêté 3 :

Voilà, c'est ça. On m'a dit, il faut commencer du haut vers le bas, faire en formant des choses comme ça. C'est vrai que ça a été utile. Bon moi je lavais comme si je me lavais au lavabo (*rires*), mais ce n'est pas toujours évident quoi. Non non, j'ai appris pas mal de choses.

Chercheur :

Vous diriez que c'est avec la formation que votre manière de faire s'est transformée ?

Enquêté 3 :

Oui

Chercheur :

Vous avez parlé du fait que quand vous êtes arrivé, vous n'avez pas forcément eu de formation.

Enquêté 3 :

Non, avec l'agence là non. Bah non, ils ne nous donnent pas. On apprend sur, comme on dit en gros sur le tas.

Chercheur :

D'accord. Et justement quand vous arrivez chez la première personne de votre carrière et vous n'avez pas eu de formation, ça se passe comment ?

Enquêté 3 :

Bon la dame qui reste au lit, j'ai eu une personne qui est resté avec moi juste 1h qui avait l'habitude de le faire. Comme je savais que j'allais la faire cette dame-là après qui m'a expliqué un peu tout. Mais voilà, c'est tout. Après la pratique, ce n'était pas toujours ça, ou un petit peu l'appréhension de le faire parce que c'était le début aussi. Et puis des fois, je n'avais pas les mots non plus pour expliquer aux personnes. Moi, c'est vrai que les formations m'ont bien aidé,

Chercheur :

Et comment vous organisez votre travail et avec quel outil ?

Enquêté 3 :

Ah bah ça, c'est pareil, c'est au cas par cas. Il y a des gens qui vont vouloir que je prenne une bassine, y a des gens, ils ne vont pas vouloir, ils vont vouloir que ce soit au lavabo et d'autres ça va être la douche. Bah comme on rencontre plusieurs sortes de personnes, chacun est habitué à une façon quoi.

Chercheur :

D'accord, vous n'avez pas une méthode prédéfinie ?

Enquêté 3 :

Non ! Si j'étais dans un Ehpad, tout ça, oui, ce serait différent, mais là domicile, on est un petit peu obligé de s'adapter quoi.

Chercheur :

D'accord, vous avez des outils travail particuliers ou pas ?

Enquêté 3 :

Non, non, non.

Chercheur :

Même si, j'ai bien compris que c'est chaque jour une nouvelle aventure, si on peut dire ça, est ce qu'il y a des choses auxquelles vous vous dites, je dois faire particulièrement attention chez tout le monde ?

Enquêté 3 :

Surtout, c'est dans les paroles en fait. Des fois, il y a des gens, au début, il y'a une dame qui disait toujours « vivement que je sois plus là, j'en ai marre et tout ça », je lui disais toujours non, il ne faut pas dire ça et tout ça. Et finalement à la formation, on nous apprend aussi que bah non, il ne faut pas dire ces choses-là, il faut écouter la personne plutôt que de dire non. Je préfère lui dire oui, je vous entends et après, elle me parle, elle se confie à moi, mais sans lui dire spécialement, non il ne faut pas parler comme ça.

Chercheur :

D'accord et vous avez noté une différence dans vos rapports avec les personnes suite à ce Conseil ?

Enquêté 3 :

Oui, oui, oui. Parce que finalement, ils se confient plus facilement. Parce qu'avant, je leur disais non, il ne faut pas dire des choses comme ça et finalement, ils s'arrêtaient de parler et finalement maintenant, ils disent des choses qu'ils ne disent pas à leurs enfants en fait. Il y a des choses qui ont changé, même par rapport aux gens qui ont la maladie de Alzheimer, vu qu'on a fait beaucoup en formation. Bah oui, il y a des choses que je ne faisais pas avant que maintenant oui. Et en le sachant, ça devient logique.

Chercheur :

Et avant vous, vous étiez souvent confrontés à des situations compliquées ?

Enquêté 3 :

Bah en fait, malgré que j'ai commencé à apprendre comme ça, les formations sont venues très vite.

Chercheur :

D'accord, c'est à dire ?

Enquêté 3 :

Dès que ça faisait peut-être 6 mois. J'avais commencé avec des personnes âgées mais ce n'était pas spécialement les toilettes et après oui, la formation est venue assez vite. Il m'en donne régulièrement. Après, je n'ai pas été trop confrontée avec des gens qui avaient la maladie d'Alzheimer non plus donc bon. Après, avec les formations, c'est vrai qu'on apprend beaucoup de choses donc je pense que je saurai réagir plus facilement que si je n'avais pas eu une formation. C'est vrai que les formations, c'est hyper utile quoi ?

Chercheur :

En 3 ans de carrière, vous n'avez donc jamais été confrontée à une situation qui vous a semblé un petit peu compliqué.

Enquêté 3 :

Si, une dame qui s'est étouffée par exemple. Donc bon, ce n'est pas moi qui lui donnais à manger, c'est sa fille et elle s'est étouffée. Bon quelqu'un qui est allongé, ce n'est pas évident non plus de faire les gestes, de lui taper dans le dos ou d'essayer de faire quoi que ce soit donc c'était compliqué et j'ai appelé les pompiers. J'ai appelé le Samu directement et après bon bah en discutant avec eux, ils m'ont expliqué un petit peu, d'essayer de l'asseoir, de lui tapoter un peu dans le dos et bon finalement, la dame était toute violette donc j'ai eu vraiment peur et finalement elle est revenue à elle après et ça y ait c'était passé, elle avait fait une fausse route, quoi. A part ça, ça se passe très bien en général parce que ça se fait naturellement, puis quand on parle avec les gens et tout, ils prennent confiance en nous et nous aussi.

Chercheur :

Tant mieux ! C'était plus de peur que de mal.

Enquêté 3 :

Oui, tant mieux.

Chercheur :

Est-ce qu'il vous arrive parfois de réajuster des choses ? De tenter des choses et de vous rendre compte que non, il faut réajuster ?

Enquêté 3 :

Ça m'arrive de vouloir le faire. Comme là, le Monsieur qui prend sa douche, bon, il glisse souvent dans la douche, mais j'ai demandé à plusieurs reprises à la dame de mettre un tapis ou si je peux me permettre de Une fois, j'ai voulu mettre une serviette par terre, bon bah elle n'a pas trop accepté. Mais ce n'est pas toujours évident ! Ce n'est pas comme dans les structures, je pense où voilà, c'est comme ça, puis faire changer les habitudes des gens. Il y'a des gens chez qui je vais, le lit il faut le faire comme ça, chez d'autres c'est une autre façon. Enfin, ce n'est pas toujours facile même si on leur dit oui, mais non, ce n'est pas bien de faire comme ça. (*Rires*) Non, pour eux, il n'y a qu'eux qui ont raison. Ça, c'est le plus difficile, on va dire.

Chercheur :

Et du coup, quand c'est comme ça, qu'est-ce que vous privilégiez dans votre travail ?

Enquêté 3 :

Ah bah du coup, je fais ce que les gens me disent, je ne peux pas aller outre en fait, même si je leur dis oui mais ce serait mieux comme ça. C'est comme les matelas anti-escarres. Bon bah la formation nous a expliqué qu'il fallait juste mettre comme ça et eux ils veulent mettre des serviettes, ils veulent mettre des plaids, ils veulent mettre plein de choses donc ça ne sert à rien mais ils ne veulent pas faire autrement. En fait c'est compliqué. Des fois, on discute avec eux, on leur explique tout et finalement, « non, on continue comme ça, je suis habituée comme ça ». Donc, ce n'est pas toujours facile avec les gens. Et puis bon, il faut penser à leur bien être mental donc oui, il faut être patient avec les personnes âgées. Même si on essaye, on y arrive des fois, au bout d'un moment de changer un petit peu leurs habitudes, mais c'est très difficile. Bon après moi je passe beaucoup par la communication, discuter avec eux et on fait petit à petit.

Chercheur :

D'accord ! Est-ce qu'il y a des relations de travail qui vraiment vous facilitent le travail et qui font que finalement ça se passe aussi bien ?

Enquêté 3 :

Pour ça, oui et non. Enfin nous, je sais qu'on voit les personnes seules, on apprend à les connaître tout seul hein. Après au fur à mesure de leur parler... Au début, c'est un peu compliqué et après ça se passe bien quand ils ont l'habitude avec une personne. Ils n'aiment pas le changement de toute façon.

Chercheur :

D'accord ! Donc c'est la première fois, le plus compliqué.

Enquêté 3 :

Voilà, c'est ça. La première fois, c'est toujours un peu un peu froid, après petit à petit, ça se fait tranquillement. Après, il y a des gens, ils seront... Moi je n'ai pas à me plaindre, ils sont tous vraiment gentils donc.

Chercheur :

Ah c'est une chance que vous avez.

Enquêté 3 :

Ah oui ! Moi je... même des gens au début, je me rappelle une dame, je travaillais chez elle. Bon, j'étais avec une de mes chefs pour qu'elle me présente et sur le coup, vraiment pas gentille. On a vraiment cru que c'était Tatie Danielle (*rires*). Mais vraiment, elle nous a sorti des paroles vraiment pas gentilles et tout. Bon, on est reparti et je me suis dit ola, comment ça va se passer et puis finalement ça s'est super bien passé même après. Bon elle était obligée, ses enfants ont voulu qu'elle prenne quelqu'un en permanence. Du coup, je ne travaillais plus chez elle, mais à l'heure d'aujourd'hui, tous les 2 mois, on se téléphone pour prendre des nouvelles quoi.

Chercheur :

Ah, super, malgré que vous ne soyez plus là-bas, vous êtes quand même resté en contact ?

Enquêté 3 :

Ouais ouais.

Chercheur :

D'accord, est ce que ça arrive souvent de lier des liens aussi forts avec les personnes ?

Enquêté 3 :

Oui ouais, ça se fait spontanément en fait. J'ai pareil, une dame. Bon, maintenant elle est décédée, elle avait 99 ans. Pendant tout... Bah disons que je travaillais souvent chez elle le midi parce qu'elle employait du monde 24h sur 24. Du coup, bah j'allais souvent manger avec elle le midi, parce qu'elle voulait quelqu'un qui l'accompagne à manger avec elle ou j'allais des fois les après-midis. C'était vraiment pour tenir compagnie parce qu'elle avait quelqu'un pour le ménage, quelqu'un pour ... Enfin, il n'y avait pas de toilettes, c'était vraiment de la compagnie et quand il y a eu le confinement, bah j'ai passé tout le temps du confinement avec elle de midi à 18, 19h tous les jours, donc ça crée des liens obligatoirement quoi. Quand elle est décédée, bah c'est vrai que c'est triste quoi. C'est un membre de notre famille, pas un membre de notre famille, on fait la différence, mais on c'est des gens qu'on s'attache.

Chercheur :

D'accord, oui je comprends, c'est humain. Et quand il y a un lien, est ce que le travail change enfin la manière de faire le travail, est ce que ça change ?

Enquêté 3 :

Non, pour mon cas, ça ne change pas ! Que ce soit quelqu'un que j'aime beaucoup ou des gens que je ne connais pas, je vais faire la même chose quoi.

Chercheur :

Très bien. J'aimerais parler des compétences que nécessite votre métier. Pour quelqu'un qui débiterait dans le métier d'après vous, combien de temps il lui faudrait pour bien le maîtriser. Et surtout, quelles compétences lui seront nécessaires ?

Enquêté 3 :

Bah moi, je pense que ça se fait tellement ...ça dépend des personnes. Après je pense aussi à des gens... je pense quand on ...je ne sais pas comment expliquer ça. Mais du moment qu'on a ... moi je sais que ça s'est fait très vite, pourtant, avant je disais toujours non, je ne pourrais pas faire la toilette des gens, je ne pourrais pas faire si, c'est impossible. Et finalement, ça se fait tellement naturellement que voilà quoi. Après, moi je dis en un mois, si on fait ça tous les jours. Après, on a toujours des choses à apprendre hein, mais ça dépend peut-être des gens aussi. C'est vrai que moi j'ai commencé tard aussi donc ce n'était pas évident. Mais, je suis plus âgée, peut être aussi, donc c'est plus facile pour communiquer avec les gens. Je sais qu'il y en a beaucoup qui me disent, ah je préfère quand c'est vous parce ce que quand il y a des petites jeunes, je suis un peu gêné quoi donc je ne sais pas si ça joue. Surtout envers les hommes à qui on fait la toilette. Des fois, ils nous le disent, oui préfère que ce soit quelqu'un de votre âge plutôt que quelqu'un qui est très jeune. On est un peu gênée, surtout quand elle vient une fois de temps en temps quoi. Ce serait tout le temps, peut-être qu'ils accepteraient plus facilement mais...

Chercheur :

D'accord, il y a vraiment une question d'habitude et de liens qui facilitent le travail.

Enquêté 3 :

Voilà ! Je pense qu'il faut vraiment être avec eux, patient et nouer un bon contact pour que vraiment ils prennent confiance en vous.

Chercheur :

D'accord. Pour vous, les qualités essentielles pour être Aide à domicile, ça serait quoi ?

Enquêté 3 :

Moi je dirais quand même qu'il faut de l'empathie et toujours être au petit soin pour eux, même si des fois, on en rajoute un petit peu, mais ça leur fait plaisir style leur servir un petit verre d'eau au lieu de leur laisser la bouteille et puis débrouillez-vous. Enfin, il y a des gens, ils me le disent « avec vous, on est toujours bien servi, on est toujours ...vous faites toujours les choses ». Ça les rassure ! Ouais, il faut l'empathie, il faut sourire surtout ! Ils aiment bien les gens souriants.

Chercheur :

Bah oui, c'est tout de suite plus agréable quelqu'un qui est souriant.

Enquêté 3 :

Ils me le disent « oui, elle, elle n'est pas très aimable ».

Chercheur :

Ouais d'accord, bah très bien. Vous disiez qu'on en apprend tous les jours. Qu'est-ce que vous pensez avoir appris dans votre travail depuis que vous avez débuté ?

Enquêté 3 :

Oh, ça, c'est une bonne question (*rires*)

Chercheur :

Ah oui (*rires*).

Enquêté 3 :

C'est vrai qu'au fur et à mesure, on apprend, après le sortir maintenant comme ça, je ne sais pas trop. Bah oui surtout au niveau de la toilette, il y a une façon de faire, il ne faut pas brusquer les gens, il

faut essayer de les dénuder doucement en fait, pour ne pas non plus les mettre en intimité. Bon ça, je ne savais pas non plus avant. J'aurais bien laissé la porte de la salle de bain ouverte, mais bon ils préfèrent que ce soit fermé, mais il y a plein de choses comme ça.

Chercheur :

Cet exemple de la porte ouverte, c'est à dire qu'avant, vous faisiez comme vous faites pour vous ou selon ce qui vous semble logique ?

Enquêté 3 :

C'est ça ! Ouais, voilà, c'est ça. Mais finalement, même s'ils sont tous seuls dans le logement, ils préfèrent. Ils se disent, oh là là, il suffit que quelqu'un ouvre une porte ou voilà. Et puis bon, pour la chaleur aussi parce que bon, c'est vrai que dans la salle de bain ils aiment bien être au chaud sinon ils ont vite froid. On en apprend tous les jours (*rires*)

Chercheur :

Oui je n'y aurai pas pensé non plus. Ça, ce sont des choses que vous avez appris, remarqué au contact de la personne ?

Enquêté 3 :

Ou oui, oui. Aussi au début, je voyais, ils étaient un peu gênés des fois. (*Rires*). J'ai dit vous voulez que je ferme la porte peut-être ? Ils m'ont dit oui, on veut bien ! Même si c'est leur mari ou leur femme qui est là, mais ils préfèrent être dans l'intimité.

Chercheur :

D'accord, et donc maintenant c'est quelque chose, un réflexe que vous avez quand vous faites la douche ?

Enquêté 3 :

Non, non, non, je pose plus la question, je ferme la porte.

Chercheur :

L'entretien va toucher à sa fin, est ce qu'il y a des éléments de votre travail qu'on n'aurait pas abordé et dont vous voulez qu'on parle ?

Enquêté 3 :

Non, on a fait le tour, plus excusez-moi, mais je n'ai pas la tête trop en ce moment parce que j'ai mon père à l'hôpital et je zappe, un petit peu tout là.

Chercheur :

Je comprends tout à fait. En tout cas, je vous remercie d'avoir tout de même maintenu l'entretien et je vous souhaite un bon courage et un bon rétablissement à votre père.

14.4 Retranscription entretien 4– durée 27 min

Chercheur :

Tu es Aide à domicile diplômée, est ce que tu peux me parler de ton parcours intérieur et des raisons qui t'ont poussé à devenir aide à domicile dans un premier temps ?

Enquêté 4 :

Du coup, j'ai commencé par un BEP vente en fait. Je ne savais pas trop quoi faire donc j'ai fait vente au pif et je me suis rendu compte que ça ne me plaisait pas du tout. Après, moi, j'ai toujours été attirée par les personnes. Enfin aider les gens. Donc je me suis dit pourquoi pas ? Avec le pôle emploi et mission locale, j'ai fait des recherches et donc après, j'ai fait une formation au Greta. Et donc, c'est le Greta qui m'a poussé après vers cet emploi là en fait.

Chercheur :

La formation que tu as fait au Greta, c'était quoi ?

Enquêté 4 :

BEP ASSP. Je crois que ça s'appelle toujours comme ça.

Chercheur :

ASSP, tu m'expliquer ce que ça signifie ?

Enquêté 4 :

Accompagnement Soins et services à la personne il me semble.

Chercheur :

Ok très bien.

Chercheur :

D'accord ! Tu as parlé de la découverte du métier par pôle emploi ?

Enquêté 4 :

Oui et mission locale, les 2.

Chercheur :

Comment ça se passe à ce moment-là ? Tu leur as dit ce que tu viens de me dire, que tu aimais aider les personnes ?

Enquêté 4 :

C'est ça. Après, j'ai été au... mince je ne sais plus le nom. Le CECOP, c'est ça. Le CECOP qui nous fait une sorte de petit quizz, en fait, c'est pour les gens qui ne savent pas trop où s'orienter en fait et du coup j'ai fait ce truc. Et après, j'ai fait un stage aussi quand même de découverte. Et du coup, ça m'a plu pas mal donc, j'ai dit bah pourquoi pas tenter ? À la base, je voulais faire en EHPAD. Et c'est le premier emploi que j'ai trouvé à domicile et je suis resté ici en fait.

Chercheur :

D'accord et ça fait combien de temps que tu es, Aide à domicile, c'est ça le nom de ton métier ?

Enquêté 4 :

Oui c'est ça, moi c'est auxiliaire de vie, mais c'est pareil, c'est le même métier.

Chercheur :

Ok, excuse-moi, d'avoir employé le mauvais terme, je n'arrive pas trop à me repérer pour l'instant, entre l'appellation auxiliaire de vie, agents à domicile, aide à domicile.

Enquêté 4 :

Non, ce n'est pas grave. C'est la même chose en fait, c'est le nom je crois, le nom et la classe sociale qui change. Donc, du coup, je suis Auxiliaire de vie depuis 6 ans dans une mairie.

Chercheur :

Est-ce que on peut parler un peu plus de ce que tu fais et peux-tu m'expliquer en quoi ça consiste ton travail ?

Enquêté 4 :

Oui, bien sûr. Donc nous on fait un peu, on est un peu multitâche comme je le dis à chaque fois, donc on fait des toilettes, on fait l'aide au repas, les courses, le ménage. Et aussi du psychologique un peu. Enfin, quand les personnes ne sont pas bien, on essaye un peu de parler avec eux. Voilà, de l'aide psychologique en fait.

Chercheur :

Très bien. Est ce qu'il y a certaines activités qui ne relèvent pas de tes fonctions mais que tu fais quand même ?

Enquêté 4 :

C'est vraiment que la toilette, le ménage, l'aide aux repas, les courses et l'accompagnement de la personne. Après, il y a certaines infirmières qui voilà qui nous prennent un peu de haut, qui veulent qu'on fasse leur boulot. Tout ce qui est pansement, escarre et tout ça, mais ça, on n'a pas le droit.

Chercheur :

D'accord. Donner des médicaments, tu ne le fais pas ?

Enquêté 4 :

Non, ça, c'est aussi une infirmière, tout ce qui est soins médicaux.

Chercheur :

Est-ce que dans ton travail, tu peux être emmené à effectuer des démarches administratives par exemple ? Et est-ce que ça fait partie de tes fonctions ?

Enquêté 4 :

Oui, on peut-on peut aider.

Chercheur :

D'accord, et ça consiste en quoi ces démarches et jusqu'où peut aller l'aide ?

Enquêté 4 :

Euh en fait, ça peut être prendre un rendez-vous chez un médecin, un spécialiste, comme appeler pour payer une facture, c'est un peu vaste. En général, c'est des familles qui s'occupent de ça, mais bon y'en a certains qui n'ont pas du tout de famille. On peut faire beaucoup de choses, mais il faut faire gaffe à ne pas avoir d'informations confidentielles style bancaires.

Chercheur :

D'accord, est-ce que tu peux m'expliquer par exemple, une journée type ?

Enquêté 4 :

Je détaille ?

Chercheur :

Oui, s'il te plaît.

Enquêté 4 :

D'accord, ça va être un peu long (*rires*)

Chercheur :

(*Rires*), ce n'est pas grave, bien au contraire c'est très intéressant.

Enquêté 4 :

Bah le matin chez Madame, donc quand j'arrive, donc je commence à 7h30. C'est le lever, donc on lui met ses bas de contention, on lui prépare son petit déjeuner. Bon, elle, elle est assez autonome, donc on refait son lit et puis on vide les poubelles. Voilà, on commence comme ça. Après c'est assez répétitif. Après, bon, il y a des douches, on peut faire aussi, les toilettes, les douches. Après on passe au ménage. Par contre, le midi et le soir c'est que les repas et l'aide au coucher pour le soir.

Chercheur :

Il n'y a pas de de toilette le soir ?

Enquêté 4 :

Hum, c'est très rare, après, quand les personnes sont souillées, on ne va pas les laisser, bien sûr.

Chercheur :

Et le ménage, c'est quoi comme activités de ménage ?

Enquêté 4 :

Comme chez nous, donc aspirateur, poussières, vaisselle et tout ça.

Chercheur :

J'aimerais parler un petit peu plus de l'aide à la toilette et de l'entretien du logement. Est-ce que tu peux m'expliquer les techniques que tu utilises, les manières de faire et éventuellement, le matériel que tu utilises ?

Enquêté 4 :

Bon, il y a un ordre à respecter à chaque fois, et après les personnes qui arrivent plus à marcher, qui sont au lit, il m'arrive d'utiliser le lève malade. Actuellement, du moins au CCAS, on ne l'a pas très très souvent. Le lève malade, il y a, moi j'appelle ça le plateau, mais ça un autre nom.

Chercheur :

Le lève-malade, c'est quelque chose que toi tu ramènes ?

Enquêté 4 :

Non ! Ce sont des personnes ou des familles qui doivent demander une ordonnance au médecin pour que ça soit livré chez eux en fait. Et bien sûr, on commence toujours, enfin, comme pour nous, en haut, et on finit par le bas à la petite toilette. C'est à peu près la même chose que chez nous, mais après, il y' a un peu plus parce que les personnes âgées sont un peu plus sensibles, donc on ne va pas non plus frotter. La peau est plus fragile, donc on fait attention. Et quand il y a des escarres, on fait attention aussi.

Chercheur :

Est ce qu'il arrive des fois où vous ne faites pas comme là, vous dites, par exemple pour la toilette ?

Enquêté 4 :

Je n'ai pas compris.

Chercheur :

Est-ce que ça arrive des fois par exemple, où tu fais autrement que ce que tu viens de m'expliquer ?

Enquêté 4 :

Non, c'est toujours comme ça. Après, ça dépend des gens. Il y a des gens qui veulent faire, donc on les aide que pour laver le dos et les pieds et rincer par exemple. Le reste, ils le font tout seul ou parfois on peut aider que pour la petite toilette et la personne fait le reste. Après, chaque personne est différente.

Chercheur :

Donc au cours de ta carrière il ne t'ai pas arrivé de changer de méthode, de commencer à faire une activité d'une manière et puis à la suite de changer ?

Enquêté 4 :

Non, non.

Chercheur :

Est-ce que tu trouves que ton travail a changé depuis tu y es ? Est ce qu'il y a des protocoles qui ont changé, des manières de faire qui ont changé ?

Enquêté 4 :

En fait, chaque auxiliaire de vie à sa manière de faire. On ne va pas faire la même chose. Chaque fille fait différemment en fait, mais le principe est toujours le même.

Chercheur :

Elle fait différemment en fonction de quoi ?

Enquêté 4 :

De son caractère en fait. Il y en a qui sont un peu plus minutieux que d'autres. Il y en a d'autres, enfin, je parle au niveau du ménage qui sont moins minutieux. Il y en a d'autres qui vont commencer par cette pièce ou par ailleurs, et pour les toilettes en général, c'est toujours la même chose.

Chercheur :

D'accord, est ce qu'on peut s'arrêter sur le fait que chacun fait un petit peu en fonction aussi de sa personnalité ? Je voulais savoir toi comment tu t'organises et qu'est-ce que tu priorises ?

Enquêté 4 :

Bon au début, c'est vrai, quand je suis arrivée au CCAS, on ne sait pas, je ne connaissais pas trop. C'est vrai que c'était la première fois, donc j'ai simplement... On est en doublon en fait quand on arrive. Donc, j'ai simplement suivi une de mes collègues et j'ai reproduit en fait, la même chose. Tout simplement.

Chercheur :

Et la collègue, elle s'organisait comment, par exemple pour le ménage ?

Enquêté 4 :

Bah ça c'est pareil, ça dépend. C'est en fonction de de la bénéficiaire. Il y a certains bénéficiaires qui vont nous dire, bah moi je préfère que tu commences par là et tu finis par-là donc on s'adapte un petit peu. Il y en a d'autres, ils vont te dire bah ils s'en fichent tant que c'est fait. En fait, on essaie de gérer avec la personne. On arrive à connaître les personnes au bout d'un moment et on sait comment faire.

Chercheur :

Ok très bien. Est-ce que ton organisation a changé depuis le début où tu as commencé en binôme et que donc que tu faisais comme la collègue avec qui tu as été en binôme et aujourd'hui. Est-ce que tu t'organises toujours comme elle t'avais montré ?

Enquêté 4 :

Ça, un peut changer. En fait, maintenant, je m'organise un peu puisqu'on a une heure à respecter, enfin soit 30 min, 45 min ou 1h. Et maintenant, j'arrive à. Comment dire ? À gérer en fait, mon heure par exemple. Et je sais que s'il y a une chose qui prend plus de temps, je vais commencer par là en fait.

Chercheur :

Tu privilégie les activités qui sont plus longues.

Enquêté 4 :

C'est ça !

Chercheur :

Ça peut être quoi ces activités ?

Enquête 4 :

Déjà une douche, enfin, une toilette déjà. Après, ça peut être un lit parce qu'on a aussi des personnes qui dans la nuit sont souillées, donc les draps, il faut les changer, donc ça prend plus de temps aussi. Mais on privilégie toujours la personne en premier, donc si elle souligné c'est voilà, c'est la douche, tout de suite.

Chercheur :

D'accord ! Donc si je récapitule, d'abord la personne et ensuite les activités qui prennent du temps. Donc si jamais tu dois préparer un repas mais aussi derrière peut être enfile des bas de contention où habiller la personne. Tu vas d'abord commencer par l'habillage et les bas ?

Enquête 4 :

Tout à fait ! Tu as compris, tu peux venir travailler avec nous (*rires*).

Chercheur :

(*Rires*), Ah quelle fierté, je vais peut-être y songer (*rires*). Et comment ça se fait en fait, est ce que c'est une organisation qui t'ait propre ou c'est quelque chose qu'on t'a dit de faire ?

Enquête 4 :

Donc là en fait, c'est tout simplement dans la formation et ça me semble logique que si on va chez une personne qui est souillé, on ne va pas la laisser comme ça. On va privilégier de faire sa toilette et après on s'occupe du reste enfin pour moi, c'est de la logique.

Chercheur :

Ok. Quand tu intervies chez les personnes, tu n'as pas un ordre imposé par ta hiérarchie ? Par exemple, si tu intervies pour 2 activités, tu n'as pas un ordre imposé.

Enquête 4 :

Non pas la hiérarchie, non, non non. On discute vraiment avec la bénéficiaire. Si elle nous dit « bah je préfère que tu fasses ça avant et autre chose après », on le fait.

Chercheur :

Est-ce que ça t'arrive des fois de ne pas avoir le temps de tout faire ?

Enquête 4 :

Oui, oui.

Chercheur :

Et quand c'est comme ça, comment ça se passe ?

Enquête 4 :

Bah on essaie de faire le maximum et puis bah le reste, qui n'est pas fait, c'est l'autre collègue qui vient, soit le lendemain ou dans la journée qui continue en fait.

Chercheur :

Très bien. Euh. J'aimerais parler des situations qui peuvent être un petit peu plus compliqué où délicates est ce que ça t'est déjà arrivé d'être confrontée à une situation comme ça ?

Enquête 4 :

Oui, plusieurs fois d'ailleurs.

Chercheur :

Ouais, est-ce que tu peux me donner un exemple ?

Enquête 4 :

J'ai eu la première année où j'ai commencé, un décès en fait. On est intervenue à deux en double en fait. Et donc, la personne, on lui donnait le déjeuner et en fait, on l'a vu partir sous nos yeux au final. Donc oui, la première fois qu'on voit un décès, ce n'est pas facile. Après, on a eu un monsieur il y a quelques mois, d'ailleurs, on a arrêté d'y aller, qui regardait comment on peut dire ça. Des vidéos un peu bizarres en fait. Un peu du porno en fait, donc ça, on n'intervient pas. Pour le coup, pour la sécurité, enfin, nous, on est des femmes donc on ne sait jamais quand même ce qui peut se passer. Donc, là aussi, c'est compliqué aussi.

Chercheur :

Donc quand c'est comme ça, vous faites systématiquement demi-tour ?

Enquêté 4 :

Alors moi j'ai interpellé plusieurs fois ma hiérarchie parce qu'au début, bon, c'était que ça donc ça va, il est chez lui. Mais après, c'était de plus en plus, c'était des paroles. Donc là, j'ai repris rendez-vous avec ma chef, j'en ai discuté aussi avec une... on a une psychologue du travail. Et donc là effectivement ils ont arrêté le contrat chez ce monsieur-là.

Chercheur :

D'accord très bien. Hum, est ce qu'il y a d'autres situations des fois qui sont un petit peu compliqué et où il t'arrive de réajuster les choses ?

Enquêté 4 :

Les fins de vie sont toujours compliquées. Après malheureusement, on ne peut rien faire sur ça, on n'est pas médecin, on n'est pas infirmier. Donc ça oui, c'est comme un sentiment d'impuissance, la personne va partir, mais on ne peut rien faire quoi. Ça, c'est très compliqué en fait. On essaie de voir la hiérarchie avec la famille. Des fois, il y'a des familles qui sont compréhensives donc, ils vont mettre leur maman ou leur papa à l'hôpital et on a d'autres ils s'en fichent complètement.

Chercheur :

D'accord, ils préfèrent que la personne termine ses jours chez elle ?

Enquêté 4 :

Oui, puis dans la souffrance aussi !

Chercheur :

C'est surtout émotionnellement que c'est dur ou les actes aussi ?

Enquêté 4 :

Oui, oui, oui, oui. Émotionnellement c'est très dur !

Chercheur :

Oui je comprends. J'aimerais parler d'une personne qui débiterait dans le métier. Combien de temps à peu près, il lui faudrait pour maîtriser le métier et quelles compétences nécessite votre métier ?

Enquêté 4 :

Comme je disais tout à l'heure, chacun est différent. Je sais que nous, on est en doublon à peu près une voire 2 semaines. Actuellement, c'est plus une semaine parce qu'on manque de personnel... mais en en général les filles qui viennent à domicile, ils ont déjà un petit peu d'expérience entre guillemets.

Chercheur :

Donc, elles ont déjà travaillé dans le domicile.

Enquêté 4 :

Beaucoup de filles, oui. Après, il y en a qui arrivent, elles ne sont pas du tout du domaine, donc là c'est un peu plus compliqué. Elles ont besoin d'un peu plus de temps pour s'adapter aussi.

Chercheur :

D'accord. Du coup, si on prend une personne qui ne viendrait pas du domaine qui n'a pas de connaissance du domaine et c'est sa première expérience professionnelle.

Enquêté 4 :

Je pense qu'une semaine c'est beaucoup trop court. Il faut bien 3 semaines, 1 mois. Après, ça dépend comment la personne aussi se comporte. Comment elle arrive à gérer seul les situations en fait. Il y en a d'autres qui vont avoir besoin de 2 semaines, d'autres 3 semaines ou 1 mois, ça dépend vraiment.

Chercheur :

Mais globalement, en 1 an, la personne maîtrise ?

Enquêté 4 :

Oui, voilà !

Chercheur :

D'accord, très bien et au niveau des compétences nécessaires pour effectuer votre métier ce sont lesquels ?

Enquêté 4 :

Déjà d'être en empathie, déjà. Bah savoir garder son sang-froid parce qu'il y'a des situations des fois, comme les décès, ce n'est pas évident. La patience aussi, et puis être à l'écoute parce que pour moi, c'est primordial de savoir écouter. Parce que du coup, des fois, la personne est en souffrance ou même elle a besoin, tout simplement de parler en fait. Des fois pour certaines personnes, on est les seules personnes qu'elle voit dans la journée du coup bah ils ont besoin de papoter un petit peu et ça leur fait du bien en fait.

Chercheur :

D'accord ! Une aide à domicile, qui se contenterait par exemple de faire la toilette, le ménage, sans prêter oreille à la personne, ça ne serait pas une vraie professionnelle ?

Enquêté 4 :

Pour moi non !

Chercheur :

Très bien. Tu as parlé un petit peu, des relations de travail, notamment, la collègue avec tu as été en binôme les premières semaines. Est-ce que pour toi, il y a d'autres relations qui peuvent aider à bien effectuer le métier ?

Enquêté 4 :

Il y a la hiérarchie déjà mais en ce moment, c'est un peu compliqué dans mon service parce que voilà, on est pas mal en manque d'effectifs. Mais si jamais, on a un souci, on va voir les chefs au-dessus et voilà, on peut en discuter. Et je trouve que les collègues aussi, c'est très important ! Je sais que nous, on est une équipe, on n'est pas beaucoup une dizaine à peu près, mais on est tous soudés. Et s'il y a quelque chose, voilà, on est toujours l'une là pour l'autre et c'est pas mal.

Chercheur :

Et du coup, vous avez contact avec vos collègues ?

Enquêté 4 :

Ah oui, on est même ami sur avec certaines collègues, pas tous. Après, apparemment, de ce que j'ai compris ce n'est pas partout pareil, hein, y en a qui se qui se chamaillent, il y en a qui ne se croisent pas.

Chercheur :

Vous avez du temps où vous vous voyez ?

Enquêté 4 :

Nous, on a une ...Entre deux on se voit, après c'est rapide, mais le midi, je sais qu'on mange à la cantine. Certaines filles mangent à la cantine et ça permet aussi d'apprendre à se connaître.

Chercheur :

L'organisation des interventions, c'est pareil pour tout le monde ?

Enquêté 4 :

Non, c'est tout le temps.

Chercheur :

Vous avez des plannings fixes ?

Enquêté 4 :

Fixe oui et non parce que du coup, quand il y a une des filles malades par exemple, ou une personne qui est hospitalisée, automatiquement, ça va changer aussi. Mais on a des plannings types. Après, ils rajoutent au fur et à mesure.

Chercheur :

D'accord, est ce que tu peux me dire si ce n'est pas indiscret, ton planning type par exemple c'est de quelle heure, à quelle heure ?

Enquêté 4 :

En fait, ça varie mais tous les jours, je commence à 7h30 puisque j'ai une personne fixe à 7h30. Donc c'est tous les jours 7h30, et l'heure à laquelle je fini, c'est vraiment aléatoire en fait. Après, ça va jusqu'à 20h maximum. C'est déjà pas mal (*rires*).

Chercheur :

Et vous avez une pause à midi pour tout le monde à la même heure ?

Enquêté 4 :

Non pas la même heure, il y a des filles qui vont finir à 11h30. Par contre, on reprend tous à 1h30, ça c'est sûr. Mais on finit entre 11h30 et 12h30 en gros. On a à peu près qu'une petite heure à peu près pour manger. Si on mange aussi ensemble, ça permet de faire une vraie bonne petite pause en fait.

Chercheur :

Ok, c'est des moments importants ça ?

Enquêté 4 :

Très important parce que si on a quelque chose, on va parler avec une collègue ou demander un conseil ou autre. Ça permet aussi d'évacuer des tensions, enfin de rigoler, faire une vraie coupure en fait.

Chercheur :

D'accord ! Si on fait le bilan de vos 6 ans d'activités, est ce que vous pensez avoir appris des choses dans votre métier ?

Enquêté 4 :

Euh des choses, pas trop comme ça. Euh bah déjà pas au niveau des toilette parce que ça en formation, ils vous apprennent mais comme dans les manuels, en fait. Mais à domicile, en fait, c'est vrai qu'on fait autrement. Donc c'est juste que ça. Peut-être aussi la relation.

Chercheur :

Pourtant, c'était une, c'était une formation tournée vers le domicile, c'était bien ça, hein ?

Enquêté 4 :

C'est un mélange l'ASSP en fait, ce n'était pas que domicile en fait ! ça regroupé le domicile, EHPAD et aussi avec la petite enfance. Mais moi, j'ai plus privilégié vers les personnes âgées.

Chercheur :

Ok, si je comprends bien, c'était bien la formation pour avoir les bases théoriques, mais ça ne permettait pas non plus

Enquêté 4 :

Après la pratique, on apprend toujours plus ou moins sur le terrain. C'est toujours mieux.

Chercheur :

Donc ça c'est une première chose, la toilette.

Enquêté 4 :

La relation avec les personnes c'est pareil c'est avec la pratique. C'est vrai qu'au début, je n'osais pas trop leurs parler. Enfin, on ne connaît pas trop les personnes et au fur et à mesure on prend confiance, du coup on arrive à connaître les gens ?

Chercheur :

Est-ce que c'est, c'est important cette relation avec les personnes pour effectuer le travail ?

Enquêté 4 :

On je trouve, oui, ouais. Enfin je trouve que c'est toujours mieux de discuter avec la personne et faire notre travail en même temps. Ça n'empêche pas. Je trouve que c'est plus convivial on va dire.

Chercheur :

Oui ça rejoint ce que vous disiez tout à l'heure, qu'une aide à domicile qui n'aurait pas ce côté écoute peut faire le métier, mais sans pour autant être une bonne professionnelle quoi.

Enquêté 4 :

Mais oui, c'est un peu comme à la chaîne comme en Ehpads, on fait la toilette, Basta, on passe au suivant.

Chercheur :

Et d'ailleurs le travail en structure, c'est quelque chose qui vous plairait ou que vous envisagez ?

Enquêté 4 :

Alors, j'ai déjà fait des stages durant ma formation. C'est complètement différent. On a pas du tout le côté relationnel avec la personne puisque vous avez maximum 15-20 min pour faire une toilette et après il faut enchaîner parce qu'il y a du monde derrière, on n'a pas le temps de répondre. Ça non. Par contre le côté salaire, (*rires*) voilà ! C'est encore différent.

Chercheur :

D'accord ! L'entretien touche à sa fin et je voulais savoir s'il y a des éléments de votre travail qu'on n'aurait pas abordés et que vous trouvez important qu'on aborde.

Enquêté 4 :

Peut-être les réunions avec les chefs. Après, c'est peut-être différent dans chaque établissement, enfin chaque domicile. Nous on fait à peu près une réunion par mois quand on peut, et ça permet aussi de parler au chef avec les situations compliquées, de remonter tout, en fait. On signale en fait aux personnes et puis même, eux nos chefs, s'il y a quelque chose qui ne va pas, ils peuvent nous dire.

Chercheur :

Durant ces réunions, c'est de la régulation ou ça arrive qu'ils vous donnent quelques conseils sur une personne avec laquelle vous n'arrivez pas forcément à effectuer tous les actes pour x raisons ?

Enquêté 4 :

Oui, c'est ça aussi, on peut en parler aussi. C'est fait pour.

Chercheur :

D'accord ! Vos chefs sont du secteur aussi ou c'est principalement des personnes des ressources humaines ?

Enquêté 4 :

Hum, j'en ai une qui était Assistante sociale et les autres, ils ont toujours été dans le domaine.

Chercheur :

D'accord, très bien, est ce que vous voulez ajouter d'autres éléments ?

Enquêté 4 :

Non, on a tout abordé.

Chercheur :

Bon bah très bien en tout cas je vous remercie pour l'entretien.

14.5 Retranscription entretien 5 - Durée 1h10

Chercheur :

Enregistrement dans un premier temps pour débiter cet entretien, j'aimerais que tu te présentes et que tu me présentes ton parcours et les raisons qui t'ont poussé à choisir ce métier.

Enquêté 5 :

Moi, c'est enquêté 5, j'ai 34 ans et ça fait 4 ans que je travaille dans une grande association en tant qu'auxiliaire de vie. Avant ça, j'étais dans la police nationale. J'étais gardien de la paix pendant plusieurs années, puis j'ai abandonné parce que j'étais trop dans le rapport de force en fait avec les gens. Ce n'est pas ce qui m'intéressait ! Du coup, j'ai fait, un bilan de compétence pour voir un peu ce qui me conviendrait par rapport à mon aspect à moi, psychologique etcetera. Et ces profils-là sont ressortis l'aspect social, psychologues, auxiliaire de vie, aide-soignante, infirmière, ce genre de métier là. Je n'ai pas voulu me prendre la tête tout simplement avec des études à long terme parce que je n'en avais pas l'envie à ce moment-là. J'aurai pu choisir psychologue, mais ça n'a pas été le cas, ça ne le sera jamais et donc du coup, j'ai choisi un petit peu entre guillemets, je ne dirais pas la facilité, mais un accès facile à un poste, un peu, pour voir vraiment de quoi j'étais capable en fait. Si vraiment ça me convenait, et puis si ça me convenait, bah comment je pourrais évoluer après dans ces métiers-là. Qu'est-ce que ça peut m'apporter sur le long terme, dans ma vie, dans mon futur. Et je me suis aperçu qu'en ayant le diplôme d'ADVF, ça va me permettre d'avoir une bonne partie des modules que nous aides-soignantes, on doit passer à un moment donné dans notre vie pour être aide-soignante. Et donc du coup, ça éliminé pas mal de choses à faire. On a 4 modules en moins sur 7 modules, ce n'est pas rien. Même financièrement. Donc du coup, bon, je suis partie dans cette optique-là. Après, j'ai commencé mon travail à l'association, au début très motivée puis après, c'est vrai qu'on se rend compte que bah ce n'est pas le métier qu'on imagine, mais c'est peut-être mieux en fait que ce que l'on imaginait. Enfin, moi, j'ai trouvé que ce métier-là était ingrat, en fait en débutant et on m'a dit,

soit patiente, tu vas voir, ça va se décanter, fait tes preuves etcetera. Attends un petit peu avec ton état psychologique à toi, ta façon de penser, franchement, fais le etcetera. Et donc, j'ai continué sur mon petit chemin, j'ai fait ma petite routine et puis bah j'ai fait ce métier-là. Alors ce n'est pas ma vocation première parce que ma vocation c'était d'être policière et puis après d'être dans la police judiciaire, ça ne s'est pas fait. Bon, ça c'est un métier qui pour moi voilà, me correspond le mieux aujourd'hui. Ce n'est pas tant les tâches parce que les tâches, elles sont routinières. C'est souvent la même chose, mais c'est l'aspect psychologique et le cocon qu'on peut créer en fait avec les bénéficiaires. Je suis quelqu'un qui est hypersensible et donc je ressens tout ! Tout ce que toute personne avec qui je suis fait. Je ressens beaucoup de choses chez ces gens-là que ce soit positif ou négatif, et j'apprécie travailler avec des personnes en fin de vie. Ce qui peut paraître étrange, mais il en faut bien des gens qui aiment accompagner les gens en fin de vie. Et du coup l'association m'a permis de voir justement ce que c'était l'accompagnement de fin de vie et ça me plaît parce que j'ai une façon de penser avec la mort, spirituelle et qui est bien au-delà de ce que d'autres peuvent penser. Du coup, j'ai l'impression d'être un espoir en fait, pour les personnes qui sont vraiment sur le dernier bout de leur vie en fait. Bon après, à côté de ça, il y a le ménage, un peu de ménage qu'on fait dans la semaine. Alors bon, ce ne sont pas mes tâches favorites mais on le fait, et puis, ça change aussi par rapport aux soins. En fait, le soin c'est bien, mais c'est bien aussi de faire un peu de ménage, de faire un combo des deux voilà. J'ai trouvé mon équilibre en fait comme ça. Et donc, ce métier pour moi, c'est quelque chose qui m'apporte sur le plan psychologique. Ça me fait grandir. Après bon, moi, ce qui me plaît, c'est ce contact humain, de bienveillance avec les bénéficiaires en fait. Il n'y a pas de rapport de force ! Bien que parfois on n'ait pas le choix, parce qu'on a des personnes sans avoir de maladie quelconque qui sont quand même assez ingrates avec nous. Mais quand on apprend à les connaître, qu'on connaît leur vécu, leur passé, leurs craintes et leurs angoisses, pourquoi elles sont craintives avec nous aujourd'hui, ça passe. Voilà, tout ça fait que bah je suis plutôt satisfait de mes choix.

Chercheur :

D'accord, donc, le bilan de compétences s'est révélé être positif.

Enquête 5 :

Ouais, ça m'a aidé le bilan de compétences, ça m'a beaucoup aidé et heureusement, c'était là à ce moment-là. Je ne savais pas quoi faire. Moi, j'ai toujours été policières, donc depuis que j'ai 18 ans, j'en ai 34. Forcément, quand on sort de la police, on ne sait plus quoi faire. J'ai essayé de travailler un peu en secrétariat, comptabilité, gestion. De rester derrière un bureau dans des entreprises où il y a beaucoup de *turnover*, ce n'était pas pour moi non plus. Du coup, le secrétariat, j'ai vite mis de côté, hein, j'ai fait ça en intérim et j'ai tout de suite compris que ce n'était pas fait pour moi et je me suis laissée portée.

Chercheur :

D'accord. Quand tu t'es dit, bon le bilan me révèle ces métiers-là, finalement je vais vers celui qui est plus facile d'accès et va m'ouvrir les portes plus facilement. Ça s'est passé comment, tu as directement postulé à l'association où tu es ?

Enquête 5 :

En fait, à l'issue du bilan de compétences, tout de suite après, mon conseiller pôle emploi, m'a parlé d'un recrutement immédiat et donc il m'a proposé de passer un test de compétence pour l'association. Chose que j'ai faite. On a eu des entretiens publics avec eux pour nous expliquer un peu le monde dans lequel on allait travailler et après, j'ai eu un entretien privé avec Madame P à l'époque et ça marché tout de suite. Elle a senti que c'était quelque chose qui me conviendrait et surtout, elle a tout de suite senti que les personnes allaient me faire confiance. Elle m'a dit en fait ! Elle m'a dit par rapport à ce que vous pensez, les gens vont vous faire confiance, j'en suis convaincue. Vous avez une mentalité différente de beaucoup d'autres personnes, surtout pour les accompagnements en fin de vie. Moi, je ne redoute pas la mort. Pour moi, la mort, c'est une porte, c'est une autre porte, c'est la liberté, c'est la paix. Et je pense que les gens que j'accompagne en fin de vie ont besoin d'entendre que bah mourir, ce n'est pas la fin de notre vie. C'est terrestre, oui, mais il y a autre chose qui nous attend, en fait. Et ça, je pense que les gens, ça leur fait du bien d'entendre que quelqu'un croit que la mort est

aussi une porte, une ouverture en fait. Il faut avoir cette ouverture d'esprit pour se dire, la mort, ce n'est rien en fait. Sérieux, ça fait mal pour ceux qui restent, mais pour ceux qui partent c'est une libération.

Chercheur :

Tu leur apporte une autre approche.

Enquêté 5 :

Oui surtout pour ceux qui souffrent. Et du coup, ça a été. On m'a, laissé faire avec les médecins de ville, on est 3-4. Et j'ai plutôt bien géré. Je me suis dit, voilà, je continue, je me sentais vraiment bien dans.

Chercheur :

Donc maintenant, tu ne fais que des accompagnements en fin de vie ?

Enquêté 5 :

Alors en ce moment, un peu moins parce que les personnes qui sont ou ont été en fin de vie à domicile sont partis en EHPAD ou en soins palliatifs. Donc un peu moins en ce moment. C'était surtout au début, les 2 premières années où j'étais à l'association où vraiment j'avais demandé à voir ce que c'était. Là, maintenant, j'ai des personnes en fin de vie oui, mais qui sont encore un minimum autonome dans le sens où ils sont malades, gravement malade, ils ont des traitements lourds, Ils ne savent pas qu'elle sera l'issue et du coup je les accompagne déjà dans cette vie qui va approcher, mais la personne en elle-même mourante, je n'en ai pas à l'heure actuelle.

Chercheur :

D'accord ! Quand tu es arrivée donc directement sur de la fin de vie, comment ça s'est passé, ce que tu te rappelles ton arrivée, peut être la première semaine comment ça s'est organisé ?

Enquêté 5 :

Bah ça s'est plutôt bien organisé. J'avais 2 personnes en fin de vie réellement mourantes.

Euh, je me suis senti tout de suite à l'aise avec cette idée de la mort. J'étais à l'aise avec les gens je les ai tout de suite rassurés.

Chercheur :

Et tu faisais quoi comme tâches ?

Enquêté 5 :

Ben simplement je leur lis par exemple des livres ou je ramène des choses que j'ai chez moi, des petites cartes d'espoir que je leur fais ou après ce que je peux faire, c'est bah tout ce qui est soins. Je fais du soin, évidemment parce qu'on ne passe pas à côté du soin. On est quand même obligé de faire du soin et j'ai des personnes qui ont des gaz constamment, ils se vident de leurs gaz... Du coup, on fait des changes, tout ce qui est hygiénique en fait. On fait des changes, changes complets, changes partiel, toilette, rafraîchissement. Ça c'est bon. Après on a ce côté, comment dirais-je ? Ce n'est pas un côté organisationnel, c'est un côté où on leur apporte autre chose que du soin. Enfin moi pour ma part, je prends le temps de leur lire 3- 4 pages d'un livre. Je prends le temps de leur lire des petites cartes que j'ai chez moi, qui leur donnent l'espoir d'une vie peut être meilleure pour eux en fait. Je ne sais pas comment l'expliquer, c'est quelque chose qui est quand même particulier. Je n'ai eu aucune, aucune appréhension, la seule chose vraiment, je ne m'y attendais pas, c'est que j'ai un Monsieur qui est décédé dans mes bras. Je suis arrivé le matin, il n'allait pas très bien et déjà, depuis quelques jours, il allait mal, il ne mangeait plus. Je m'étais aperçu de certaines choses, même pendant sa douche, ben, il avait vite froid, il avait les extrémités bleues et j'ai vu tout de suite que c'était la fin dans les jours à venir. Et ce qui m'a fait drôle, ce n'est pas tant le Monsieur qui est mort dans mes bras, c'est le petit-fils qui habitait à l'étage du dessus. Et le Monsieur en fait, le matin quand je suis arrivée, il m'a dit, "Enquêté 5, ça ne va pas, prévient mon petit-fils je sens que je vais mourir, prévient mon petit-fils, ça ne va pas, il faut qu'il m'amène à l'hôpital". Et j'ai été prévenir son petit-fils et il m'a envoyé balader le petit-fils. Il m'a dit "oh non, c'est bon, j'ai travaillé toute la nuit, il a l'habitude de faire croire qu'il va mourir. C'est bon, on verra ça plus tard". Alors, c'est cet aspect-là qui m'a vraiment contrariée. Et bon après quand je suis revenue, en fait juste après ça, le Monsieur, bah il s'est écroulé, il est tombé dans mes bras. Il s'est écroulé. Je l'ai accompagné en fait directement au sol pour pas que... au cas où

si j'arrivais à le réanimer. Pour, voilà, que je puisse faire quelque chose, que je ne le laisse pas tomber comme un poids lourd, quoi. Et au final, j'ai crié au secours au secours, j'ai hurlé au secours. Même je crois que l'immeuble d'en face aurait pu m'entendre tellement j'ai hurlé et en fait. Le petit-fils, il a entendu, mais il n'est pas venu m'aider quoi. Il m'a laissé ou il a fait croire qu'il n'avait rien entendu. Et quand il est arrivé, il fait, "qu'est-ce qui se passe là encore ?" Je dis, bah votre grand-père est mort ! Et en fait, c'est cet aspect-là, vraiment, qui m'a vraiment fait mal. C'est vraiment de laisser son grand-père. Il savait que son grand-père était mal, il l'a laissé. Je n'ai pas compris, puis moi il n'a, même pas été reconnaissant par rapport à ce que j'ai pu faire, il ne m'a même pas remercié d'avoir fait les premiers secours, d'avoir fait le massage cardiaque rien. Enfin, c'était comme si c'était ma faute s'il était décédé, imite. Et ça, ça m'a vachement vexé. Après, j'ai pris sur moi, je me suis dit bon, peut-être qu'il ne s'est pas rendu compte et puis voilà, j'ai été quand même contente de ce que j'ai fait. Mais les pompiers m'ont dit qu'il y avait une caméra de surveillance dans la maison. Le petit-fils a visualisé les images il voit. bien que j'aie géré mais ça, il ne l'a pas dit. Enfin, il l'a dit au pompier, moi, il m'a considéré comme une merde quoi. Aucune considération pour moi. Ça, ça m'a vexé. Ça vraiment été le coût le plus dur en fait, après le reste, ça se fait. Après les gens qui sont mourants... À un moment, t'arrives le matin... Comme je te disais, moi je suis quelqu'un d'hyper-sensible, je sens quand quelque chose va arriver alors je savais que dans 2 jours ou un jour, je savais que la dame ne serait plus là. Alors après, quand tu arrives le matin que la dame est décédée, à la limite tu pris, Dieu merci de l'avoir pris quoi. Parce que la personne a tellement souffert auparavant. Alors ça se fait tout seul pour moi. C'est quelque chose, vraiment, je ne me pose pas de question, c'est naturel.

Chercheur :

D'accord ! J'aimerais qu'on revienne sur les activités que tu as citées, les soins, tu as parlé un petit peu de ménage, tu as utilisé des termes que je n'ai pas très bien compris (*rires*) Est ce que tu peux m'expliquer concrètement comment ça se passe ?

Enquêté 5 :

Une prestation de ménage par exemple ?

Chercheur :

Oui on peut commencer par le ménage et puis après de soin, de soin, que ce soit chez une personne mourante ou pas.

Enquêté 5 :

Ok, bon bah on va passer par le ménage d'abord. Bah le ménage. Alors en général j'arrive chez les personnes, j'ai déjà les produits préparés etcetera. Je fais d'abord tout ce qui est dépoussiérage pour, au cas où la poussière, quand elle retombe au sol, bah au moins, je sais qu'en aspirant, il n'y aura plus de poussière. Ça ne sert à rien de laver un seul sol si la poussière n'a pas été fait. Du coup, je passe d'abord, les produits pour la poussière. Je passe l'aspirateur, je fais pièce par pièce. Je fais tout dans une seule pièce, puis je passe dans une autre pièce quand le ménage est fait entièrement dans une autre. Alors, je ne suis jamais sur un grand ménage, je suis sur du ménage courant. Le ménage courant, ça veut dire, dépoussiérage aspirateur, lavage des vitres, nettoyage des plans de travail sur la cuisine, salle de bain, table de salon. Ça, c'est du ménage courant. Je n'ai jamais fait de grand ménage ou on va jusqu'à aller vider les placards par exemple. Je ne vide pas les placards, ce n'est pas mon métier, je ne suis pas femme de ménage. Je suis quand même aide à domicile, auxiliaire de vie, donc voilà ! Alors moi, le ménage en général, je le fais rarement seul parce qu'il faut savoir qu'on a nos tâches déterminées, certes, mais j'essaye de faire participer des personnes âgées parce que notre but à nous, c'est de les maintenir au domicile, de les aider au maximum pour maintenir leur autonomie. Du coup, quand c'est comme ça, je donne les tâches les plus simples à faire, c'est à dire la dame prend son chiffon, elle va passer la poussière dans sa chambre et puis après moi je passe l'aspirateur, je lave le sol et terminé. Ou alors, elle va nettoyer ses tables, elle va nettoyer sa vaisselle ou elle va essuyer sa vaisselle et moi je vais laver, voilà. On s'arrange comme ça, j'essaye de faire en sorte que les gens soit un peu encore autonome. Je ne fais jamais ou rarement, en tout cas toute seule. Même pour un lit, la réflexion de lit par exemple, bah je sais la dame à qui je pense particulièrement, elle m'aide. Elle va m'aider à enlever les draps, elle va m'aider à passer l'aspirateur sur le matelas parce que c'est une dame

qui est allergique aux acariens, donc du coup pour la dépanner, je passe l'aspirateur sur le matelas. Et elle bon, elle refait le lit derrière avec moi. C'est rare que je me retrouve toute seule sur du ménage. Sur tout ce qui est hygiène, bah, hygiène corporelle, c'est au lavabo, toilette au lit. Alors au lavabo, la dame est assise dans la salle de bain, je la déshabille, je fais le haut du corps, je rince, après je l'habille du haut du corps, pour pas qu'elle ait froid. Je passe par le bas du corps, je fais les jambes, les pieds et je finis par les parties intimes, j'essuie, je rince et après, j'habille. Ça, c'est une toilette au lavabo. Toilette, douche, j'en ai rarement fait, les gens ont peur. J'en ai fait une, c'était une personne malentendante et aveugle, et bah la douche, c'est simple. Il a un siège dans sa douche, enfin, c'est simple... Il faut l'accompagner, ce n'est pas si simple une toilette, douche. Toilettes, douche, il faut accompagner la personne, il faut l'installer, il faut le déshabiller totalement même s'il a froid, vu que c'est une douche ou le laisser partiellement habillé et puis on le lave. Alors moi ce que je fais, c'est que souvent, je le mouille bien, il est bien mouillé, il n'a pas trop froid, Je passe, je le lave au gant de toilette, voilà. Jamais avec mes mains, je n'aime pas trop laver avec mes mains, je lave avec des gants de toilettes, ce que j'ai a porté de main en tous cas. Donc toilette douche, c'est ça. Pareil, le même système, je passe du plus propre au plus sale. Donc je fais le haut puis je finis par le bas, C'est toujours dans ce sens-là (*me montre les gestes*), tête torse, jambes, pieds, parties intimes. Je finis toujours par les parties intimes, même pendant une douche. La douche, bah c'est comme tout le monde, je lave, je rince, j'essuie, j'habille. Et puis après, il y a la toilette au lit. Ça dépend des gens ! Il y a des gens qui vont nous aider, qui vont pouvoir se bouger d'autres qui ne vont pas pouvoir se bouger. Les personnes en fin de vie il y a des personnes pourrait bouger, mais ils n'ont pas envie parce qu'ils n'acceptent pas l'aide et du coup on est obligé de faire avec. Et bon bah alors là, c'est complètement différent. Le lit en général, pour éviter de mouiller les draps, on essaye de pas faire une grande toilette, on va épurer. On va dire ça comme ça. C'est à dire que moi, je vais laver bien sur le visage, les oreilles. Je ne fais pas de shampoing au lit. Je ne fais pas les shampoings, c'est souvent la coiffeuse qui fait des shampoings. Moi, je lui lave les bras, les aisselles, les seins, sous les seins pour les femmes, les jambes, les pieds et parties intimes. Mais je ne vais pas dans le détail, mais vraiment c'est une toilette de chat. C'est bien fait, mais ce n'est pas, on ne peut pas non plus s'éterniser avec une toilette au lit, c'est quand même particulier une toilette au lit. La personne à froid, elle est contractée, du coup c'est difficile pour la bouger. Nous au niveau morphologique, on n'a pas toujours la force de bouger de remettre, bouger, remettre. Donc du coup, on fait des toilettes bien faites mais rapides.

Chercheur :

D'accord, c'est la personne qui vous dit, bah là j'ai envie de faire à la douche ou au lavabo ?

Enquêté 5 :

Ouais, en général, c'est eux qui me le disent. Alors des fois, il y en a qui pensent pouvoir faire la toilette à la douche, par exemple, alors qu'ils ne tiennent pas debout donc là du coup, c'est à nous leur expliquer le risque de se lever malgré leur manque de force. S'ils ne prennent pas en considération et qui veulent faire leur douche quand même, on le fait. Enfin, moi je le fais parce que je ne veux pas contrarier la personne. Il y a souvent des gens qui se contrarient mais ça peut durer plusieurs jours et je ne veux pas les laisser dans cet état d'esprit là. Je préfère faire, du mieux qu'on peut toujours, mais au moins, elle est contente, elle a fait sa douche, etcetera. Après, il y a des moments vraiment, je refuse vraiment parce que la dame, vraiment, elle n'est même pas en équilibre sur ses jambes. Donc là, je refuse tant bien que mal et en général, ça ne plaît pas, mais voilà, c'est comme ça, on ne peut pas non plus se risquer avec des gens qui ont pas du tout d'équilibre en fait, ce n'est pas possible. Enfin, ce n'est pas possible et donc du coup, on se contente d'une toilette en fauteuil roulant par exemple. La dame est sur son fauteuil et on fait une toilette ou alors je passe carrément le fauteuil roulant, quand il est, comment on appelle ça...Tu sais, tu as des fauteuils roulants qui sont imperméables.

Chercheur :

D'accord, oui, je vois

Enquêté 5 :

Voilà et ben cette dame-là, parfois elle sa douche, on peut faire une douche, carrément assis dans son fauteuil. Là, c'est encore autre chose parce qu'après, il faut nettoyer le fauteuil quoi. C'est encore autre chose, mais je l'ai fait qu'une fois et c'est au début quand j'étais arrivé à l'association. Voilà, ce n'est pas pratique !

Chercheur :

Tu sembles avoir des superbes techniques. Est-ce que tu fais comme ça depuis le début ou tu as changé de manière de faire ?

Enquêté 5 :

Non, j'ai toujours fait comme ça. Moi-même, je me lave comme ça. Quand je me lave, je fais tête torse, dos quand je peux l'atteindre, bras. Maintenant, je pense que je l'ai appris, oui ! J'ai approfondi mes connaissances parce que voilà, je sais me laver et je sais que moi, je me lave comme ça. Non, je n'ai rien changé, je ne crois pas que j'ai changé quelque chose dans ma façon de faire ? Quand je change de façon de faire, c'est que j'ai mal au dos ou j'ai mal au bras, j'ai mal aux épaules par exemple ou j'ai mal aux cervicales. Donc là, je vais changer un petit peu. Je vais moins insister sur mon dos, mais après non, je ne pense pas changer ma façon de faire. C'est souvent la même chose pour moi.

Enfin, c'est mieux pour moi, je me repère comme ça. Niveau technique, merci la MFR, ça confirmé.

Chercheur :

Donc toi tu as commencé sans formation, donc tu as été directement recrutée. Et qu'est ce qui t'a donné envie d'aller faire une formation ?

Enquêté 5 :

Alors, ce qui m'a donné envie de me faire former, c'est d'avoir mon diplôme ADVF, d'accord. J'aurais pu faire ce métier là sans être formée. Mais je me suis renseigné, avec le diplôme, on était mieux payé déjà. Donc pour commencer, l'aspect financier et puis après, ça m'ouvre des portes. Comme moi mon objectif dans ma vie, c'est d'aller en soin palliatif intensifs au CHU ou dans une clinique privée donc du coup, pour moi, c'était une belle opportunité de passer mon diplôme. C'était maintenant ou jamais ! C'est quelque chose de plus qu'on a.

Chercheur :

Et être aide-soignante, mais à domicile et toujours avec ce public en fin de vie, ça te plairait ?

Enquêté 5 :

Alors moi, si un jour je deviens aide à domicile, j'ai ma cousine qui travaille à la clinique du Cèdre, elle travaille en hospitalisation à domicile de la clinique du Cèdre et elle fait tout le département de Seine-Maritime. Et elle me dit qu'elle pourrait me faire rentrer au sein de L'HAD de la clinique du cèdre, si je le veux. Je ne veux pas aller forcément au CHU de Rouen parce que c'est l'usine. Et je n'aime pas ce côté usinage, esclavage que les aides-soignantes peuvent ressentir par moment. Mon but, ça serait d'aller plutôt en clinique privée. Rester à l'association, le but de l'association, ce n'est pas que de faire que des fins de vie et c'est de faire du ménage. Et moi ménage, j'aimerais ne plus ou peux en faire. Je... Ce n'est pas ça mon objectif de vie. Moi, je veux accompagner les personnes qui sont mourants, évoluer dedans et ensuite peut être que je changerai mon fusil d'épaule mais pour l'instant, mon objectif, c'était mon diplôme, pouvoir avoir une porte qui s'ouvre pour être aide-soignante et par la suite aller en soins palliatifs, soins intensifs. Après ce qui se passera, je n'en sais rien. Dans le futur, je ne sais pas ce qui se présentera à moi. J'ai des opportunités qui s'offrent à moi, je les prends.

Chercheur :

On a parlé donc des activités que tu fais, dans les activités que tu ne fais pas, donc là, j'ai bien compris le gros ménage. Est-ce qu'il y a d'autres activités que tu t'interdis ou que ton métier t'interdit ?

Enquêté 5 :

On a des interdits, oui, par exemple, on ne peut pas utiliser les cartes bancaires des gens. On ne peut pas retirer de l'argent aux gens sans qu'ils soient avec nous. Ça, je me l'interdis, je ne veux pas du tout qu'un jour on m'accuse de vol ou de je ne sais quoi. Donc ça, je me l'interdis moi-même. Et puis ça fait partie aussi du règlement de notre, du règlement en fait de l'association. Ce que je m'interdis, c'est d'être appelé sur mes jours de repos. Mon jour de repos, c'est mon jour de repos. Même les gens

qui sont parfois dans la galère parce qu'il y a ma collègue qui n'est pas venu bosser le matin à 8h et qu'on m'appelle pour me dire viens m'aider alors que je suis sur mon repos. Je m'interdis ! J'interdis en fait, mon boulot d'empiéter dans ma vie privée et à l'inverse, ma vie privée ne vient pas empiéter sur mon boulot. Sinon après on ne pense qu'à ça, on ne mange que par ça, on ne voit que par ça et après on en fait quoi de notre vie privée ? Il faut penser à soi. Donc ça, c'est mes interdit à moi, personnel. Je m'interdis de faire des grands ménages. C'est peut-être prétentieux, mais je ne suis pas femme de ménage, je suis Auxiliaire de vie, je suis là pour aider, je ne suis pas là pour tout faire, je ne suis pas la bonniche, je ne suis pas l'esclave donc ça, je m'interdis de tout faire. Même si le bénéficiaire qui est en face de moi insiste, je refuse.

Chercheur :

Ça arrive que ce soient les personnes qui insistent pour que tu fasses des tâches qui ne révèlent pas de tes fonctions ?

Enquêté 5 :

Ah oui, oui, bien sûr, oui. Oui, ça m'est arrivé deux fois où ils avaient même appelé l'association pour ne pas que je revienne. Deux fois, une dame m'avait demandé, deux personnes, deux dames m'avaient demandé de faire le haut des placards de cuisine. J'ai refusé. Alors, il y a eu ça. Il y a eu aussi un coup où une dame m'a demandé de faire son balcon, nettoyer son balcon, j'ai refusé. On ne fait pas les extérieurs nous. Et parce que j'ai refusé, cette dame-là a appelé dernière l'association. Mais c'était des personnes qui avaient déjà eu des problèmes avec mes collègues qui avaient déjà demandé trop de choses à mes collègues qui ont refusé. Et à chaque fois, bah elle ne garde pas les filles. Elle ne garde pas les filles tant qu'on ne répond pas à leurs attentes, ouais.

Chercheur :

D'accord, elle pense qu'il y aura une autre qui acceptera ?

Enquêté 5 :

Oui ! Bah y'en a qui acceptent ?

Chercheur :

C'est vrai, bien que ce ne soit pas dans vos fonctions ?

Enquêté 5 :

Ah bien sûr oui. J'ai des collègues qui l'acceptent. C'est justement ça le problème, on se bat avec ça sur le terrain avec mes collègues et même avec ma responsable de secteur, on se bat contre ça. On a, on a, comment dirais-je, un détail d'activité à tenir, c'est détaillé, on sait ce qu'on doit faire et ce qu'on ne doit pas faire. Par exemple, un détail d'activité, si on nous dit repassage, ménage, courant, toilette et qu'il n'y a pas écrit course, si la dame me demande d'aller faire des courses, je refuse, voilà. En fait, on a un téléphone portable, je peux te montrer-moi si tu veux. Et en fait, on a vraiment le détail de l'activité et on doit se tenir à ça. Parce que la collègue qui va en faire plus, après, elle nous décrédibilise nous. On perd en crédibilité totale donc les gens ne comprennent pas pourquoi elle à l'accepter et d'autres n'acceptent pas. Forcément, ça crée des conflits.

Chercheur :

Est-ce que, ces collègues sont en générale aussi informée que toi sur leurs missions, est ce que tu aurais un avis sur le pourquoi justement, il y en a certaines qui acceptent.

Enquêté 5 :

Ben moi, je pense que c'est des personnes qui je ne sais pas si je dois le dire ... Je les connais, ces filles-là, c'est des filles qui n'ont pas du tout confiance en elle et en donnant beaucoup, beaucoup, beaucoup, beaucoup, elles pensent avoir plus confiance en elles, être appréciée pour ce qu'elles font. Mais c'est bien beau de tout faire, c'est bien beau, mais si tu ne parles pas à ton bénéficiaire, le côté humain, tu, ne l'as pas. Tu as juste le côté matérialiste, en fait. Pour moi, c'est un manque de confiance en soi. J'ai du mal à croire que mes collègues font ça par bonté de cœur, parce qu'il faut voir parfois ce que j'ai entendu. Non mais j'ai halluciné parfois ce que j'ai entendu. Des collègues qui se penchent même sur le balcon pour nettoyer les vitres de l'autre côté, en fait du balcon. Elles se penchent pour nettoyer le bas du balcon. Je ne comprends pas trop... Si elles basculent dehors et qu'elles meurent ?

Donc, je pense que, moi mon avis, c'est des personnes qui manquent de confiance en elle et qui ont besoin de faire leurs preuves. Elles se nourrissent de ça je pense, après peut être que je suis tranchée.

Chercheur :

Mais elles le savent que c'est interdit de se pencher sur le balcon par exemple ?

Enquête 5 :

Ouais, ouais ouais, elles le savent, les extérieurs on ne fait pas. Les jardins, on ne fait pas, on ne tond pas l'herbe, on ne se penche pas sur les balcons pour nettoyer les vitres extérieures du balcon. Si une vitre n'est pas accessible comme dans ma cuisine double vitrage, j'ai une vitre en bas, je n'ai pas accès en bas, je ne le fais pas. Mais elles le savent que c'est interdit, pour autant, elles le font.

Chercheur :

D'accord ! J'aimerais revenir sur des outils et peut être les méthodes de travail. Comment toi tu organise son travail justement. Tu parlais du détail d'activité avec 2, 3 activités dessus, comment tu organises tout ça et avec quels outils ?

Enquête 5 :

Je prévois toujours avant l'organisation. Je prépare mon matériel avant de commencer. Je prépare tout avant, comme ça, j'ai tout à portée de main et puis bon, après je prends les produits dont j'ai besoin ce que j'ai sorti, je vais dans une pièce, je fais mon ménage avec les produits que j'ai sorti pour cette pièce spécifiquement. Des fois, je suis dans des pièces, il y a des matériaux qui sont difficiles à entretenir, on a des produits spécifiques. Donc en fait, je m'organise, c'est que je sors mon matériel, je prépare avant.

Chercheur :

D'accord ! Et comment tu détermine l'ordre des choses à faire ? Parce que si j'ai bien compris ce n'est pas marqué dans le détail d'activité qu'en premier tu dois faire telle ou telle activité ?

Enquête 5 :

Ouais, y a juste écrit l'activité. Bah comment je fais, c'est que je priorise. Par exemple, on a des personnes qui ont des maisons à doubles niveaux donc, mais elles ne vont pas en haut de leur maison. Je ne fais pas le haut la maison, je ne fais que le bas, les pièces qu'elles fréquentent.

Et si j'ai peu de temps, même pour faire le bas. Admettons, j'ai 30 min, il me reste 30 min pour faire du ménage courant, bah je vais prioriser. C'est-à-dire, je sais que sa chambre elle y dort donc, il faut que je fasse sa chambre en premier. Sa cuisine, elle y mange, je fais sa cuisine et sa salle, bon bah si elle fréquente sa salle, je vais la faire à fond et si je n'ai vraiment pas le temps de faire à fond...vraiment, je vais prioriser les pièces où elles sont réellement, où elles passent la plupart de leur temps. En général, c'est quoi ? Cuisine, chambre, salon. Si je n'ai pas le temps de faire le reste, je le fais la semaine d'après par exemple.

Chercheur :

S'il y a des soins là-dedans, plus ménage, peut être un petit peu de repassage.

Enquête 5 :

Alors je t'avoue que tu es mal barrée avec moi parce que je n'ai jamais de gens où je dois faire toilette, ménage, repas, machin. J'ai des gens où j'y vais que pour une seule tâche. Le matin pour la toilette. C'est écrit, détail d'activité : toilette, aide à l'habillage. En fait, je n'ai jamais un mélange de tâches à faire. J'y vais toujours pour les toilettes, j'y vais pour le repas, j'y vais pour du ménage, j'y vais pour du repassage, j'y vais pour un coucher. Il faudrait que je te montre mon téléphone. Mais en fait, c'est vraiment ...Même l'association fait en sorte qu'on n'ait pas 50 000 choses à faire sur 1h ou 2h de temps. Et en général, moi j'ai refusé les interventions qui durent plus de 2h. J'ai dit à l'association, je ne peux pas rester plus de 2h chez une personne, 2h, c'est le max, ils m'ont dit ok, pas de problème.

Chercheur :

D'accord, en fait, c'est vous qui choisissez ?

Enquête 5 :

Bah moi j'ai choisi ouais mes heures. L'heure à laquelle je peux commencer le matin et au plus tard le soir, jusqu'à quelle heure je peux aller. Et même au niveau de mes interventions en général, j'essaye de faire en sorte d'enchaîner c'est à dire je vais commencer à 8h et je vais enchaîner. Je vais juste

prendre ma pause repas de 40 Min et puis je vais enchaîner, mais j'appelle le bénéficiaire avant pour savoir si ça ne le dérange pas. Sinon, en général, je m'arrange toujours pour faire toilette ménage le matin. Ça veut dire que si j'ai un ménage qui est prévu l'après-midi, je vais appeler la dame, je vais dire est ce que je peux venir ce matin, j'ai du temps ? Bah ils me disent oui, ils me disent non, mais j'ai un truc bien déterminé. J'ai cette chance l'association. En tout cas, on a cette chance-là, c'est que c'est cadré. On sait ce qu'on à faire chez les gens quand on arrive.

Chercheur :

Ouais, tu parles de chance pour toi, c'est mieux comme ça ?

Enquêté 5 :

Bah pour moi c'est le mieux. Moi, je préfère que ce soit quelque chose de carré, de déterminé. Je suis quelqu'un qui est comme ça, je suis carré, j'ai besoin d'avoir un cadre, je ne veux pas travailler dans n'importe quoi. J'ai besoin d'être cadré. Je m'oblige-moi même à me cadrer, c'est à dire que même s'il y a une dame, il y a un détail de l'activité ou potentiellement, on peut faire ménage, repas, machin, moi je vais prioriser, je sais qu'il y a un repas à faire. Donc je vais faire son repas. C'est des besoins primaires d'une personne, c'est vital et après je Vais avec peu de temps qu'il me reste, faire peut-être un peu de ménage ou je vais passer le chiffon pour dépoussiérer même si je n'ai pas le temps de passer l'aspirateur, mais moi, je vais bosser. Et ma collègue qui vient demain, au moins, elle n'a déjà pas ça à faire.

Chercheur :

Est ce qu'il peut arriver que tu arrives chez des personnes pour une tâche bien précises et puis elles ne veulent pas ?

Enquêté 5 :

Oui, oui, oui, il y en a toujours qui contredisent tout. C'est des enfants ! Y en a, c'est des enfants, ils sont dans le non, dans l'opposition. Ça m'est arrivé, oui. Quand c'est comme ça, je repars, j'envoie un message à ma responsable de secteur, en expliquant que la dame a refusé que je lui fasse sa toilette et du coup, je pars.

Chercheur :

C'est donc souvent pour la toilette ?

Enquêté 5 :

Bah non, non, des fois il y a des gens, ils vont me dire... bah j'ai une dame, je pense à une dame en particulier, des fois, j'arrive chez elle me dit, je ne me lave pas ce matin. Ça fait 3 semaines qu'elle n'est pas lavée. Elle a dit à mes collègues qu'elle se lavera avec moi à chaque fois, sauf que mes collègues me remplacent, moi donc. Du coup, elles ne peuvent pas savoir si moi je... Et cette dame-là, c'est toujours, « non je ne ferai pas la toilette, mais si tu veux tu peux aller faire du ménage dans la maison ». J'ai dit non, je ne suis pas là pour faire du ménage, je suis là pour la toilette et pour le petit déjeuner. S'il n'y a pas de petit déjeuner s'il n'y a pas de toilette, je repars, j'ai l'autorisation de partir. » Elle dit toujours ah bon, d'accord. Et pour autant, cette dame ne va pas dire : bon bah du coup, on va quand même faire la douche ou tu vas me faire une toilette intime, non ! Elle va Rester sur son idée ! Pour elle, c'est un blocage, c'est neurologique c'est psychologique elle se bloque sur ça ! C'est non, c'est non et puis il n'y a rien à faire non plus. Et du coup, je ne vais pas forcer parce qu'on ne peut pas, on n'a pas le droit de forcer les gens. Moi je ne forcerai jamais qui que ce soit à accepter ma place.

Chercheur :

Oui, je comprends. Quand tu effectues tes prestations, à quoi tu fais attention, est ce qu'il y'a des choses sur lesquels tu es vraiment très vigilante hormis, l'adhésion de la personne ?

Enquêté 5 :

C'est la dégradation physique je pense. Je suis vigilante sur les... Alors avec la bénéficiaire, je fais attention au moindre mauvais signe de santé. Je pense encore à une dame qui est souvent en détresse respiratoire. Quand j'arrive chez Elle, je sais qu'elle est en détresse respiratoire et je l'accompagne dans sa détresse respiratoire. Je la calme parce qu'elle s'agite, elle a du mal à respirer, elle s'énerve.

C'est pire quand elle s'énerve. Du coup ouais, je pense que j'accompagne, voilà dans sa crise, dans sa détresse. Humm l'accompagnement social.

Chercheur :

Est-ce que face à ça était arrivé de réajuster, par exemple tes manières de faire ou des choses ?

Enquêté 5 :

Oui, oui, oui. Bah oui, quand on a une personne qui a du mal à respirer, on ne s'amuse pas à la retourner dans son lit pour lui faire sa toilette. On lui fait qu'une toilette intime par exemple, au lieu de faire une toilette complète parce qu'elle n'est pas en état de la recevoir sa toilette. Le Monsieur qui était décédé dans mes bras. Le matin, bah au final, on devait faire une douche, on ne l'avait pas forcément faite, j'avais fait que quelques parties de son corps, il avait déjà froid à ce moment-là donc ouais non, je pense que pareil, je n'ai pas vraiment d'expérience encore réellement là-dessus.

Chercheur :

Dès que tu as commencé, tu as toujours ajusté ou au début, il t'arrivait de rester maladroitement sur ta prestation ?

Enquêté 5 :

Non, non, non. Je n'ai jamais été maladroite. Si la personne ne se sent pas, je respecte. J'ai toujours respecté les attentes, les obligations. Je les respecte un peu moins quand on m'oblige à faire ça alors que je ne suis pas là pour ça, je refuse. Mais par contre voilà si tu vois que la dame, Elle n'est pas bien ou elle dort plus que d'habitude, bah ça, ça va m'alarmer quoi.

Enquêté 5 :

Du coup, je vais, ou contacter le Samu pour avoir un conseil médical ou alors, la dame est en RPA, résidence personne âgée. Du coup, tu peux accéder à la résidence. Donc, je vais voir la responsable de la résidence qui va me donner un peu la conduite à suivre. Mais non, je ne m'impose jamais quand les gens ne sont pas bien. S'il faut même que je reparte parce que la dame n'est pas bien, je m'assure avant de partir qu'elle va bien et que je peux la laisser seule, mais je n'insiste pas.

Chercheur :

Tiens, ça fait partie de ta personnalité ou de tes fonctions ?

Enquêté 5 :

Ouais, je pense que ça fait partie de ma personnalité. C'est une bonne question ça. Attends que je réfléchisse. Quoi que, non quand j'étais policière, j'imposais et en fait, je me suis aperçu que moi-même on m'a obligé à faire des choses quand j'étais dans la police, que je ne voulais pas faire et du coup, ça m'a servi de leçon. Et je pense qu'avec le temps, je me suis aperçu qu'il faut parfois lâcher prise. Il faut lâcher prise sinon on ne s'en sort pas. Je pense que c'est avec les métiers que j'ai pu faire qui m'ont transformé. Mais après, dans la police, c'est parce qu'on est dans le rapport de force que ce soit avec ma hiérarchie ou avec mes collègues ou avec des riverains, on m'obligeait à faire, je n'avais pas le choix. Là avec l'association, encore une fois, je vais te dire que j'ai de la chance, que j'ai une responsable de secteur qui est comme moi. Elle sait que lâcher prise parfois, c'est la meilleure solution. Et si on se bat envers la terre entière parce que la personne ne veut pas qu'on la lave et qu'on va quand même la laver...J'ai des collègues comme ça, qui lavent quand même alors la dame n'est pas bien. Non, moi je ne supporte pas. Ça fait sûrement partie de ma personnalité en fait. Et ça se confirme en vieillissant.

Chercheur :

Très bien. Cette responsable de secteur, elle a joué quel rôle dans ton intégration quand tu es arrivé ? Est-ce que quand tu arrives, c'est elle qui t'apprend un petit peu le métier ?

Enquêté 5 :

Euh, non ça. Elle m'a guidée par rapport à. Parfois, on est dépassé par des personnes, on ne sait plus quoi faire, quoi penser, quoi dire. Elle a été un peu mon guide, mais elle ne m'a jamais dit quoi faire.

Chercheur :

Donc tu la contactes quand tu as un petit souci, une interrogation.

Enquêté 5 :

Ouais, je la contacte vraiment quand j'ai une interrogation. Vraiment quand ça ne va pas, que je ne gère pas la situation et qu'il faut vraiment que je demande son avis, mais autrement...

Chercheur :

Est-ce que les relations de travail que tu peux avoir t'aident à accomplir ton travail correctement ?

Enquêté 5 :

Bah relation de travail j'ai quelque collègue sur qui, je peux compter. On a des bénéficiaires en commun, donc, on va s'entraider. A distance, mais on va s'entraider. Une va éplucher les légumes, si elle n'a pas le temps de les cuire et de les mixer, c'est moi qui vais le faire, par exemple. En fait, je pense que c'est cet aspect fusionnel avec certaines de mes collègues, c'est l'entraide qui a été développée chez moi. Du coup, même dans mon quotidien, même dans ma vie privée, je suis tout le temps dans l'entraide, tout le temps, tout le temps. Donc je veux toujours aider.

Chercheur :

Et ces collègues comment les liens se sont noués ? Est-ce que vous avez des temps ensemble où vous apprenez à vous connaître ?

Enquêté 5 :

Ouais, (*rires*) alors il y en a une, on s'était engueulé grave au début, c'était vraiment. On avait eu un conflit, elle et moi et puis après, on a compris que ce n'était pas de notre faute à nous.

Mais de la faute de la bénéficiaire qui nous avait manipulé et maintenant, c'est une amie à moi. On se fait des soirées et tout, même à titre privé. Après, j'ai d'autres collègues sur qui je sais que je ne peux pas compter. C'est mort, je ne peux pas compter sur certaines de mes collègues. Moins elles en font mieux, elles se portent. Mais ouais, je peux dire que les relations dans mon travail, j'ai vraiment 3 collègues quand même 3 collègues, ce n'est pas rien. 3 collègues où je sais que quand c'est elle, le travail va être fait et bien fait. Elles vont faire de leur mieux, donc voilà.

Chercheur :

Vous voyez lors de réunions ?

Enquêté 5 :

Oui, oui, on a des réunions mensuelles avec Madame L et puis on fait le point un petit peu, on parle des bénéficiaires, ce que l'une a fait pour réagir à telle ou telle chose, on se donne des conseils, parfois même on s'engueule parce qu'on n'est pas d'accord. Mais c'est normal, on est humain, on va toujours s'engueuler. Le principal, c'est qu'après on trouve des solutions ensemble.

Chercheur :

En dehors de cette réunion mensuelle, vous ne croisez pas je suppose. Vous vous croisez à travers les cahiers de transmissions peut être ?

Enquêté 5 :

Oui cahier de transmissions par exemple et encore tous les bénéficiaires n'en ont pas. Il y a des bénéficiaires, le cahier de liaison, on ne sait pas où ils sont. Pourtant, normalement, ils en ont un à chaque fois, dès qu'ils signent leur contrat mais pour autant, on ne retrouve pas certains cahiers de liaison. Alors, donc on communique avec les cahiers de liaison, on communique grâce aux réunions, après, on s'appelle. On s'est échangé nos numéros privés donc bah on s'appelle quand on a vraiment besoin les unes des autres. On est vraiment dans le conseil, l'entraide. Pas TOUTE, je le précise (*rires*). Il y en a sur qui tu ne peux pas COMPTER (*rires*).

Chercheur :

(*Rires*). Ah Ben on ne peut pas s'entendre avec tout monde malheureusement. Donc ces petits moments d'échanges par texto avec CELLES qu'on aime bien, les réunions et tout ça, c'est essentiel quoi dans le travail ?

Enquêté 5 :

Oui quand même, parce que des fois, on se sent bien seul, puis quand on s'aperçoit que nos collègues sont comme nous, on se sent d'un coup moins seuls. Justement, c'est un métier où on est seul. On a le bénéficiaire qui est face à nous, mais par moment on doit prendre des initiatives qui ne sont pas forcément les bonnes. On fait tous des erreurs. On essaye ! On fait du mieux qu'on peut. Mes

collègues, moi j'aime bien parler avec elles, moi je suis quelqu'un qui parle beaucoup de toute manière. Mais j'aime bien discuter, échanger, conseiller, gueuler.

Chercheur :

D'accord ! Et lors de ces échanges-là, est ce que vous échangez sur ce que vous privilégiez comme valeur, dans votre travail avec les bénéficiaires.

Enquêté 5 :

Alors, je ne sais pas ce que tu veux dire par valeurs, mais j'ai mes collègues avec qui je m'entends bien, on a des valeurs de droiture, on est des personnes dignes et on apportera cette dignité à nos bénéficiaires qui l'ont perdu hélas pour certains. Alors du coup, on partage ces valeurs-là. L'exemplarité aussi. J'ai des collègues avec qui je ressens qu'on est pareil en fait. Et même sur le terrain, les bénéficiaires, nous disent qu'Enquêté 5 est comme Émilie ou que Émilie, est comme Enquêté 5. On travail de la même manière. On partage des valeurs humaines. Après, des façons de faire aussi. Par exemple, mes collègues vont me dire, « mais toi, quand tu as ça à faire chez untel, tu t'y prends comment ? », « Bon bah moi je fais comme ça, comme ça ou ben moi je ne le fais pas parce qu'on n'a pas lieu de le faire ». Et ma collègue va être « ben ouais, tu as raison. Moi non plus je n'ai pas lieu de le faire, pourquoi je vais le faire ? ». Je pense que c'est important d'avoir un contact. Peu importe le contact, tant qu'il y en a, c'est le principal. Et Madame L est quand même assez juste. Même des fois, quand il y a des conflits entre collègues, bah elle va appeler l'une, l'autre, elles vont arrondir les angles, puis après on, va essayer de faire en sorte de se retrouver en réunion. On s'appelle même parfois pour régler les choses. Moi, ça m'est arrivé d'appeler une collègue pour régler quelque chose avec elle, tout simplement.

Chercheur :

D'où naissent ces conflits, est ce que ce sont vos manières de faire qui diffèrent ? De quoi ça vient ?

Enquêté 5 :

Je dirais que oui, ce que je disais, des collègues en manque de confiance, qui en font trop et les bénéficiaires. Je dirais qu'il y a 70 % des bénéficiaires qui aiment remuer un petit peu le couteau dans la plaie. En fait, moi, j'ai remarqué quelque chose chez les bénéficiaires, c'est qu'il y a des bénéficiaires, des personnes âgées qui aiment critiquer. Ils critiquent constamment parce qu'elles sont aigries dans leur vie. Elles ont un passif, certes, qui fait que, mais nous, on n'y est pour rien. Et du coup, on s'aperçoit que des fois, on est descendu par une bénéficiaire, mais ma collègue a été autant descendue que moi. Il y en a beaucoup quand même, hein, il.

Chercheur :

Est-ce qu'il y a aussi des collègues qui critiquent d'autres collègues avec eux ?

Enquêté 5 :

Oui, ah oui, oui, il y en a. ! Bah comme tout dans le monde du travail.

Il y en a qui se tirent dans les pattes, il y en a qui ne vont pas te saquer, ils vont limite se faire passer pour meilleur que toi alors qu'ils ne le sont pas du tout enfin. Moi, ça m'est arrivé une fois, une fois. J'ai halluciné qu'on en arrive là quoi. Enfin, ce n'est pas parce que je ne travaille pas de la même façon que toi qu'il faut me juger. Et il y a des bénéficiaires qui se nourrissent de ça, qui aiment la zizanie. Alors, c'est comme des enfants. Et moi, je dirais qu'il y a 70% des personnes âgées qui aiment faire du commérage, raconter, bavarder, tout en critiquant mais toujours avec subtilité pour certains. C'est comme un serpent, c'est fourbe.

Chercheur :

En parlant de commérages, je vais en faire aussi (*rires*). Mais est ce qu'il y en a qui t'ont raconté des pratiques qui t'ont un petit peu surpris ?

Enquêté 5 :

Bah oui, j'ai des bénéficiaires qui m'ont déjà raconté des façons de faire de certaines collègues, mais en fait, je ne dis rien parce que chacun fait ce qu'il veut. Ce n'est pas à moi d'aller dire à mes collègues, ce n'est pas bien, comment tu fais. Je ne le dirai jamais. Ma collègue fait ce qu'elle veut. Si elle veut commencer par laver les sols au lieu de faire la poussière avant, elle fait ce qu'elle veut.

Chercheur :

C'était surtout sur la technique.

Enquêté 5 :

Bah ouais, c'est beaucoup sur les techniques où il y a des reproches qui fusent parce que tu ne fais pas comme elle. Non, je ne suis pas comme ça, moi chacun fait ce qu'il veut tant que tu fais ton mieux. Il faut faire de son mieux dans la vie. C'est tout ce qui compte, peu importe les techniques, si elles sont respectées ou pas. Oui on a un code de conduite, oui bien sûr on sait qu'il faut dépoussiérer avant de faire les sols. On sait qu'il y a une façon laver les sols, enfin voilà.

Chercheur :

Et ce code de conduite, tu l'apprends où ?

Enquêté 5 :

C'est la formation.

Chercheur :

Du coup, les collègues qui n'auraient pas du tout de formation, qui ne se seraient pas formés, ils ne l'ont pas du tout ce code de conduite ?

Enquêté 5 :

Je suis désolé de dire ça, mais non, il y a des collègues qui vont faire que ce qui se voit. C'est à dire que là tu vois, chez moi, il y a un canapé, il y a de l'espace sous le canapé mais elles ne vont pas sous le canapé. Et pourtant tu as tout un tas de poussière sous le canapé.

Tu ne comprends pas quand c'est comme ça, tu te dis ok. Mais oui, bien sûr, j'ai des gens qui m'ont déjà dit, machin a fait ça, elle n'a pas fait ça comme ça. Et bah ouais j'avoue on en fait tous du commérage donc il m'est arrivé de dire « bah ouais c'est abusé. Elle aurait pu le faire et tout. ». Après, je me méfie parce qu'il y'a des bénéficiaires qui vont nous dire ça, mais en fait on s'aperçoit que c'est eux-mêmes qui ont demandé à la fille de ne pas se baisser parce qu'elle s'était plainte la semaine dernière qu'elle avait mal au dos. Donc la bénéficiaire, elle lui a dit ne pas faire parce qu'elle a mal au dos. Il faut se méfier en fait de ce qu'on a peut entendre.

00:50:28 **Chercheur :**

Ça arrive souvent, des situations où certaines collègues se plaignent de la vie professionnelle ou personnelle aux bénéficiaires ?

Enquêté 5 :

Bah avec la vie personnelle, alors moi, j'entends rarement des collègues qui parlent de leur vie personnelle. En tous cas, ça ne me revient pas aux oreilles. On a tous des problèmes, on en parle des fois à nos bénéficiaires parce qu'on arrive le matin, on est triste et qu'on ne fasse pas, de sourire. On est obligé de leur dire que bah cette nuit, mon fils a été mal, il a été hospitalisé, bah voilà ! Tant que la personne aidée sait pourquoi aujourd'hui, tu n'es pas en forme, après, ça va tout seul, mais après le problème, c'est des collègues qui ne savent pas et qui vont entendre que tu as été tristes mais ne connaissent pas les raisons. Elles vont dire, oui bah de toute façon, celle-là, elle fait tout le temps la gueule, alors qu'elle ne connaît pas. C'est un monde de fille (*rires*) ! Tu peux le mettre là-dedans ! Alors, ça se crêpe le chignon et moi je sors d'un monde, c'est totalement l'inverse, on ne se tire pas dans les pattes. Moi je n'ai jamais tiré dans les pattes !

Chercheur :

Et comment ça se fait, parce que finalement vous êtes seul à domicile. Vous devez avoir besoin de vous rassembler.

Enquêté 5 :

Mais oui, mais des fois, on n'en a pas l'occasion. Pas l'occasion de se regrouper et de créer un esprit de cohésion. On n'a pas le temps et puis, il y en a qui n'ont pas envie. Il y en a, elles sont à 2 ans de la retraite, elles n'ont pas envie. Nous les petites nouvelles, on est de la rigolade pour elle. Et c'est souvent le problème des collègues qui sont près de la retraite, qui sont aigris, qui n'aiment plus leur boulot, j'en connais une waouh.

Chercheur :

Ah tu as l'impression qu'elles aiment plus ?

Enquêté 5 :

Ah bah elles n'aiment plus ! Même les bénéficiaires le voient. Bah oui ! Quand tu récupères ta bénéficiaire et qu'elle a un hématome comme ça, sur le petit tibia, parce que ma collègue bah elle l'a pris comme un bourrin parce qu'elle n'arrivait pas à la lever... Enfin, de la maltraitance en fait ! Et il y en a une qui est comme ça. Moi, j'ai remarqué ça chez mes collègues qui sont près de la retraite. Il y en a qui sont blasés quoi. Elles en ont marre ! Elles vont faire les courses, la moitié de la liste des courses, tu ne comprends pas ? Elles avaient 2h pour faire des courses, le plein de courses, il n'est pas fait. Elle a mis trois trucs dans le frigo tu dis mais attends, tu ramènes que ça, c'est bizarre quand même. Alors ça, on lui dit au bénéficiaire, parce que nous, le bénéficiaire nous dit, « untel a fait les courses, mais mon frigo, il n'est pas rempli. Elle m'a ramené 40€ sur les 60€, elle n'a pas fait mon plein de courses pour 15 jours ». Qu'est-ce que tu veux que je dise moi ? C'est des gens qui sont peut-être à quelques années de la retraite.

Chercheur :

Tu penses qu'à la fin, on se lasse de ce métier ?

Enquêté 5 :

Bah c'est en tout cas, c'est le sentiment que ça donne. Moi qui suis novice dans ce métier-là, c'est en tout cas le sentiment que j'ai. Est-ce que c'est normal, est ce que c'est parce que ce n'est pas le métier ? C'est peut-être parce que c'est dans le monde dans lequel on vit qui évolue et qui ne plaît pas et du coup les gens deviennent aigris. Parce qu'on le voit bien dans la rue, que les gens sont agressifs sont à cran. Enfin, les gens sont excités tout le temps, est ce que peut être que finalement il y en a qui arrivent plus à prendre du recul par rapport finalement à leur vie privée et la vie quotidienne, je ne sais pas. Moi, j'ai juste remarqué que quelques collègues avant d'être en retraite, elles sont limite dans la maltraitance.

Chercheur :

Et elles n'en parlent pas, elles ne disent pas ce qui ne va pas, qu'est ce qui ne leur plaît plus ?

Enquêté 5 :

Non. Ah Ben non pas du tout ! Alors que Madame L, notre responsable de secteur, c'est la première. Elle prend la température régulièrement, elle dit « bah voilà, j'ai appris que là, ça ne s'était pas très bien passé. Qu'est ce qui s'est passé ? » On a quand même l'opportunité de pouvoir communiquer avec une responsable de secteur. C'est rare quand même qu'une responsable s'intéresse à nous, à notre ressenti. Puis on a des psychologues aussi ! On a un psychologue qu'on peut appeler si on veut, c'est anonyme, mais on a un psychologue pour nos métiers quoi ! Non, je pense que ce sont des gens qui ne veulent pas. Qui ne veulent pas s'aider eux-mêmes. Ils ne peuvent plus aider les autres nous.

Chercheur :

D'accord ! J'aimerais qu'on parle des compétences qu'il faut pour ce métier-là.

Enquêté 5 :

Ben, je dirais, la première, c'est la bienveillance. Et l'empathie. Je dirais que ça, c'est les 2 valeurs essentielles. Après, il y a l'organisation. L'organisation au travail, l'organisation dans tes tâches, l'organisation dans ton ménage dans ton hygiène corporelle. Enfin, il y a toute une organisation à avoir. Ouais tout ça, je dirais que c'est hyper important dans notre métier. Je pense même que c'est essentiel ! Après, il y a d'autres choses. Je ne saurais pas forcément le dire. Il faut être digne aussi de du métier qu'on t'offre, voilà, faire preuve de dignité. Il faut être exemplaire aussi par moment. Ça, c'est autre chose, c'est une question plus personnelle quoi.

Chercheur :

C'est vrai que tu parles beaucoup de dignité, tu entends quoi par être digne ?

Enquêté 5 :

La dignité, pour moi, c'est être fier de ce que tu fais, peu importe les difficultés, sois fier de ce que tu donnes soit fière de l'aide que t'apporte dans ce monde en fait. Il y a des gens qui ont besoin de nous, il y a des gens qui ont besoin des filles comme nous pour les aider, pour les écouter, pour les entendre, des fois, juste les prendre dans nos bras parce qu'elles pleurent parce qu'elles ont perdu leur fils et ne pas la regarder comme ça, attendre que ça passe. Je trouve que la dignité, c'est, c'est comme mourir dignement. Mourir sans souffrir, bah c'est travailler sans souffrir aussi. Voilà une souffrance que tu

peux t'infliger toi-même et une souffrance que tu peux infliger aux autres. La dignité pour moi, c'est important.

Chercheur :

Par-là, j'ai l'impression que tu véhicule aussi l'idée qu'il faut vraiment aimer ce métier-là, je me trompe ?

Enquêté 5 :

Oui, bien sûr. Bah faut aimer faire du ménage, un peu de ménage, il faut accepter de faire du ménage. On ne peut pas passer à côté, ça fait partie aussi de l'hygiène de la personne. Il faut aimer ce métier, il faut aimer les gens parce que le métier en lui-même, si tu n'aimes pas les gens, tu peux faire du ménage, on ne te demande rien, on ne te demande pas de communiquer, tu fais ton ménage on ne t'en demande pas plus. Mais je pense qu'il faut aimer les gens à leur juste valeur. Et comprendre les gens, comprendre pourquoi cette personne est méchante, pourquoi cette personne. Des fois, il y en a qui sont méchants parce qu'ils sont méchants, c'est comme ça. Ils ont leur famille qui n'ont plus de contact avec eux d'ailleurs. C'est les gens seuls.

Chercheur :

Bon bah très bien. Par exemple, pour quelqu'un qui débiterait dans le métier pour toi, il lui faudrait combien de temps pour le maîtriser ?

Enquêté 5 :

Je crois qu'il faut savoir se remettre en question régulièrement et la maîtrise, on l'acquiert avec le temps. Il n'y a pas de temps imparti. C'est accepter l'erreur. Accepter que parfois bah tu fais des erreurs, que parfois le boulot n'est pas bien fait, que tu as mal fait ta toilette. Et puis, une fois que tu acceptes déjà, ça, ça veut dire que tu peux évoluer. Pour moi, il n'y a pas, on peut maîtriser un métier, c'est avec le temps. Ce n'est pas une maîtrise bureautique où là faut maîtriser par exemple un logiciel Excel, pour pouvoir faire les paies ou un logiciel de comptabilité pour faire telle ou telle chose. Ce n'est pas une maîtrise qu'on demande immédiate. C'est une maîtrise humaine. L'humain, ça s'acquiert avec le temps. La maîtrise technique, il y a des choses qui sont logiques. Tu ne fais pas un lavage de sol, si tu n'as pas enlevé tes poussières QUOI ! Ça ne sert à rien. Je dis ça, je ne dis rien ! (*Rires*). Bon après, c'est sûr, il y en a, la technique ils ne maîtriseront jamais parce qu'ils en font qu'à leur tête. Moi je ne dis pas que je maîtrise, bien loin de là, mais en tout, je fais du mieux que je peux. Ce métier-là, c'est faire du mieux possible. On ne demande pas d'en faire trop ni d'en faire peu. On demande de faire ce qu'on te demande et tu le fais de ton mieux. Et même si tu fais une erreur, ce n'est pas grave, il faut apprendre de erreurs.

Chercheur :

Tu parles de parfois accepter que la toilette, on ne l'a pas fait correctement. Moi je me pose la question, si je débute dans le métier, comment je sais que ma toilette je ne l'ai pas fait correctement ?

Enquêté 5 :

La dame va te le dire. Tu ne peux pas passer à côté, la dame te le dira. Le bénéficiaire te dira « bah là, je n'ai pas trop aimé quand vous avez fait ça. Vous avez oublié telle partie du corps. »

Et ceux qui ne le disent pas, tu le ressens parce que quand tu fais ta 2e toilette où ta 3e toilette, elle va dire « bah là, est ce qu'on peut faire ça, est ce qu'on peut faire ça ? Est-ce que vous pouvez faire ça avant ça ? ». Je pense que tu le vois, déjà au visage des gens parce que quand tu arrives chez eux, ils ne sont pas contents de te voir.

Chercheur :

(*Rires*). D'accord ! Est-ce que ça arrive que les personnes disent concrètement, bah voilà, comment on fait.

Enquêté 5 :

Une fois une dame, mais c'était plus elle le problème. Elle m'a dit, « bah je ne comprends pas, pourquoi vous faites pièce par pièce ». « Bah c'est ma façon de faire pièce par pièce, c'est mieux fait. Moi, je passe d'abord la poussière partout, puis après je passe l'aspirateur partout. » Elle me dit, j'aimerais bien que vous le fassiez comme moi. Mais non. Et du coup, je n'étais jamais revenu chez

cette dame là parce que j'avais senti que ça ne le ferait pas entre elle et moi. Je ne vais pas insister en fait avec une bénéficiaire si dès le départ ça clash, c'est que ce n'est pas la peine. Non, ça ne sert à rien.

Chercheur :

Il y a une question de feeling avec la personne, un peu comme un couple ?

Enquêté 5 :

Oui où tu t'engueule mais que ça va mieux et d'autres, ça ne marche pas. Moi, j'ai tout. J'ai des personnes avec qui je peux m'engueuler, où elle peut m'engueuler ou moi je peux l'engueuler gentiment et avec qui on va super bien s'entendre, et j'ai l'inverse où dès le départ, ça va clasher. Récemment, j'ai eu un remplacement à faire, la dame, elle m'a tout de suite prise en grippe. C'était qu'un remplacement, c'était la première fois de ma vie où je la voyais cette dame-là, donc je ne connaissais pas ses attentes. Je savais juste ce que j'avais à faire chez elle et ça ne lui avait pas plus comment j'avais fait son lit. Elle avait dit que j'avais mal tiré les draps alors que les draps, ce n'est pas ma faute, s'ils sont chiffonnés en fait. Donc elle m'avait demandé de passer le fer à repasser sur ses draps. Je ne passe pas le fer à repasser sur un drap installé sur un lit quoi, faut arrêter. Après, j'ai beaucoup de caractère aussi, je suis très gentil, mais voilà, j'ai mon caractère, je ne me laisse pas faire. Quand ça clash, ça clash, c'est terminé, n'insiste pas. Même Madame Legros, je lui ai déjà dit, j'ai fait l'essai une fois, deux fois, trois fois, ça clash à nouveau, j'arrête. Mes collègues me disent que je ne suis pas patiente parce que j'arrête rapidement parfois, mais « toi comment tu fais, tu arrêtes tout le temps, tu arrives toujours à avoir ce que tu veux », mais c'est simple, c'est que moi je ne veux pas aller dans le conflit, je le fuis, je l'ai trop vécu dans ma vie donc si je vois que je suis en conflit que ça clash avec quelqu'un, j'arrête. Ça ne sert à rien. Encore une fois, c'est lâcher prise pour moi, plus que d'avoir du caractère.

Chercheur :

Bah, très bien. Une dernière question, est ce que tu penses avoir appris dans ton travail, depuis que tu as commencé ?

Enquêté 5 :

Oui, oui, oui, oui, je pense que j'ai appris. J'ai appris à prendre sur moi, déjà à être moins dans la défensive, à moins me méfier entre guillemets. Je sors d'un monde où il fallait se méfier de tout le monde, donc forcément, c'est comme sortir un lion qui a passé sa vie dans un cirque et qu'on remet dans la jungle. Ben le lion, il ne va pas savoir se nourrir quoi. Bah moi c'était un peu ça. Donc du coup, oui, j'ai appris à me réadapter, à faire face à des publics sensibles, des publics faibles, accepter la faiblesse des gens. Dans mon ancien métier, quand on est policière, on ne pense pas à la faiblesse on s'en fout. On a toujours ce même mot, cette même phrase, on n'est pas assistante sociale, on n'est pas psychologue. On est là pour vous mettre des amendes., on est là pour vous dire que votre mari vient de mourir d'un accident de voiture, mais on n'est pas là pour faire dans la dentelle. Bon bah ça, j'ai appris à le faire. A être plus à l'écoute, aller plus dans ... Ouais, c'est l'écoute je pense. Tout passe par l'écoute.

Chercheur :

Et est-ce que la formation t'a appris à faire ça ou c'est les interventions ?

Enquêté 5 :

Non, la formation, elle ne m'a pas appris ça. En formation, j'étais un électron libre. J'étais braqué par moment et maintenant, je ne dirais pas que c'est le métier avec les gens que je rencontre dans ma vie, tout simplement. La formation m'a aidé sur la technicité en fait des actes. Elle m'a appris sur les maladies aussi Alzheimer, Parkinson plus dans le détail, comprendre la maladie. Après, je crois que le boulot, il n'y a pas mieux comme apprentissage de toute manière. C'est être lancé et puis composer avec chaque personne. Prendre vraiment en considération telle ou telle personne. C'est comme faire un ménage dans une pièce, puis une autre pièce, puis une autre. Bah les gens, c'est pareil. C'est une dame, une autre dame, un homme, un autre homme et puis c'est du cas par cas. Donc non, c'est le boulot qui m'a fait évoluer

Chercheur :

Très bien ! Avant de nous quitter, est ce qu'il y a des éléments de ton travail qu'on n'aurait pas abordé et dont tu voudrais parler et que tu trouves important ?

Enquêté 5 :

Je crois qu'on a fait le tour (*rires*).

Chercheur :

Ah oui, bien fait le tour effectivement et je te remercie pour cet entretien.

14.6 Retranscription entretien 6- Durée 50 min

Chercheur :

Pour commencer l'entretien, est ce que tu peux te présenter et me parler de ton parcours, des raisons qui ont poussé à devenir aide à domicile.

Enquêté 6 :

Alors moi je suis issue d'une filière Bac secrétariat, mais pas le Bac pro, le Bac général. Bac qui ne m'intéressait pas du tout, mais bon, je n'ai pas eu le choix. Après avoir travaillé plusieurs années en grande distribution et avoir frôlé la dépression dans mon ancien emploi, je l'ai quitté et je me suis tourné vers le métier d'assistante maternelle. Suite à un déménagement, je n'ai pas pu reprendre parce que ma maison était en travaux et ça mettait beaucoup plus de temps que prévu et arrivant en fin de droits de chômage, bah il fallait un travail. Donc, Pôle emploi, m'a proposé une réunion d'information pour découvrir ce métier-là vu qu'il est en recherche et j'ai fait 15 jours de stage à l'ADEP pour découvrir ce métier et au bout de quinze jours, on a fait le point avec la responsable pour voir si ça me plaisait, du coup bah j'étais lancé.

Chercheur :

D'accord ! Ces quinze jours de stage, c'était un stage d'observation ?

Enquêté 6 :

Non, enfin un stage de découverte. Première semaine, j'ai observé, beaucoup observé. La collègue m'a présenté les personnes, ce qu'il fallait faire, certaines petites techniques pour se protéger ou pour éviter d'avoir des soucis de dos, de se contaminer. Par exemple, quand les gens mettent les pieds sur nos genoux pour faciliter les bas de contentions, pour mettre les bas de contention simplement. Et la deuxième semaine en fait, elle m'a laissé faire tout ce qu'elle m'avait fait voir.

Chercheur :

Vous trouvez que c'était une sorte de formation ce stage de découverte ?

Enquêté 6 :

C'est ça. Voilà, c'est une petite formation de découverte quoi.

Chercheur :

D'accord très bien. Afin que pôle emploi te propose, tu songeais à travailler avec les personnes âgées ? Je veux dire, tu leur avais dit que tu aimais bien ce public ?

Enquêté 6 :

Ben j'y réfléchissais depuis un petit moment à me lancer dans ce domaine-là, mais en fait, ce qui me freinait, c'était l'aide à la toilette. J'avoue, j'appréhendais énormément ce passage-là de l'aide à la toilette. Et le fait de faire les quinze jours de stage a permis de voir qu'au final, ça ne me dérangeait pas plus que ça.

Chercheur :

Mais très bien. Et donc ça fait combien de temps maintenant que tu travailles ?

Enquêté 6 :

Ça va faire un an, si je compte les 15 jours de stage, ça fera un an le 31 mai et officiellement entré dans l'entreprise bah les 15 jours après.

Chercheur :

C'est donc dans la même entreprise où tu as fait un stage que tu as été embauché.

Est ce qu'on peut parler de ton travail ? J'aimerais bien que tu puisses me décrire ton travail et ce que tu fais au quotidien en général.

Enquêté 6 :

Alors bien souvent la première partie de matinée, on va dire, le plus tôt qu'on commence c'est 7h30 jusqu'à 11h et ce sont les toilettes. De 11h à 13h30, les repas du midi. 13h30- 17h30 c'est réservé plutôt aux ménages et aux courses et ensuite on enchaîne sur les repas du soir et les couchers.

Chercheur :

Comment s'organisent toutes ces activités ? C'est toujours pareil ou ça change ? Est ce qu'il y a des fois, par exemple, où le ménage, c'est le matin ?

Enquêté 6 :

Ça arrive, mais c'est très rare mais tout dépend des personnes en fait, parce que je sais que chez moi, il y en a qui, enfin, dans notre structure, il y a des personnes qui ne font que du ménage. Donc par exemple, elles vont faire ça toute la journée.

Chercheur :

Et comment ça se fait qu'elles ne font que du ménage ?

Enquêté 6 :

Parce qu'ils ont refusé de faire les toilettes.

Chercheur :

Donc vous pouvez choisir les activités que vous faites ?

Enquêté 6 :

Alors, on va dire, oui et non, mais il y a des gens qui n'arrivent pas à faire les toilettes des personnes en fait. Ce n'est pas qu'elles ne veulent pas, donc elles font le ménage, les repas, mais elles ne s'occupent pas des toilettes. Ce n'est pas donné à tout le monde on va dire. Il faut vraiment passer un cap parce que d'avoir une personne nue devant soi, qu'on ne connaît pas, qui est dépendante... Je pense que c'est propre au caractère de la personne, qui elle est.

Chercheur :

Est-ce que ces personnes-là ont la même dénomination de métier que toi, je veux dire est ce qu'on les appelle aide à domicile ?

Enquêté 6 :

Oui, je pense oui. De toute façon, qu'on soit diplômé ou pas, on a le même statut, je pense sur nos bulletins de salaires

Chercheur :

Quelques soient les tâches qu'on fait ?

Enquêté 6 :

Oui parce que je pense, moi j'ai le même statut que mes collègues qui sont diplômés, je fais la même chose. Après, c'est au niveau du salaire que ça change.

Chercheur :

D'accord. Les personnes, par exemple, qui ne ferait pas de toilette et ne font que du ménage et les repas, est ce qu'elles vont être payés la même chose que toi qui fait tout ?

Enquêté 6 :

Là, malheureusement, je pense que oui. Après je ne peux pas affirmer parce qu'on ne parle pas salaire, ça ne nous regarde pas, chacun gagne, voilà. Mais, je pense que la seule chose qui fait une différence dans le salaire, ce sont les diplômes.

Chercheur :

Oui je comprends. Donc, plus vous avez de diplôme, mieux vous être payé ?

Enquêté 6 :

C'est ça ?

Chercheur :

Mais, est ce que vous allez avoir d'autres responsabilités avec le diplôme ?

Enquêté 6 :

Je pense que oui, on peut avoir des cas plus lourds parce qu'on va être former justement à ces cas plus lourds. Par exemple, les personnes qui sont alitées 24 h sur 24, ça c'est un cas plus lourd. Il y a les toilettes au lit, il y a les changes au lit, tout ça. Moi tout ça, je ne fais pas pour l'instant. Je ne veux pas le faire, je ne me sens pas capable de le faire et je ne suis pas formée pour donc.

Chercheur :

D'accord, si je comprends bien, il y a des personnes qui sont formées qui vont pouvoir s'occuper des personnes totalement dépendantes et les personnes pas formées vont pouvoir s'occuper des personnes un petit peu plus autonomes.

Enquêté 6 :

C'est ça, des cas plus faciles.

Chercheur :

Est-ce qu'il y a certaines activités qui te sont interdites à part j'ai bien compris ? T'occuper des personnes dépendantes ?

Enquêté 6 :

Ouais, les personnes très dépendantes ne me sont pas interdites je pense. Ce n'est pas interdit, c'est juste que je ne suis pas formé pour et que je ne veux pas trop. Là, le cas le plus lourd en fait, c'est 2 transferts dont une dame elle le fait toute seule et le Monsieur, il faut juste l'aider à accrocher le lève personne et puis le faire pivoter parce qu'il ne peut pas le faire tout seul en fait, voilà, il y a des cas lourds et des moins.

Chercheur :

Vous choisissez, le profil des personnes chez qui vous intervenez ? je veux dire en termes de besoins auxquels vous pouvez répondre.

Enquêté 6 :

Non, ce n'est pas nous qui choisissons les personnes, on nous les attribue. Bien souvent, on découvre devant notre planning qu'on n'est jamais allé chez la personne et ce qu'il faut faire ?

Chercheur :

Est-ce que tu peux me parler un peu plus de l'organisation des plannings ?

Enquêté 6 :

Bah ce sont les filles du bureau qui les font. Elles sont 3 et il y en a une qui est la responsable, une qui fait beaucoup de planning et puis, il y a la standardiste quand il y a besoin d'un coup de main parce qu'il y a un arrêt ou quelque chose qui fait qu'il faut modifier le planning en général.

Chercheur :

D'accord je comprends mieux. J'aimerais revenir sur les activités interdites, est ce qu'il y en a qui te sont interdites.

Enquêté 6 :

Alors activité interdite, Bah on n'a pas le droit de monter sur des escabeaux de plus de 2 marches. Qu'est-ce qu'on n'a pas le droit de faire d'autres ? Les litières d'animaux, on n'a pas le droit. A vrai dire, je ne sais pas trop répondre à cette question-là parce que je n'ai pas été trop confronté à. Après, je sais que pendant les heures de toilette, c'est vraiment réservé aux heures de toilette parce que j'ai été confronté à ça où une dame me faisait faire du ménage parce que le temps qu'elle déjeune, fallait bien qu'on s'occupe parce que 1h15, c'est très long quand elle prend son temps. Donc ouais, je sais qu'il faut bien respecter ce qu'on a à faire, quoi. On est là pour aider la personne.

Chercheur :

Donc, si vous intervenez sur de de l'aide à la toilette et la personne vous dit, il faudrait me faire plutôt ça parce que, je ne sais pas, peut-être qu'elle l'a déjà fait toute seule. Vous n'avez pas le droit ?

Enquêté 6 :

Bah c'est à éviter en fait. Après des fois on prend un peu le gauche parce qu'il y a des choses qu'on va faire pour le confort de la personne même si ce n'est pas dans nos attributions, mais il ne faut pas que ça soit régulier parce que malgré qu'elle soit dépendante, ils savent très bien en profiter.

Chercheur :

D'accord, ça t'arrive souvent que les personnes te demandent de faire des choses qui ne sont pas notés dans ton planning ?

Enquêté 6 :

Moi, personnellement, ça ne m'est pas tellement arriver. Les gens en général savent bien. Par exemple, samedi, dimanche et jours fériés, on ne fait pas du tout de ménage. Parce que c'est les week-ends, jours fériés, ce n'est pas fait pour. Ce sont vraiment les interventions prioritaires, toilette et repas, les gens en général savent très bien que ces jours-là, on ne fait pas de ménage, c'est très bien intégré et ça se passe bien.

Chercheur :

Il arrive que vos responsables vous confient des tâches qui ne font pas partie de vos votre travail.

Enquêté 6 :

Non, sur ça non parce qu'en fait, elles nous envoient les fiches missions et après on se débrouille. Avec la fiche mission, on voit ce qu'on a à faire et on s'adapte en fait. On voit en fonction des personnes, en fonction du travail des collègues.

Chercheur :

Quelle information contient la fiche mission ? Est-ce que tu peux me dire juste les grandes lignes, les informations qui bien surs ne sont pas confidentielles ?

Enquêté 6 :

Attends, j'en ai une pas long, je vais te la chercher. (*Absence d'une minute*). Voilà, alors, on a le moyen d'accès si par exemple, il y a un code etcetera, les conditions de vie de la personne. Les conditions de vie, il y a s'ils ont des animaux, le matériel expulsion genre déambulateur etc. Ce qu'on a à faire lors de nos interventions, donc il y a des 4 catégories : matin pour la toilette, le midi pour le repas et l'après-midi c'est le ménage et le soir. Et après, on a une catégorie : autres consignes pour savoir ce qu'il y a comme besoins particuliers. Sur celle que je te lis là, par exemple, on voit qu'on a le portage de repas à ranger. Donc, il est apporté, la dame ne peut pas le récupérer, il est devant sa porte. Du coup, on sait que le matin quand on arrive, on a le portage de repas à mettre au réfrigérateur. Ce sont des informations comme ça qu'on a. Donc, c'est assez bien détaillé et normalement on les a sur notre petit boîtier de travaille parce qu'on a la télégestion, mais ça ne passe pas toujours, on n'a pas toujours affiché.

Chercheur :

D'accord, qu'est-ce que c'est que ce petit boîtier ?

Enquêté 6 :

Ça nous permet de pointer, d'avoir nos plannings, d'avoir les fiches missions dont je viens de te parler, d'avoir les messages du Bureau quand il y en a

Chercheur :

C'est un téléphone ?

Enquêté 6 :

(*Rires*) Ouais, c'est un peu comme un téléphone. Et alors tout bénéficiaire a un petit badge. Je ne sais pas si tu vois un peu les antivols dans les vêtements. (*Le chercheur fait signe de la tête que oui*). C'est le même système ! Il est collé au mur et en fait, nous on a notre appareil qui fait système de pointeur en fait. On pointe quand on arrive et on pointe quand on repart. C'est un peu le système des pointeuses des entreprises.

Chercheur :

Très bien, merci je comprends mieux. J'aimerais maintenant revenir en arrière et parler des activités que tu as cité. Donc tu as parlé de l'aide à la toilette, tu as parlé du ménage, tu as parlé des repas, est ce qu'on peut les reprendre et tu m'expliques comment tu fais, comment tu t'y prends ?

Enquêté 6 :

Alors, aide à la toilette, tout dépend des gens. Aide à la toilette, il y a 2 sortes, il y a l'aide à la toilette, lavabo ou à la douche. Donc, ça va être à peu près similaires, c'est juste le lavabo qui change hein parce que sinon, on va faire la même chose. Déjà, il faut préparer. Les gens, pour certains, ont déjà préparé leurs vêtements, pour d'autres, il faut leur préparer. On prend 2 serviettes, on essaye, pour ma

part, j'essaie d'en prendre une grande pour envelopper la personne à la sortie de la douche et une petite pour l'essuyer, comme ça, le temps que moi j'essuie son corps, elle est quand même enveloppée dans une serviette. Tu prends 2 gants en général pour la toilette au lavabo. Alors, il y a un premier gant qui sert à laver toute la partie haute du corps, visage, bras, torse, dos et l'autre gant qui sert pour la partie basse jambe pied et parties intimes. Sous la douche, j'en prends qu'un parce que je commence par le haut, je passe au pied, je passe aux parties intimes et après je n'y reviens pas. Je veux dire, ça ne trempe pas dans le lavabo donc ça fait tout d'un coup. Donc c'est comme ça que je fonctionne. Et puis après, je sèche bien la personne, j'insiste bien entre les orteils puisque bah les doigts de pieds humides ça cause des mycoses. Pareil tout ce qui est pris plis du corps parce que certains ont des petits plis, sous la poitrine des femmes par exemple, l'aine au niveau des cuisses. Qu'est-ce que j'oublie ? Je réfléchis parce que c'est devenu tellement machinal que.

Chercheur :

C'est vrai, que quand tu en parles avec aisance.

Enquêté 6 :

Ah ce n'est pas dur. Franchement, ce n'est pas dur parce qu'en fait, oui, au début, on va un petit peu patauger parce qu'on a notre façon de faire à mettre en place en fait. Et après une fois qu'on a la technique et bah ça se fait tout seul. Et puis au final, on fait tellement les mêmes gens, qu'on a notre routine avec ces gens-là et du coup, on va de plus en plus vite, puis après, il y a l'expérience qui fait que bah on peut accélérer le mouvement. Donc, après, pour les gens qui ont des bas de contention, on commence par ça, bien souvent. Quoique, non même pas, je dis des bêtises, je ne commence jamais par ça en plus. Je commence toujours par habiller e haut, que ce soit sorti de douche ou lavabo. Je commence par habiller le haut pour qu'il n'ait pas froid. Même des fois, avant de faire la partie basse quand je suis au lavabo, je mets toujours un t-shirt pour pas qu'il ait froid parce que les personnages âgés ont tendance à être frileux. Donc, après, je passe au bas de contention. Alors là, t'expliquer comment c'est la technique des bas de contention, ça va être compliqué sans te le faire voir. En fait, je les mets à l'envers. Et je le repris de façon à être dans le bon sens de mettre le pied et je vais l'arrête au talon. Je ne sais pas si tu vois ce que je veux dire, c'est compliqué.

Chercheur :

Alors non pas totalement, mais est-ce que c'est une technique que tu faisais dès le départ ou elle est venue avec le temps ?

Enquêté 6 :

Ouais, moi je l'ai appris dès le départ et franchement c'est génial, ça fait gagner du temps parce qu'en fait. Je ne sais pas si tu vois une chaussette haute sur ton pied là tout de suite. Tu attrapes au niveau de l'élastique et tu la redescends le long de ton pied jusqu'au talon. Et en fait, c'est pour te savoir comment elle est positionnée. Et en fait, quand je mets le bas de contention, ça me fait comme une socket. Donc en fait je l'enfile et elle s'arrête derrière le talon et une fois que le talon est passé en fait ton, ça s'enfile tout seul. C'est plus rigide, donc il faut bien passer le pied après ça, s'enfile comme une chaussette.

Chercheur :

D'accord. Et comment tu as pris cette technique ?

Ouais, d'accord, c'est le du stage.

Enquêté 6 :

C'est ma collègue qui m'a fait voir pendant le stage. Je ne pense pas que ça ne me serait pas venu à l'idée, mais il y a plein de petites choses comme ça qu'on voit chez les collègues et au final, on s'en sert tous quoi.

Chercheur :

Est ce qu'il t'est arrivé de changer de manière de faire durant cette année ? Entre le début et maintenant est-ce que t'as tu as changé de manière de faire ?

Enquêté 6 :

Non, je ne crois pas. J'ai gardé la même manière, j'ai gagné un petit peu en rapidité parce que bah à force, on connaît les gens, on connaît comment ils fonctionnent, on s'habitue. Puis moi je me suis habituée aux gestes en fait.

Chercheur :

Et pour le ménage, tu as toujours aussi une technique.

Enquêté 6 :

Je n'ai pas de technique particulière parce qu'en fait y'a des ponts chez les gens parce qu'il y a beaucoup de gens en fait. Moi quand j'arrive, la première chose que je demande c'est, s'ils ont quelque chose à me faire faire en particulier ce jour-là. Genre les vitres qu'on ne fait pas régulièrement, nettoyer un four etcetera pour gérer mon temps. Principalement, on y va pour faire l'aspirateur et les sols. Bien souvent la poussière et puis après les choses comme les vitres etcetera. Les trucs plus durs. Après, il y a des gens où c'est nous qui allons prendre des décisions parce que ben, ils sont dans l'optique où, voilà, on vient pour le ménage donc en gros débrouillez-vous hein. Mais il y a des gens, ils savent. Ou alors, il y'a des jours aussi, des jours où on va faire. Des fois, je vais chez des gens où les lundis, ce sont les sols et l'autre jour, c'est autre chose.

Chercheur :

D'accord. Ils ont déjà une organisation en place que tu suis. (*Enquêté 6 m'approuve*). Est-ce que tu as noté des transformations, des évoluer dans ton métier cette fois ci ?

Enquêté 6 :

Non mais c'est beaucoup d'adaptation dans le métier, par rapport au matériel par rapport aux gens, etcetera. C'est toujours pareil en fait. Tu sais c'est bête à dire, mais notre travail malgré tout est très routinier. Très routinier parce que même si on doit s'adapter aux gens. Même si on ne fait pas toujours le même planning. On fait toujours la même chose, la toilette chez n'importe qui, on l'a fait souvent dans le même ordre. Le ménage c'est pareil, pour la douche aussi. Je veux dire la technique est la même, on l'adapte aux personnes et au matériel qu'on a. Il y a juste, moi, je fais juste très attention à mon dos parce que j'ai des problèmes de dos de base donc surtout pour les sols. Je fais bien attention à bien me baisser quand c'est une serpillière par exemple, il faut l'essorer. Je me baisse bien.

Chercheur :

D'accord, par rapport à tes points de vigilance, ce à quoi tu fais attention. Donc tu fais attention à ton dos mais est ce qu'il y a d'autres choses auxquelles tu fais particulièrement attention

Enquêté 6 :

Non, non, pas spécialement.

Chercheur :

Est ce qu'il t'est arrivé déjà de faire face à des situations compliquées ?

Enquêté 6 :

C'est-à-dire ?

Chercheur :

Alors, des situations peut être inhabituelles et où tu t'es senti un petit peu en difficulté. Alors difficulté c'est sans doute un grand mot.

Enquêté 6 :

Oui, mais je vois ce que tu veux dire. Oui, j'ai eu un très gros problème avec un monsieur qui m'a fait. J'interviens toujours chez cette personne-là, mais je réfère toujours à ma responsable quand il y a un petit souci. Et là, je lui ai dit, la dernière fois que s'il recommençait, je n'interviendrai plus pour les toilettes. Parce qu'en fait, ce Monsieur-là, il faut mettre du chauffage l'hiver dans sa salle de bain et j'ai pris l'habitude d'enlever mon pull parce qu'il fait trop chaud. Sinon, c'est moi qui vais faire un malaise en fait, et ce monsieur-là a eu des propos déplacés, il a été jusqu'à me dire qu'il avait une belle vue dans mon décolleté, que j'avais de beaux seins etcetera. Donc, la dernière fois, il m'a engueulé parce que je refusais qu'il me touche.

Donc, à chaque fois, j'en ai référé à mes responsables et elles m'ont dit que si ça continue, bah tu me feras une feuille comme quoi tu ne veux plus y aller.

Chercheur :

Ça c'est une possibilité quand les personnes ne respectent pas les limites posées.

Enquêté 6 :

C'est ça. Parce qu'on ne plait pas à tout le monde, on ne s'accorde pas avec tout le monde. Et bah oui, on a le droit de refuser de faire un refus de service chez les gens.

Chercheur :

D'accord, ce sont des choses inhabituelles le refus de service ?

Enquêté 6 :

Ben ça arrive. Je sais que j'ai une collègue aussi qui a eu des soucis chez un autre Monsieur comme ça. Moi, pour l'instant, je suis arrivé, quand je vais chez cette personne là à faire attention comment je m'habille. Je fais surtout attention à avoir un t-shirt qui me couvre bien, pour ne pas non plus dire que c'est de ma faute quoi. Qu'on ne dise pas que je cherche la petite bête.

Chercheur :

D'accord ! Tu as évoqué une autre collègue qui a eu le même souci chez un autre Monsieur. Est-ce que tu peux me parler justement des relations au travail avec les autres collègues. Comment ça se passe, est ce que ce sont des relations qui t'aident à accomplir ton travail.

Enquêté 6 :

Alors les collègues, on les connaît beaucoup par cahier, mais on ne se voit jamais, c'est très rare.

Chercheur :

Par cahier, c'est à dire ?

Enquêté 6 :

Bah en fait, on connaît que nos noms sur les cahiers de transmission. On se connaît très peu, on arrive à se croiser quand notre responsable fait des réunions binôme, donc c'est comme ça qu'on arrive à se connaître ou alors, en cas de formation, comme la dernière fois quand on s'est vu. Avec Jennifer et Anne, c'était la première fois que je les croisais et pourtant, j'avais déjà vu leur nom dans le cahier ou sur les plannings.

Chercheur :

D'accord, les formations courte comme ça, ce sont des moments importants entre collègue ?

Enquêté 6 :

Oui, c'est une petite bouffée d'air, ça nous change même si on n'a pas l'habitude de rester posé sur une chaise. Ça change et ça casse un peu la routine.

Chercheur :

D'accord, vous avez beaucoup de formation et c'est vous qui demandez en général ?

Enquêté 6 :

Alors je ne pourrais pas te dire, parce que moi, c'est la première année que j'y suis, mais je sais que, si je ne te dis pas de bêtises, on reçoit une feuille avec nos bulletins de salaire soit de fin août, soit de fin septembre, et ils nous demandent les formations que l'on veut suivre pendant l'année à venir. Donc on choisit les formations. Moi, je sais que j'avais demandé les pathologies du vieillissement et du coup ils m'ont envoyé là. Il y en a une que j'attends avec impatience, c'est de refaire les premiers secours. Parce que j'ai passé en tant qu'assistante maternelle mais j'aimerais bien refaire une piqûre de rappel.

Chercheur :

Est ce qu'il y a d'autres relations qui sont importantes dans ton travail et que tu estimes être aidante ?

Enquêté 6 :

Alors, la relation avec la personne âgée. Il faut déjà être surtout très à l'écoute de nos personnes âgées parce qu'elles ne sont pas accompagnées. Et quand elles sont en couple, bien faire attention à la personne aidante parce que parfois c'est elle qui a plus besoin que la personne pour qui on intervient. Parce qu'être aidant 24h sur 24, c'est très fatigant pour la personne.

Chercheur :

Donc, votre travail c'est aussi être un relais pour ces personnes-là ?

Enquêté 6 :

Oui de toute façon, en général, quand il y a un aidant comme ça, ils ont droit à des heures de répit, donc, on intervient juste pour venir tenir compagnie à la personne qui est dépendante et ça permet à la personne d'aller souffler hors domicile.

Chercheur :

D'accord ! Justement puisque tu parles des aidants, de la famille, comment ça se passe avec la famille des personnes chez qui vous intervenez ?

Enquête 6 :

Moi, j'ai eu un problème qu'une fois avec un Monsieur, mais c'était le mari de la dame pour qui j'intervenais, c'était un. Comment dire à mal entendu. Il n'a pas compris ce que j'avais écrit dans le cahier ou je me suis mal exprimé dans le cahier, du coup, il ne voulait plus me voir. Bon, j'y retourne quand même, malgré que moi, j'ai dit que je ne voulais plus y aller. Vu qu'il ne voulait plus, mais il n'y a pas le choix, sur ce coup-là, je n'ai pas le choix. On est tellement en manque d'effectif que si je n'y vais pas, la dame n'aura personne. Bon, ça se passe relativement mieux, mais il reste sur mes gardes. Sinon, au niveau des familles, bien souvent ça se passe bien pour ma part.

Chercheur :

Ok, très bien, est ce que parfois les familles vous aident dans votre travail ?

Enquête 6 :

Bien souvent elles sont réceptives parce qu'on parle beaucoup dans les cahiers. Beaucoup de familles lisent les cahiers, donc, quand on a quelque chose qui ne va pas ou sinon des choses qu'il manque, on le marque et bien souvent quand on revient la semaine d'après, surtout pour les produits ménagers, on les a. Ouais, on se soutient entre guillemets tous.

Chercheur :

Mais il n'arrive jamais qu'elle vous aide à débloquer une situation en disant par exemple, « essayez peut-être comme ça avec ma mère ou mon père, ça passe beaucoup mieux » ?

Enquête 6 :

Ouais ça, il y a des gens qui disent. Moi je sais que ce n'est pas la première fois qu'on me dit oui, toi, au moins, on sait comment tu travailles. J'aimerais bien que ce soit que toi. On ne peut pas faire ce genre de chose. Je sais qu'ils peuvent demander à entre guillemets m'avoir un peu plus sur le planning, mais ils ne m'auront pas moi en exclusivité. Parce qu'il ne faut pas qu'on perde notre place d'auxiliaire de vie. Il faut vraiment qu'on reste à notre place et on n'est pas là pour faire partie de la famille.

Chercheur :

Quand on intervient tout le temps, tout le temps chez la même famille, il y a un lien qui se crée ?

Enquête 6 :

Oui, je pense qu'il doit y avoir un lien qui se crée et qui fait perdre cette place de professionnelle au domicile en fait.

Chercheur :

Dans quel sens ? Dans le sens où l'auxiliaire de vie ne ferait plus correctement son travail ?

Enquête 6 :

Non pas dans ce dans ce sens-là. Moi je vois le cas où j'ai une collègue qui intervient beaucoup chez un Monsieur. Monsieur, il ne voit que par elle. Nous à côté, on a l'impression qu'on ne fait pas bien notre boulot malgré qu'elle n'y soit pour rien la collègue hein c'est lui, c'est le Monsieur. Mais je pense que c'est pour éviter les copinages. C'est qu'à un moment, ça risque, de déraiper quoi et que ça se passe mal un jour.

Chercheur :

Tu as tu as déjà entendu des histoires qui ont déparés ?

Enquête 6 :

Non, je n'ai pas eu de retour comme ça. Après, il faut savoir juste rester à sa place. On peut entre guillemets copiner, mais il faut savoir rester à sa place. On est là pour notre travail, on n'est pas là pour se lier d'amitié aux gens. C'est déjà difficile, moi ça ne fait même pas un an que je travaille, la dernière personne que j'ai perdue, j'y allais quand même assez régulièrement. Et encore, on

n'intervenait pas pour les repas pour cette personne, que de la toilette un jour sur 2 le ménage une fois la semaine et des heures de répit. Cette personne-là, je la côtoyais au moins 2 à 3 fois la semaine, mais quand elle est partie, ça m'a fait quelque chose. Je me dis que quelqu'un qui dépasse son statut de professionnelle en copinant plus que ce qu'elle ne devrait. Le jour où la personne part, ça sera compliqué. Alors moi, c'est mon ressenti. J'essaye au maximum de rester à ma place parce que j'estime que je ne suis pas là pour me faire des amis, je suis là pour faire mon travail. Après, on essaie quand même de discuter avec eux, de toute façon, même si on essaie de rester au maximum professionnel, on intègre leur vie intime quelque soi. On n'a pas le choix de toute façon, on fait partie de leur vie. Donc il y a une relation qui se crée, mais il faut garder cette distance professionnelle, moi parce que sinon...

Chercheur :

Très bien. Est-ce qu'il y a d'autres choses que tu privilégies dans ta pratique ?

Enquête 6 :

Ça va peut-être contredire ce que je vais dire là, mais il faut vraiment quand même être à l'écoute. Et ça, je privilégie. On me dit toujours, ah mais toi, tu vas vite, mais je préfère aller vite dans tout ce qui est tâche ménagère et garder du temps pour écouter les gens, parce que des fois, on est les seules visites qu'ils ont. Et ça, c'est très important. Même si ce n'est pas longtemps, si j'ai que 5 Min à la fin juste pour parler, ça leur fait du bien, énormément de bien. Mais je garde quand même cette distance professionnelle. J'ai une dame, elle m'a dit, ça fait longtemps qu'on t'a vu, si tu reviens dans longtemps, tu peux venir nous voir et puis venir boire un café avec nous. Non, ça je ne le ferai pas, j'irai, pas hors travail. On m'a déjà proposé aussi de venir manger avec eux à midi si je ne rentre pas chez moi plutôt que de manger dans ma voiture. Non, je ne peux pas.

Ça ne fait pas partie de mon travail. Alors les personnes âgées proposent, mais c'est ce que j'appelle la distance professionnelle. Du moment où on accède à ces requêtes, ces propositions-là, pour moi, la distance professionnelle n'y est plus.

Chercheur :

Vous êtes beaucoup confrontées à des petites demandes comme de venir prendre le café, de manger enfin des gentilles propositions pendant le travail ?

Enquête 6 :

Alors oui, pendant le travail, on nous propose souvent du café ou à boire pour faire un temps de pose, de discussion, ça se fait souvent. Tant que c'est sur le temps de travail, je dirais, ça fait partie du temps d'écoute, que ce soit de devant un café ou sans café, ça reste du temps d'écoute.

Chercheur :

D'accords. Justement quelles compétences nécessite ton métier ? Et puis surtout, combien de temps il faudra un débutant pour maîtriser toutes ces compétences ?

Enquête 6 :

Déjà, il faut savoir être organisé parce qu'il faut bien faire tout dans l'autre, sinon on dépasse vite fait le temps qu'on a. On déjà pas beaucoup de temps donc si on n'est pas organisé, ça dépasse vite. Beaucoup d'empathie, beaucoup d'écoute, aimer être au contact des gens. Déjà si on n'aime pas être au contact des gens, ce n'est pas la peine. Il faut savoir être respectueux aussi, parce qu'il y'en a dans leur façon de parler, ils ne sont pas respectueux. Et puis, il faut être agréable aussi, quel que soit les circonstances, parce que quand on a des gens qui nous engueulent parce qu'on a un petit peu de retard ou parce que ça ne va pas etcetera. Il faut savoir garder son calme.

Mais ça, je pense que c'est du trait de caractère qu'on a déjà avant son travail. Avant de commencer le travail. Je pense que ces compétences, il faut les avoir avant de se lancer dans ce métier.

Chercheur :

Et d'après toi, combien de temps il faudrait un débutant du coup pour maîtriser le métier.

Enquête 6 :

Honnêtement, aller deux mois et en voyant large.

Chercheur :

2, moi, quelqu'un qui n'y connaîtrait rien, il serait capable de faire tout ?

Enquêté 6 :

Oui, oui, oui, oui. Oui, parce que ce n'est pas compliqué en fait. Parce qu'en fait, il y a beaucoup de dialogues. Moi je sais que quand j'arrive chez la première fois chez une personne, je lui pose beaucoup, beaucoup de questions pour savoir ce que je dois faire. Comme ça, la fois d'après, je sais ce que j'ai à faire. Donc, la fois d'après ça se passe tout seul. Après, une fois qu'on a fait une toilette, 2 toilettes, 3 toilettes, c'est bon, on a notre routine et puis on fait ça chez tous les gens.

Chercheur :

Quand ce sont de nouvelles personnes, un public qui diffère de celui que vous avez en général

Enquêté 6 :

Il faut s'adapter !

Chercheur :

D'accord. Avant que l'on se quitte, j'aimerais savoir, si tu penses avoir appris dans ton travail depuis que tu as commencé ? Et puis si c'est le cas, surtout qu'est-ce que tu penses avoir appris ?

Enquêté 6 :

Oui, je pense que j'ai eu beaucoup appris, déjà rien que dans les 15 premiers jours parce que c'est un métier que je connaissais juste de nom. En fait, je n'avais jamais pratiqué donc comme tout nouveau travail on apprend beaucoup de choses. Mais je ne pourrais pas faire la liste tellement elle est longue parce que ben, j'ai appris les toilettes, gérer le caractère des gens. Parce que ce n'est pas toujours évident. J'ai appris à prendre sur moi aussi. Des fois, il faut prendre sur toi. Apprendre à gérer son planning quand il change au dernier moment, il y a tellement de choses en fait que. Ouais, en 1 an je pense, vous voyez tellement. J'ai beaucoup appris aussi, en fait, avec les personnes âgées quand elles nous parlent de leur vie, on apprend beaucoup. Des parties de l'histoire de France par exemple. On travaille actuellement avec une génération qui a connu la 2^{de} Guerre mondiale et avec l'actualité du moment, les souvenirs remontent. Et puis, les gens aiment bien nous parler de leur vie, et là en ce moment, j'ai beaucoup de gens qui me parlent de la 2^{de} Guerre mondiale. Parce que le conflit en Ukraine les inquiète énormément. Donc j'apprends plein de détails sur la ville, je découvre, comme ça ne fait pas longtemps que je suis sur mon secteur en plus, ça ne fait que 2 ans que je n'habite pas là, je découvre un autre aspect de la vie qu'il y avait là avant il y a 80 ans bientôt.

Chercheur :

D'accord. Donc c'est riche pour toi ?

Enquêté 6 :

Eh oui, c'est super intéressant. De voir les différences entre comment eux vivaient quand ils étaient petit par rapport à nous quand on était petit et même par rapport à mes enfants. Sur ça, j'apprends énormément.

Chercheur :

C'est super ! Avant de conclure l'entretien est ce qu'il y a des éléments de ton travail qu'on n'aurait pas abordé et dont tu souhaiterais me parler ?

Enquêté 6 :

Euh non je ne vois pas. (*Silence*). Attends, oui, pour faire ce travail-là, je pense qu'il faut aimer conduire aussi.

Chercheur :

D'accord, tu conduis beaucoup.

Enquêté 6 :

Ouais, je conduis énormément. Des fois, il y'a des jours où j'ai l'impression d'être plus dans ma voiture qu'autre chose parce que je suis sur un secteur plutôt campagne. Du coup, par rapport à Rouen, Le Havre ou des grandes villes où ça pourrait se faire à pied ce métier-là, moi, je suis plus sur un secteur où j'ai une ville centre. Mais on intervient sur toute la campagne autour et là, il faut impérativement le permis et des fois je fais 20 km pour aller de chez moi à la personne.

Je ne sais pas si tu as une carte à proximité, tu cherches Caudebec. Caudebec en Caux, c'est là où il y a notre antenne, on intervient jusqu'à Duclair, Yvetot après de l'autre côté, on intervient sur.

Saint-Nicolas-De-Bliquetuit la campagne par là. Donc, ça fait un très grand secteur.

Après, je sais qu'elle ce sont les filles du Bureau réduisent nos secteurs à nous pour qu'on ne se retrouve pas une fois à Duclair une fois à Villequier qui à l'opposé. Elles nous mettent sur des personnes qui ne sont pas très loin de chez nous en fait. Elles essaient de s'arranger au mieux, mais des fois on a des beaucoup de kilomètre à faire mais bon comme on est en manque de personnel.

Je pense que tout le monde est en manque de personnel de toute façon, quel que soit l'endroit où l'on va. Après ça se voit moins sur une grande ville parce que les gens ont des transports en commun et peuvent faire ça à pied. Je sais que j'ai des collègues, elles sont à pied, elles sont que sur Caudebec. Donc, en ayant la voiture, ça permet d'avoir un plus grand secteur d'intervention mais je vois entre juin et décembre, kilomètres non payés j'étais à 4800 km. Donc, je n'ai pas compté mes kilomètres payés.

Chercheur :

D'accord, ils ne sont pas tous payés des kilomètres que tu fais pour aller de la première maison à deuxième maison etc. ?

Enquêté 6 :

Alors mes kilomètres, quand je pars le matin de chez moi jusqu'à la première personne, je ne suis pas payé. La dernière personne de ma matinée, je ne suis pas payé pour retourner chez moi, pareil l'après-midi. Par contre, entre la première, la 2e, la 3e puisqu'à la fin de la matinée, je suis payée sauf si j'ai plus de 30 min de creux entre les 2.

Chercheur :

D'accord, ça t'arrive beaucoup d'avoir plus de 30 min de creux entre les 2 ?

Enquêté 6 :

Non, moi j'ai des restrictions d'horaire. Je commence en général vers 9h00, je finis à 17h à cause de mes enfants donc ça vous permet de ne pas en avoir de trop. Mais ça arrive. Ou de se déplacer que pour une intervention, ça aussi ça arrive

Chercheur :

D'accord, ça t'arrive de faire qu'une intervention dans la journée ?

Enquêté 6 :

Non, dans l'après-midi. Hier par exemple, j'ai travaillé que l'après-midi. Mardi, je devais travailler tout l'après-midi, j'ai des gens qui ont annulé l'intervention de l'après-midi. Du coup, je me retrouve avec une seule personne l'après-midi.

Chercheur :

Et toi, tu es payé au nombre d'heures ?

Enquêté 6 :

Oui. Je fais 110h par mois normalement.

Chercheur :

Il y a des mois ou tu en fais beaucoup moins ?

Enquêté 6 :

Ce n'est pas arrivé encore. En général, j'arrive à faire 10h supplémentaires par mois parce qu'elles ont un quota à pas dépasser, sinon, je ne sais pas combien d'heures je ferai par mois en plus. Je suis plus à 120 qu'à 110 on va dire.

Chercheur :

Très bien. Moi je n'ai pas d'autres questions et si tu n'as pas d'autres choses à rajouter, je te propose de terminer l'entretien.

Enquêté 6 :

Non, je n'ai pas d'autre chose à rajouter. Je pense qu'on a bien fait le tour.

14.7 Retranscription entretien 7- durée 30 min

Chercheur :

J'aimerais dans un premier temps que vous vous présentiez et puis peut être présenter votre parcours et les raisons qui vous ont poussé à devenir aide à domicile.

Enquêté 7 :

Ok. Donc je m'appelle Enquêté 7. Je faisais le ménage avant, un beau jour, j'ai eu un entretien avec une entreprise qui m'a proposé d'être Aide à domicile sans formation, donc j'ai profité, je suis partie, j'ai fait l'entretien et ils m'ont embauché.

Chercheur :

Très bien, et qu'est-ce que vous a donné envie de de quitter le ménage pour devenir Aide à domicile ?

Enquêté 7 :

Comme ça, comme ça. Le ménage c'était un peu compliqué pour moi, je me suis dit que peut être en changeant de métier, ça allait un peu alléger, donc. En plus de ça, comme c'est mieux payé que le ménage. Et puis ma situation financière. Donc, je me suis dit, pourquoi ne pas me lancer dans ça, pour voir aussi comment ça se passe.

Chercheur :

D'accord, mais ce n'était donc pas un métier que vous aviez choisi et que vous envisagiez de faire à la base.

Enquêté 7 :

Non, ce n'était pas un métier choisi. C'est un métier que j'ai voulu essayer par hasard, voir si ça allait me convenir.

Chercheur :

Et donc vous avez exercé pendant combien de temps ?

Enquêté 7 :

Presque 2 ans.

Chercheur :

Très bien. On va parler de ces 2 ans où vous avez exercé. J'aimerais comprendre en quoi consiste le métier. Est-ce que vous pouvez m'expliquer ce que vous faisiez ?

Enquêté 7 :

Le métier consiste à approcher les vieilles personnes, les aider dans leurs faits et gestes, les faire parler pour qu'elle n'oublie pas leur passé. Les faire vivre quoi. Les aider à faire des sorties, à faire des courses, à être autonome. Être là, parce qu'il y avait des personnes qui ne rencontraient presque pas leurs familles. Donc nous, on venait pour parler avec eux, les assister, les aider à se souvenir de tout quoi. De prendre goût à la vie, malgré leur âge. Leur dire qu'ils sont là, ils ont le droit de vivre et d'être joyeuse avec tout le monde, avec le temps, avec l'évolution du temps.

Chercheur :

D'accord, donc vous teniez compagnie pour ne pas se sentir seul, les courses, vous faisiez quoi d'autre comme activité ?

Enquêté 7 :

Le ménage des fois, tu prépares pour eux, tu leur donne à manger. Tu causes avec elles, tu les aides pour prendre leurs médicaments, L'aider à s'habiller, à faire tout, tout avec eux quoi.

Chercheur :

D'accord, très bien. Est ce qu'il y avait de l'aide pour les soins d'hygiène, faire la toilette et tout ça ?

Enquêté 7 :

Non, ça c'était souvent rare parce qu'il y avait des infirmiers spécialisés pour ça. Nous, on partait chez les gens qui sont un peu autonomes quoi. Qui ne sont pas totalement inertes, malade, qui ne bougent pas. Non, c'étaient des personnes à qui il faut être là pour les aider quoi, mais pas de façon totale.

Chercheur :

D'accord ! Vous parliez d'aider à prendre des médicaments, comment ça se passait ?

Enquêté 7 :

Mais, il y a une ordonnance à suivre, mais tu regardes l'ordonnance, tu aides la personne à prendre son médicament, il y a des heures à respecter. Il y a des médicaments justes pour mettre la personne en forme. L'aider à manger de telle heure à telle heure.

Chercheur :

D'accord, vous prépariez aussi les repas.

Enquêté 7 :

C'était rare, mais des fois avec les approches, ça pouvait arriver aussi avec l'envie de la personne.

Chercheur :

D'accord ! Comment s'organisait vos activités, votre travail ?

Enquêté 7 :

On pouvait nous dire, parce que moi je faisais la navette entre les plusieurs endroits. Il y avait des endroits où je faisais 1h-1h15 des fois 2h. ça dépend du programme et qu'on me dise ce que je dois faire pour la personne. Aider la personne, faire sortir la personne, la tenir compagnie dehors pour prendre un peu de l'air, parler avec la personne, l'aider à manger, à prendre ses médicaments. Des fois justes, pour causer avec la personne pour ne pas que la personne se sente trop isolée.

Chercheur :

Ce sont les personnes qui vous disaient, quand vous arriviez chez elle ce qu'il fallait faire ?

Enquêté 7 :

Non, le programme est là. L'entreprise donne le programme. Ce qu'il faut faire avec la personne parce que souvent il y a des personnes aussi, ils ne savent pas quoi faire avec elle.

Donc, ils proposent, des fois, c'est la famille qui propose ce dont la personne a besoin. (*Cherche ses mots*), et des fois c'est avec le ***, ça peut venir spontanément aussi.

Chercheur :

C'est à dire ?

Enquêté 7 :

Des fois, comme avec le rapprochement, il y a peu d'affinité qui s'installe entre toi et la personne, donc il y a des besoins qui sont là, tu comprends, si tu veux l'assister tu l'assistes.

Chercheur :

Est-ce que vous pouvez me donner un exemple ? Un exemple de situation où vous avez dû ajuster vos tâches par rapport aux besoins de la personne ?

Enquêté 7 :

Des fois, il y a des personnes qui sont joyeuses, elles veulent que tu chantes. Je parle de mon pays. Des fois, tu fais quelque pas de danse, tu chantes avec la personne.

Chercheur :

Ah, c'est sympa !

Enquêté 7 :

Donc moi à travers, il y a beaucoup de personnes qui ne voulaient pas d'autres aides à domicile que moi, qui me réclamaient. Et il y'en a beaucoup aussi qui me faisaient des cadeaux pour ma fille pendant les fêtes de fin d'année, Noël. Et il y en a aussi, leurs enfants m'appelaient pour me dire merci de l'aide que j'ai apporté, la joie qu'ils retrouvent dans l'esprit de leurs parents. Donc franchement, j'ai pu lier quelques amitiés avec elles. L'approche.

Chercheur :

Comment ça se crée ce lien d'amitié ?

Enquêté 7 :

L'assurance ! Quand je viens, je fais ce qu'on me demande de faire. Des fois, quand je sens le besoin est là, je le fais sans me plaindre. Je fais en sorte que la personne puisse avoir confiance en moi et que la personne se sente vraiment bien avec moi. Donc à travers ça, ce lien-là. Des fois, je me dis que la personne qui en face de moi, ce n'est pas une personne étrangère. Ça peut être une grande mère, ça peut être ma grand-mère quoi, ça peut être ma voisine, une connaissance. Donc, ce que je peux faire pour eux, pourquoi ne pas faire pour. Malgré que je sois là parce que, je suis là dans le cadre du travail, mais si au-delà de ça, si je peux faire quelque chose pour que la personne soit bien.

Pourquoi ne pas le faire ? Mettre la personne en confiance parce que tout ce qu'on veut, quand la personne a confiance en toi, elle s'ouvre, elle devient vraiment joyeuse.

Chercheur :

Est-ce qu'il y a des choses que même si c'est la personne qui demande, tu n'as pas le droit de faire ?

Enquêté 7 :

Bah oui, il y a des trucs, l'entreprise demande de ne pas le faire parce qu'il y a des personnes qui doivent le faire. Donc si tu le fais et que ça tourne mal. Humm, tu vas avoir les retombées sur toi. Donc, il y avait des limites à ne pas dépasser.

Chercheur :

C'est quoi comme activité ?

Enquêté 7 :

Les faire lever d'une manière brusque. Il y avait plein de trucs hein ! Les faire manger plus ou bien les faire manger ce qu'elles veulent par rapport à ce qu'elles doivent manger. Dépasser les heures dehors. Par rapport à l'heure, donc, on devait vraiment être dans ce qu'on nous demandait de faire.

Chercheur :

Et comment ça se passe quand quelqu'un veut vraiment manger quelque chose et que vous, c'est écrit qu'elle ne doit pas manger ça ?

Enquêté 7 :

Si ce n'est pas bon pour la santé de la personne, elle ne doit pas manger. On vous dit, donc vous respectez. Parce qu'il y a des infirmières qui viennent pour ça.

Chercheur :

D'accord. Est-ce qu'il y a des moments où votre hiérarchie, où confier des tâches bah qui ne font pas partie de vos fonctions ?

Enquêté 7 :

C'était vraiment difficile. Parfois, on nous demande des trucs. Souvent, ça vient de notre propre volonté d'apporter plus. (*Silence*).

Chercheur :

D'accord ! J'aimerais bien qu'on parle des activités que vous avez citées, de tenir compagnie à la personne. Emmener en balade et le ménage. Est-ce que vous pouvez m'expliquer comment vous faites ces activités ? On peut commencer par le ménage si vous voulez.

Enquêté 7 :

Mais ce n'est pas difficile le ménage ! Comme tu fais manger la personne, quand la personne vient de manger, tu nettoies la table là où elle a mangé et puis tu fais la vaisselle. Tu nettoies la bouche de la personne. Pour la faire sortir aussi, il y a des heures où la personne voudrait sortir, des fois c'est écrit : tu la fais sortir de telle heure à telle heure, des fois, 30 min, des fois 1h de temps, tu la fais sortir, après tu la fais rentrer et tu pars quelque part d'autre.

Chercheur :

Donc le ménage c'était uniquement la vaisselle et la table ?

Enquêté 7 :

Oui.

Chercheur :

D'accord, ce n'est pas dans votre travail de faire le sol, les carreaux et tout ça.

Enquêté 7 :

Non pas le sol. Enfin pas forcément, ça va dépendre de toi. Ce n'est pas partout on le fait.

Chercheur :

Est-ce qu'il y a des indications sur ce que vous devez faire comme tâche de ménage ou pas ?

Enquêté 7 :

Souvent, on nous dit qu'il faut faire ceci, il faut faire cela, il faut faire avec la personne. Souvent, on ne nous dit pas de faire le sol, de faire ceci. Des fois, c'est écrit, le programme est là, ce que tu dois faire avec la personne parce que c'est toujours d'une heure à une autre, le temps est déterminé. Par

exemple, on peut dire de 12 h à 13h30, tu es avec la personne, à 13h30, tu quittes, tu vas dans un autre domicile pour faire la même chose ou bien autre chose.

Chercheur :

Ok, mais ce n'est pas détaillé dessus sur la feuille je veux dire, ce n'est pas écrit ménage deux petits points, l'aspirateur, le sol, la table etc.

Enquêté 7 :

Pas complètement détaillé, c'est juste écrit ménage.

Chercheur :

C'est donc la personne qui vous dit en détail ce qu'il faut faire ?

Enquêté 7 :

Oui, mais le matin, quand tu viens, tu as ta feuille, on te dit ce que tu dois faire, quand tu viens, tu fais ce que ce qu'on te demande de faire. Si la personne a besoin d'autre chose qui lui convient, tu peux faire aussi.

Chercheur :

C'est qui on ? si on revient à l'activité de ménage, ce que je veux dire, c'est que puisqu'il y a juste écrit ménage sur votre feuille comment vous savez avec précision le ménage qu'il faut faire chez la personne ?

Enquêté 7 :

Si la personne finit de manger, tu sais que là où elle a mangé, ça peut se salir. Le torchon que tu prends pour nettoyer sa bouche, pour nettoyer sa main, les cuillères, les assiettes... Tu sais que tu ne peux pas laisser ça là-bas comme ça et partir. Là où, il y a les miettes aussi qui tombent et si tu trouves aussi qu'il a la poussière, tu peux enlever aussi. Tu peux aérer, tu ouvres un peu pour que l'air entre.

Chercheur :

Ok, très bien. Et pour tenir compagnie, ça s'organise pareil ?

Enquêté 7 :

Oui, oui. Des fois, on nous demande à ce qu'on fasse écouter la musique à la personne, on cause avec la personne. Tu l'amènes, tu parles de sa vie un peu, ce qu'elle peut te dire quoi. Pour se souvenir du bon temp, pour ne pas que la personne oublie quoi, s'oublie. Elle se sent vraiment isolé. Tu la fais parler de tout et de rien, de l'internet, de plein de trucs, de la musique. Des fois, ça fait, la personne se souvient que j'aimais écouter telle musique, donc tu peux mettre la musique-la.

Chercheur :

D'accord ! Est-ce que vous est arrivé de façon faire pendant les deux ans où vous avez travaillé ?

Enquêté 7 :

Non, je fais de la même manière, c'est ce qui rassure la personne. Mais chaque fois, il faut changer, il faut changer, ça dégoûte la personne, mais si la personne sait que quand tu viens, tu fais très bien comme la personne voudrait, ça fait combien c'est là quoi.

Chercheur :

Oui, je comprends. J'aimerais qu'on parle de comment vous faisiez pour vous organiser. Est-ce que vous aviez des outils de travail ?

Enquêté 7 :

Pas d'outils, à part la tenue, la blouse blanche que l'on portait. Et les heures à respecter d'un endroit à un autre. On tenait à ce que les heures vraiment soient respectées d'un endroit à un autre. Donc il y avait, la distance aussi était grande entre les domiciles, donc, ce qui me fatiguait aussi. Quand il y a des soucis de transport, à Paris, souvent, donc ça me fatiguait. Je rentre à la maison vraiment fatiguée, fatiguée, complètement fatiguée par rapport à l'aide que j'apporte qui ne figure pas dans mon programme. Il y avait tout ça aussi.

Chercheur :

Vous parlez beaucoup de cette aide qui ne figurait pas dans votre programme, c'était souvent ?

Enquêté 7 :

Moi, oui, oui.

Chercheur :

C'était pourquoi ? Le programme n'était pas assez réaliste et complet ? Je veux dire il manquait des choses ?

Enquêté 7 :

Non, c'était réaliste. C'était réaliste, mais dans la relation humaine, on peut sentir le besoin de son prochain autrement par rapport à ce qui est écrit. On a tellement besoin de beaucoup de choses qu'on ne peut pas énumérer. Surtout avec les vieilles personnes, c'est comme des enfants. Les enfants, ils ne demandent pas ça, mais des fois, ils expriment dans leurs faits et gestes, donc si tu comprends et que tu devais faire un truc qui peut convenir, qui n'est pas dangereux pour la personne, tu le fais.

Chercheur :

Est-ce que vous pouvez me donner un exemple de ce que vous avez pu faire ?

Enquêté 7 :

(Silence), bon, ça peut être beaucoup de chose. *(Long silence)*

Chercheur :

Est ce qu'il vous ait arrivé des situations un petit peu compliquées au cours de votre travail ?

Enquêté 7 :

Rarement, rarement ! Des fois, tu peux venir trouver la personne est fâchée, elle n'est pas bien. Parce que, elle se trouve mal ce jour-là, elle n'est pas du tout bien, elle ne veut pas s'ouvrir, elle est renfermée, elle a un regret. Il faut que tu fasses avec. Elle n'a pas mangé, la personne ne veut pas manger ce qu'elle doit manger ou bien elle ne veut pas.

Chercheur :

Et dans ce cas, comment vous faites, est ce qu'il vous arrivé de réajuster un programme que vous aviez prévu parce que justement comme vous le dites, la personne ne veut pas manger, elle n'est pas bien ?

Enquêté 7 :

Je parle à la personne, je lui dis ce qu'il faut dire, c'est qui peut la faire revenir à la raison pour pouvoir manger, même une cuillère pour pouvoir vivre, pour pouvoir survivre quoi. Des fois, j'arrive à convaincre la personne malgré l'amertume. Mais la personne arrive à se défaire un tout petit peu parce que je suis là. Des fois, les personnes trouvent le temps un peu. Le temps qu'on les consacre, ils veulent plus. Mais par rapport à notre programme, il y a beaucoup de personnes, donc nous, on fait avec.

Chercheur :

Oui, je comprends. Est ce qu'il y a des relations de travail qui vous aidaient à apprendre à faire le travail parce que vous, vous êtes arrivée directement dans le métier sans expérience.

Enquêté 7 :

Non, quand vous venez, quand on vous accepte, on vous explique comment ça doit se passer.

Chercheur :

Qui vous l'explique, c'est pendant combien de temps ?

Enquêté 7 :

C'est l'entretien après, quand on nous accepte. Vous venez, on vous explique comment ça doit se passer, comment se tenir avec les personnes, comment s'occuper sur les personnes donc on nous apprend un petit peu quoi. On nous apprend.

Chercheur :

Qui vous apprend ? Est-ce que c'est une collègue, une responsable, une autre personne ?

Enquêté 7 :

Ce sont des responsables, il y a des services qui s'occupaient de ça quoi.

Chercheur :

Et après ça, vous commencez à travailler en autonomie. Est-ce qu'il y a quelqu'un qui vous aide quand vous avez un souci ?

Enquêté 7 :

Non. Si tu as un souci de santé ou un problème qui doit t'emmener à ne pas venir, tu peux informer après on te remplace.

Pour quelques-uns, comme moi je remplaçais souvent parce que les vieilles personnes me réclamaient donc j'avais beaucoup d'heures sup.

Chercheur :

Ils pouvaient refuser une collègue et vous réclamer vous ? C'est parce que ça n'allait pas avec les autres ?

Enquêté 7 :

Oui, ils peuvent. Mais je ne sais pas, ça dépend de ma façon de m'occuper d'elle, c'est ce que je me dis.

Chercheur :

D'accord, je voulais demander votre sur les compétences qu'il faut pour faire ce métier. Par compétence, j'entends les savoirs, les savoir-être, les savoir-faire qu'il faut pour faire ce métier-là.

Enquêté 7 :

Pour faire ce métier-là, il faut être en confiance. Il faut être humble, respectueuse, compréhensive. Il faut aussi savoir approcher les gens, comprendre les gens sans que la personne ne te dis ce qu'elle veut. Quand tu dois le faire, tu le fais de façon vraiment bien pour mettre la personne en confiance. Il faut être aussi ponctuel très ponctuel. Hum, il faut être gentil. C'est dire que tous les jours n'est pas rose quoi. Quand il y a des jours où tu viens, la personne est vraiment en joie, il y a des jours, la personne n'est pas bien. Il faut savoir comprendre tout ça. Les vieilles personnes, c'est comme des enfants. Il faut savoir s'y prendre avec elle pour qu'elle puisse avoir confiance en toi.

Chercheur :

D'accord, c'est essentiel, la confiance.

Enquêté 7 :

La confiance, oui. Parce qu'on ne s'ouvre pas comme ça aux gens, donc quand ils ont vraiment confiance en toi. La relation, s'établit tout de suite.

Chercheur :

Très bien, merci. Un débutant qui commencerait dans ce métier là, vous pensez qu'il lui faudrait combien de temps pour le maîtriser, c'est-à-dire, apprendre à le faire

Enquêté 7 :

Il faut faire une formation. Moi, je ne pas. Ce n'est pas parce que moi je n'ai pas aimé le métier. J'ai aimé le métier, ma relation avec les vieilles personnes, c'était vraiment bien, mais je me suis dit, pourquoi ne pas faire une reconversion et me diriger vers les enfants. Aujourd'hui, c'est ça mon projet. Mais, si une personne aimerait bien faire ce travail, je l'encourage, c'est un bon travail. C'est un bon métier qui aide à avoir une relation avec toutes personnes, n'importe quel âge, si jamais on est bien avec elle. Mais, c'est un travail aussi qui est difficile. Faire la navette entre les domiciles, c'est difficile, ça fatigue. Il y a ça aussi qu'il faut assumer. Moi, faire ce travail-là, ça m'a privé de plein de choses, plein de choses ! Parce qu'à un certain niveau, on se dit, les personnes là restent. C'est comme si, les personnes font partie de ta famille. Tu te dis qu'elle devient ta priorité par rapport à ta vie de famille. Moi, finalement, franchement, je n'avais pas de relation avec ma fille parce que je sortais tôt, je rentrais tard. Donc, c'est les week-ends, seulement je voyais ma fille. C'est pourquoi, je me suis dit, allez j'arrête, je vais me diriger vers les enfants, faire la même chose.

Chercheur :

Bah très bien, Est-ce qu'on maîtrise facilement le métier ou c'est compliqué quand même de le maîtriser et d'arriver à faire correctement le métier, les tâches ?

Enquêté 7 :

Mais oui ! En tout cas, il n'y a rien de difficile dedans ! Sauf comme je vous ai dit, là ce sont les distances là, entre les domiciles, sinon le travail quand même, c'est un bon métier.

Chercheur :

Les tâches, ce n'est pas compliqué, donc je peux y arriver moi qui ne connais rien ?

Enquêté 7 :

Ce n'est pas compliqué, ce n'est pas compliqué, c'est comme ce que tu fais chez toi. Si tu as la volonté parce que ce ne sont pas des personnes qui sont là, qui ne font rien. Ce sont des personnes à qui il faut apporter un tout petit peu de chose, qui ne sont pas totalement inertes.

Chercheur :

C'étaient des personnes quand même assez autonomes quoi.

Enquêté 7 :

Voilà, c'est autonome ! Mais qui ne peuvent pas se mouvoir d'elle-même à 100% et auxquels, il faut apporter une certaine aide, le goût à la vie.

Chercheur :

D'accord, je comprends. Pour les personnes moins autonomes, est ce que vous pensez qu'on peut facilement maîtriser le métier et arriver à faire les tâches ?

Enquêté 7 :

Ça va être difficile pour moi, je ne me suis jamais dit... Je ne peux pas le faire donc. Ce que j'ai fait là, je m'arrête à ça. Par rapport aux autres personnes, je ne pense pas que je pourrai.

Chercheur :

Est-ce que c'est votre entreprise qui a décidé de vous mettre que sur des personnes un peu autonomes ou alors c'est vous qui avez choisi ?

Enquêté 7 :

C'est moi qui aie dit ça.

Chercheur :

Donc sinon, il y avait possibilité qu'on vous envoie chez des personnes moins autonomes et avec des toilettes à faire.

Enquêté 7 :

Oui bon, parce que quand on t'envoie ce n'est pas toi qui fais ce travail. Il y a des infirmiers ou des infirmières mais tu les assistes, tu les aides. Mais moi, la souffrance humaine, je ne supporte pas donc je préféré être avec des personnes autonomes.

Chercheur :

Très bien. Et les collègues qui sont avec les infirmiers et qui les assistent, est ce qu'elles doivent avoir plus de formation ?

Enquêté 7 :

Elles doivent se former, normalement, c'est ce qu'on demande. Elles doivent se former, mais il y en a qui apprennent dans le tas comme ça et avec le travail, ils deviennent vraiment des professionnels. Parce que ça dépend de l'approche que tu fais avec le métier.

Chercheur :

Est-ce que vous pouvez m'en dire un petit peu plus sur ce que vous entendez par l'approche qu'on a avec le métier ?

Enquêté 7 :

Oui, parce que quand tu as la volonté et que tu aimes le métier, tu as déjà commencé et que tu as aimé, tu peux continuer dedans, mais si... Ça dépend de ce que tu vois, et ce que tu apprécies en la personne. Moi, je me suis dit qu'être avec des personnes qui ne sont pas autonomes, là tu vois la souffrance donc ça me fait un effet quoi. Je me demandais quelle aide je pouvais apporter donc je me suis dit, non, ce n'est pas la peine si je suis avec des personnes qui sont moins autonomes. Je peux aider la personne, la servir, parler avec la personne, mais si c'est pour qu'elle ne parle pas, je ne supporterai pas.

Chercheur :

Bien qu'aujourd'hui vous aviez décidé de quitter le métier, est ce que vous pensez avoir appris des choses dans votre travail ?

Enquêté 7 :

Oui, j'ai appris la relation. Oui j'ai appris plein de choses. J'ai appris que ce métier, on peut se former pour le faire, on peut le faire aussi sans se former, si on a la volonté, si on a un certain niveau d'approche des uns et des autres et si on ressent. Je ne sais même pas comment on dit, si on

ressent (*silence*), les mots me manquent. Si on se dit qu'un jour, on peut être à la place de la personne.

Chercheur :

D'accord, merci, j'ai compris ce que vous vouliez me dire. L'entretien touche à sa fin et avant de nous cliquer est ce qu'il y a des éléments de votre travail, de votre ancien travail que nous n'avons pas abordé et dont vous souhaitez parler ?

Enquêté 7 :

On a abordé tous les sujets. Parce que dans ce métier, le sujet, ça repose sur la relation humaine. Malgré le travail, mais ça repose sur ça, l'approche.

Chercheur :

Cette relation, c'est vrai que vous en avez beaucoup parlé pendant l'entretien. Est-ce que c'est cette relation-là qui vous aide à faire le travail correctement ?

Enquêté 7 :

Oui, oui, la relation m'aide à faire le travail correctement, parce que c'est difficile de venir chez quelqu'un et. Venir chez quelqu'un, tu n'es pas de sa famille, la personne ne te connaît pas et tu dis que je vais t'apporter mon aide dans le cadre du travail du travail. Donc pour ça il faut créer une relation avec la personne, la relation de confiance pour que la personne te laisse prendre sa main pour la faire lever, la faire asseoir, lui donner à manger, lui donner le médicament. Donc, il y a tout ça.

Chercheur :

Oui, je comprends un petit peu mieux. Est-ce que vous avez d'autres choses à ajouter ?

Enquêté 7 :

Non c'était l'essentiel.

Chercheur :

Très bien. Merci pour cet entretien.

14.8 Retranscription entretien 8- Durée 40 min

Chercheur :

Pour commencer cet entretien, j'aimerais que tu me parles de ton parcours jusqu'à ton arrivée dans le métier d'aide à domicile. Et puis surtout des raisons qui t'ont poussé à choisir ce métier-là.

Enquêté 8 :

D'abord, quand je suis arrivée en France, il fallait d'abord se poser. Et donc, quand je me suis posé, il fallait travailler pour payer les factures etcetera. Donc c'est comme ça que j'ai aimé le métier d'aide à la personne. Parce que d'abord, comme tout le monde le dit, mais moi, perso perso, j'ai une fille qui était drépanocytaire, c'était en Afrique. J'ai vraiment soigné ma fille avec les médecins. C'est à dire que je me suis occupé d'elle. Il ne lui restait que les os sur le corps. Il fallait la lever, faire sa toilette au lit, parce qu'avant que les médecins n'arrivent, il fallait qu'elle soit propre. Donc, je me disais que si au moins j'étais dans le corps médical, peut-être que les médecins allaient plus s'occuper de ma fille. Moi, c'est comme ça que je voyais la chose, tellement que j'étais mal. Et on a tout fait, mais ils ont trouvé qu'elle avait le cancer qu'on appelle cancer du sang. Il y a un nom, mais j'ai oublié le nom. Donc, quand on lui donnait le sang, quelques minutes après elle n'avait plus de sang. (*Cherche longuement le nom de la maladie*). Ma fille, qui avait 10 ans, je ne la reconnaissais plus. Longtemps après, on a fait une deuxième année à l'hôpital. Je n'avais pas assez de moyens, on voulait l'évacuer en Europe, mais on n'avait pas assez de moyens, donc elle est décédée. Ce côté-là, m'a motivé. Les docteurs, qui devraient passer dans la salle, venir voir l'enfant, des fois, ils ne venaient pas. Donc, ça m'a vraiment poussé à être dans le corps médical. C'était mon vrai point. J'ai tellement eu des petits trucs. Ça me fait couler les larmes, déjà. Et quand j'ai pris ma première grossesse aussi, les sage-femmes étaient en train de lire leur revue. Il était 19h30-20h, j'étais en travail, je suis allée à l'hôpital et elles lisaient leur revue parce que selon eux, je n'étais pas prête à accoucher. Le bébé n'était pas

prêt selon eux, parce qu'on ne peut pas être en travail et être bien habillé, bien marcher, sans pleurer, sans crier. Elles m'ont fait marcher, je leur ai répondu que moi, je ne peux pas marcher, je vais me coucher. Quand elles m'ont fait coucher, elles sont allées s'occuper de ce qu'elle veut faire et le bébé est sorti seul, il a glissé comme ça sur le lit. Elles n'ont pas mis de vase en bas, donc l'enfer. Et puis il y en a une qui a eu l'attention en criant, elle a soulevé leurs vases, et puis elle a récupéré l'enfant, sinon, l'enfant tombait par terre. Bon, en fait, il y a beaucoup mais ce sont ces deux-là qui m'ont vraiment marqué et donné envie d'être dans le corps médical. Mais comme je n'ai pas fait les grandes études, quand je suis arrivé en Europe, j'ai vu ma conseillère pôle Emploi. Elle dit, qu'est-ce que tu faire ? J'ai dit, moi, moi personnellement, je veux rentrer dans le corps médical. Mais, ce que j'avais vraiment envie de faire, c'était être aux côtés des soins des bébés, c'est-à-dire, les femmes qui accouchent. Et puis je lui ai expliqué l'histoire que je viens de t'expliquer et j'ai pris deuxième histoire de ma fille. Et puis elle a dit, Ben si vraiment c'est ce que tu veux ? J'ai dit, oui, ça me plaît bien, même si c'est balayer seulement à l'hôpital, ça me plaît parce que je veux vraiment être au milieu des soignants. Elle dit d'accord dans ce cas, je vais te donner un stage de MMPS pour voir si, ça te plaît vraiment. Donc j'ai fait le stage, à l'hôpital de Gournay en Bray. Effectivement quand les gens décidaient, on venait laver la salle, les vieilles personnes, on leur donnait à manger. Et puis il y en a une aussi qui s'est attachée à moi, (*rires*). Ça à passer à.

Chercheur :

D'accord. Donc le stage ne s'est pas du tout déroulé pas dans les services pédiatriques avec des enfants,

Enquête 8 :

Non mais donc ça m'a plu. En même temps aussi, je faisais la plonge, je débarrassais, je leur donnais du confort. En 2 semaines, ils ont connu nom et j'étais content. Donc dans mon dossier, ils ont mis que c'était bien fait. Donc, quand ma conseillère pôle emploi a vu ça, elle a dit d'accord, ce qu'on va faire, je vais appeler l'ADEP. Parce qu'après Gournay, je suis venue à Rouen. Elle dit, je vais appeler l'ADEP et ils vont te conduire. L'ADEP a dit que non, il n'y a pas de place, c'est complet. Et quelques minutes plus tard, ils l'ont rappelé en disant que oui on a une petite place, mais on va la mettre en. Elle va faire un petit test pour voir si c'est bon. Ils m'ont fait le petit test que j'ai écrit et puis ça a marché.

Chercheur :

C'était quoi comme test ?

Enquête 8 :

C'est en français. C'était juste, ils m'ont demandé décrire que je souhaiterais devenir ADVF. Et puis j'ai écrit, ils ont vu que bon, l'écriture n'était pas mauvaise. Ils ont vu que ce n'était pas illisible, donc, ils m'ont retenu.

Chercheur :

Vous saviez ce que c'était ADVF avant ça ?

Enquête 8 :

Je ne savais pas, mais ma conseillère m'avait déjà expliqué. Elle m'avait expliqué que voilà, comme tu dis que tu t'occupais des femmes quand tu es parti en stage, elles ont aimé toi aussi tu étais contente, donc voilà, là-bas, c'est comme ça que ça se passe aussi. C'est comme ça que je suis arrivé à ADEP. Effectivement ADEP, vraiment, ça m'a plu parce qu'en même temps on t'emmène dans les EHPADs pour faire la même chose, comme si j'ai fait dans le stage quand j'étais à l'hôpital. Leur donner à manger toujours, faire les jeux de domino avec les personnes âgées, les accompagner un peu dans leur quotidien, à la pharmacie, des courses. Moi, j'étais tout le temps dehors, donc ça me plaisait bien (*rires*). Puis, quand il y a eu l'Armada, on est parti, après nous sommes allées à Rouen sur mer. Et là personnes âgées qui sont vraiment autonomes, qui ont la tête, elles te racontent des histoires, des faits, des guerres passées. Et puis, ça t'instruit en fait. Donc j'ai dit ouais, même si je n'étais pas là, mais c'est comme si j'étais un peu là (*rires*). Bon c'est un peu tout ça qui m'a vraiment attiré. Et puis, j'ai laissé de côtés les enfants et je me suis basé sur ces personnes et ma conseillère pôle emploi a dit que dans ce métier, je peux devenir ADVF et puis, je peux devenir aide-soignant. J'ai dit ah bon. J'étais

contente, mais si je suis déjà aide-soignante, mais je suis auprès des personnels soignant donc ça me plaît, elle a dit bah bien sûr, comme tu voulais être dans le corps médical, tu peux être aide-soignante. Donc, c'est comme ça, au fur et à mesure que je suis allée en formation à l'ADEP, comment ont dit ça, (*cherche le mot préqualifiant*). Bon, ils m'ont vraiment montré les mécaniques d'un fauteuil roulant, des techniques pour monter en voiture. Fauteuil voiture, voiture fauteuil. Et puis on appelle ça manutention, voilà. Donc j'ai vu ça. Et puis, nous même on se met en situation difficile comme une personne âgée. On me couchait sur le lit et on nous demandait de faire la toilette là-bas aussi. Je me suis rappeler ma fille. Quand tu es malade, quand ça te reste des os, tu deviens très lourd. Elle était très lourde, donc, il fallait la tourner pour faire sa toilette. Je me suis rappelé tout ça et donc j'ai commencé à faire la même chose. Et puis eux, ce qu'ils m'ont appris, c'est devenu un rajout de ce que j'avais déjà vécu un peu. C'est comme ça que je me suis bien senti je me sens toujours bien dans ce boulot parce ce que c'est, comme un quotidien pour moi. C'est comme si je rendais service à des personnes qui guérissaient vraiment. Donc ADEP après 6 mois, m'ont fait faire la formation ADVF.

Chercheur :

D'accord, donc, tu as fait 6 mois de préqualifiant, c'est ça ?

Enquête 8 :

Voilà. Moi je voulais vraiment être aux côtés des personnes donc le directeur, il a dit qu'il n'y a pas de problème tu vas faire la formation ADVF, tu es d'accord ? Et j'ai dit oui et lui encore. Il m'a dit que mais ça peut toujours t'amener à ton projet professionnel comme Aide-soignant pour être toujours au côté des personnes. Et moi je voulais faire le bac en France. Je voulais même aller à l'école, faire le bac pour être infirmière. Il a dit que ce n'était pas nécessaire. Que si je suis aide-soignante et que j'ai toujours la tête bien, je peux continuer dans ce domaine petit à petit peut-être, mais que c'est très difficile parce que c'est 3 ans là-bas. J'ai dit bon, mais je vais rester là où je suis. Je vais rester aide-soignante, c'est tout. Bon comme ça que c'est parti et puis j'ai eu le diplôme.

Chercheur :

D'accord, tu as le diplôme quand ?

Enquête 8 :

J'ai eu le diplôme en juin et j'ai été recrutée 13 juillet 2021, au CCAS donc dans l'immédiat. Donc, dans l'immédiat, je n'ai pas chômé, dès que je suis sorti, mon contrat est fini avec ADEP, mon diplôme est sorti, le lendemain, je suis allé travailler. Et puis, il y a une personne qui sortait de l'hôpital. Là, je parle maintenant de mon travail. Il y a une personne âgée qui sortait de l'hôpital parce qu'elle avait eu l'AVC et je sais maintenant qu'on me l'a attribué parce que depuis mai, c'est moi qui m'occupais d'elle. Maintenant, elle est en train de guérir donc je suis soulagée de voir une personne qui est malade, qui guérit parce que quand elle est sortie, elle avait un pied qui était très gros qui traînait avec un bras qui traînait. Mais maintenant, je sors avec elle, on fait les 100 pas. Moi-même, je suis contente de voir quelqu'un qui est malade, qui guérit. Donc voilà mon histoire ! C'est ce qui me motive à être aux côtés des personnes, pas pour seulement être aux côtés, mais que ces personnes guérissent en fait. La personne est contente et moi aussi parce que quand je suis arrivé, elle faisait caca sur elle partout. À chaque fois que j'arrivais, tous les matins, c'est un boulot que je dois faire. Je vais la laver, je vais nettoyer par terre, je vais changer son lit, je vais mettre la machine en route et je pars. Des fois, je peux revenir à midi ou je peux revenir le soir, donc j'étais toujours avec elle. Mais cette personne, heureusement qu'elle avait un peu la tête. Elle dit « ah aujourd'hui, ça va, vous n'avez pas , vous n'avez pas trop de boulot à faire , ça me » Elle a un mot qu'elle dit ça me ça me. Bon je ne sais pas comment on dit, ah (*silence*).

Chercheur :

Ça m'écoeure ?

Enquête 8 :

(*Elle reprend*). « Ça m'écoeure vraiment de vous donner ce boulot », j'ai dit non, ce n'est pas grave, vous ne faites pas ça sciemment. Et donc, maintenant, je suis bien. Elle ne fait plus tout ça. On parle, on part se balader, vraiment elle va très bien. Donc, voilà mon histoire.

Chercheur :

C'est une belle histoire. Dans cet exemple, j'ai bien compris bien compris ce que tu fais. Pour comprendre tout le travail d'une aide à domicile est ce que tu peux me raconter comment se passe une journée type ?

Enquête 8 :

Ma journée commence à 8h. Quand je vais chez les personnes, soit j'ai 9 personnes par jour, des fois, j'ai 8. Quand je vais chez une personne le matin, il faut d'abord faire sa toilette. Soit toilette douche ou toilette complète au lavabo, il faut l'habiller évidemment. Sois, je l'amène d'abord au petit déjeuner et pendant ce temps, j'ai fait le lit. Si c'est une personne qui aime être accompagné, si elle et moi ça va, je lui demande on va faire le lit ensemble, après, je fais le petit déjeuner et puis je suis assise là. Moi, j'ai toujours mon eau parce que je n'aime pas trop le café, le thé, tout ça et puis je l'assiste. S'il y a un petit, le balayage à faire, je fais un peu de balayage, s'il y a le linge, je mets à la machine, je fais la vaisselle. Ça, c'est le matin, je fais des trucs comme ça tous les matins. Les midis, soit il y a une personne qui ne peut pas faire sa nourriture, donc elle on lui prépare sa nourriture. Si elle ne peut pas manger, on lui donne à manger, ça, c'est le midi. Et quand c'est le soir, c'est toujours la même chose. Il faut apprêter la nourriture, faire la table, donner à manger, c'est pareil. C'est la même chose qui se répète.

Chercheur :

Est-ce que vous savez déjà ce que vous allez faire quand vous arrivez ?

Enquête 8 :

Oui, il y a des personnes qui aiment prendre la douche, mais aussi au lavabo. Quand tu as la personne tout le temps et que tu as fait peut-être deux douches cette semaine, la semaine prochaine, elle peut te dire qu'elle veut une petite toilette. Et donc, tu lui fais sa petite toilette. Si c'est une personne aussi qui ne peut pas prendre la douche, parce qu'il y en a qui ne peuvent pas prendre la douche, elles ne sont pas autonomes, on leur fait une toilette complète, c'est à dire laver un peu partout au lavabo. C'est un peu ça. Maintenant, celles qui sont couchées au lit, on les fait, leur toilette au lit, le shampoing aussi au lit. Donc les personnes, on les fait lever dans les lèves personne pour aller les faire coucher, pour les faire assoir le matin, le soir pour aller les faire coucher, on utilise l'appareil, lève personne. Je ne sais pas si c'est comme ça qu'on appelle.

Chercheur :

Est ce qu'il y a des moments où vous vous faites d'autres tâches que celles que vous venez de citer, des tâches qui ne font pas partie de vos fonctions ?

Enquête 8 :

Moi je peux dire oui parce qu'après, après qu'on soit ADVF, Bah je ne sais pas je peux dire comme ça. Mais je ne sais si on peut dire si c'est de l'exploitation où. Comment on dit ça dans votre français ?

Enquête 8 :

Exploitation ? Je ne sais pas si c'est ce mot que tu cherches

Enquête 8 :

Exploitation, je ne sais pas si on peut dire ça comme ça. Mais tu dois faire le ménage de 2h chez une personne qui n'est même pas malade.

Chercheur :

Donc, il vous arrive d'avoir des personnes qui sont autonomes et pas malades ?

Enquête 8 :

Ils sont autonomes ! Ils sont dans leur villa et puis comme elle a besoin d'une personne pour lui faire son ménage, on peut nous emmener là-bas. Et tu fais le ménage de 2 h, des fois 1h30.

Bon je ne sais pas si c'est écrit, je n'ai pas encore demandé, et quand j'ai fait la formation, je n'ai pas demandé donc je ne sais pas si c'est compris dans tout ce qu'on a appris. Mais moi, ce que j'ai entendu, c'est qu'on dit que c'est les petits ménages, mais si petit ménage doit faire 2h dans un grand appartement, bon je ne sais pas.

Chercheur :

C'est votre hiérarchie, qui vous dit d'aller faire 2h00 ou c'est les personnes chez qui vous arrivez qui vous disent, bon bah on fait 2h de ménage.

Enquêté 8 :

Non, non. Soit peut-être, c'est une famille, elle a besoin d'une femme de ménage en fait. Donc elle appelle le CCAS peut être, moi comme ça que je vois. Et donc nous, dans notre planning, on retrouve son nom. Et puis tu vas faire le ménage chez elle.

Chercheur :

Et c'est écrit dans votre planning ménage, ?

Enquêté 8 :

Oui, oui. Et quand on fait le ménage pour laver le sol, on va d'abord faire la poussière. Moi, quand j'arrive, je fais la poussière parce qu'il y a les petits trucs qui peuvent tomber quand tu finis de faire le sol. Quand je finis la poussière, je fais l'aspirateur, je lave le sol. On peut te demander de faire l'aspirateur dans toutes les pièces, et tu fais dans toutes les pièces. Et souvent, c'est des gens aussi qui sont malades qui ont des appartements et tu peux aller aussi faire leur ménage. Voilà, donc il y a deux cas, il y a les malades, il y a aussi les non malades.

Chercheur :

Est ce qu'il y a certaines activités qui te sont interdites ou que toi tu ne veux pas du tout faire ?

Enquêté 8 :

Souvent, on nous dit que c'est interdit, qu'on ne doit pas monter sur une chaise pour enlever un truc en haut.

Chercheur :

Est-ce qu'il arrive qu'il y ait des personnes qui vous demandent de monter sur une chaise ?

Enquêté 8 :

Oui, eux ils ne savent pas. Pour eux, ils ont une femme de ménage spécialisée en face d'eux. Parce que moi, quand je passe dans la rue, je vois les gens qui font le ménage. Eux, ils ne montent pas, mais ils ont un long bâton qu'ils prennent pour laver le carreau. Donc, ils n'ont pas besoin de monter, mais quand on arrive en famille, ils n'ont pas tout le matériel, nous aussi on ne se balade pas avec le matériel. Donc la personne peut te dire par exemple, il faut monter, tu vas bien essuyer son carreau. Tu es coincée parce que tu as fait le carreau, mais si ta main n'arrive pas là-haut ? Tu vas te dire, mais il faut que tu montes puisque tu n'as pas la machine, elle aussi n'a pas la machine. Mais ce n'est pas normal. Ça, ce n'est pas trop bien.

Chercheur :

Et quand c'est comme qu'est ce qui se passe toi ? Tu leur dis quoi ?

Enquêté 8 :

Moi, je prends un petit tabouret et puis je le fais. Mais si c'est pour enlever un truc dans le grenier, moi je dis que je ne peux pas monter, que je n'ai pas le droit de monter parce que si je me blesse, c'est à mes risques et péril.

Chercheur :

C'est des choses qu'on vous apprend en formation ?

Enquêté 8 :

Oui, on apprend tout. On a tout appris, même avec l'appareil qu'on prend pour laver les carreaux là, ils ont ça là-bas. On nous a appris mais sur terrain, les personnes n'ont pas. Ils ont juste des choses pour le quotidien. On est obligé de faire avec.

Chercheur :

D'accord. J'aimerais revenir sur les activités que tu as citées, l'aide à la toilette, l'entretien du ménage. Le ménage, j'ai bien compris comment tu faisais. Est-ce que pour l'aide à la toilette par exemple tu peux m'expliquer comment tu fais ?

Enquêté 8 :

L'aide à la toilette, il faut d'abord être une personne qui aime l'humour. Pour faire ce métier, faut être amusante, parce que moi, perso je n'accepterai pas que de me mettre nu devant quelqu'un, même si je suis vieille. Et c'est comme ça aussi, les mamans n'acceptent pas. Les parents n'acceptent pas, les

usagers n'acceptent pas. Ce n'est pas facile de te mettre nu devant quelqu'un, en plus une petite fille. Et eux-mêmes me le disent. Mais toi qui a ce diplôme et qui arrives, ce n'est pas seulement le diplôme que tu vas mettre en valeur, c'est ta personnalité que tu vas mettre en valeur. Parce qu'il faut trouver des paroles, pour parler avec ces personnes et faire oublier la honte. Donc, j'ai des techniques pour ça.

Chercheur :

Est-ce que tu peux me les dire ? (*Rires*)

Enquêté 8 :

(*Rires*), c'est un secret. Il ne faut pas me voler mes secrets. (*Rires*)

Chercheur :

Promis, ça va rester entre nous.

Enquêté 8 :

Quand moi j'arrive comme ça, si c'est d'abord un homme. Un homme qui peut avoir 80 ans, 95 ans, 60 ans. Et puis soit, il a eu l'AVC et il a sa femme et puis un matin on lui dit, il y a une dame qui va venir faire sa toilette, il n'est pas content. Il n'est pas content parce que déjà il a perdu l'autonomie, la situation qu'il vit l'énerve déjà. Moi c'est comme ça que je vois les choses. Ça l'énerve déjà qu'on puisse faire sa toilette. Et puis des fois même, ça l'énerve que sa femme ne puisse pas lui faire sa toilette. Donc, quand je lui dis qu'on va faire sa toilette, souvent il cri « Qu'est-ce que je fais, qu'est-ce que je dois faire ? » Je dis mais, je vais juste vous accompagner dans la douche pour laver votre dos. « Ah c'est pour laver mon dos ? », je dis oui, parce que le bras ne peut pas arriver dans le dos, hein, c'est pour ça que moi je suis là. ». Donc, il me dit « ah d'accord, d'accord, ah oui, ça c'est vrai » (*rires*). Et quand on arrive là-bas, il se passe autre chose. Quand je commence, je chauffe d'abord l'eau. Il me dit donc, « vous voulez que je me déshabille devant vous ? » donc moi je dis « mais sinon je ne vais pas laver votre dos ». (*Rires*), donc, j'essaie de de le déshabiller, il rentre dans la douche, j'ai bien chauffé l'eau, je prends les gants de toilettes d'abord, les grands des toilettes plus la grande serviette, donc, ça fait deux. Et puis, je lave son dos. Quand je lave son dos, je dis « s'il vous plaît, ce que je peux laver un peu sous les aisselles ? », il dit « Oui, oui, ça ne me dérange pas ». Et puis je continue et quand j'arrive sur la famille. J'arrive sur son truc. Je lui dis, je vais vous donner un petit de gel douche et vous allez laver la famille. Il me dit « c'est quoi la famille ? » (*Imite l'étonnement du bénéficiaire*). Je lui dis vous voyez, je lui montre, donc il rit, il me dit « ah c'est ça, mais non Enquêté 8, ce n'est pas possible, c'est la première fois que j'entends ça ». Nous deux on rit dans la douche, et il continue « ah mais c'est bien ça, mais c'est bien la famille, je vais laver la famille ». Et puis moi je frotte tout autour parce que je l'ai fait participer un peu. Après, je lui demande s'il a décalotté un peu. Sinon, s'il ne peut pas, je peux l'aider à faire et puis je fais bien. Je finis, je lui donne le pommeau de douche et il essaie de se rincer. Et puis je dis mais « je peux vous donner un coup de main ? Parce que le dos il y a toujours du savon ». Donc, quand je récupère, je le rince très bien et on sort de la douche. Donc j'ai surnommé ça la famille parce que je ne vais pas lui dire, tenez, vous allez laver. Ça me gêne et puis je pense que ce n'est pas poli. Parce qu'il ne faut pas venir pour dire, attends, je vais laver ton truc. Ils ne veulent pas. Il y'en a qui aiment qu'on les tripote hein, mais il y en a qui n'aiment pas. C'est de cela que je parle, voilà. Et c'est pareil pour les femmes. Beaucoup de personnes âgées, des usagers dame préfèrent laver devant et toi tu laves derrière. Il y a beaucoup qui préfèrent ça parce que la main n'arrive pas derrière. Sinon, si sa main arrivait derrière, de la façon dont elle aime laver devant, elle allait laver derrière. Donc, il y en a qui aiment et puis il y en a bon, ça ne leur dit rien de le faire seul, tu peux laver tout. C'est comme ça que ça se passe dans les toilettes.

Chercheur :

Est ce qu'il t'ait arrivé de changer de manière de faire au cours de la carrière ? (*Questions non comprise*) Je veux dire, de changer la façon dont tu fais la toilette par exemple.

Enquêté 8 :

Non, non, c'est ce qu'on nous a appris que moi je fais. C'est la parole que je change seulement. C'est la manière que je change. Il faut être douce parce que tu sais quand on est jeune, le corps, il est bien et quand on vieillit, le corps devient, je ne sais pas si je vais dire du coton. C'est fin et ça fait mal. Il

faut être douce, il ne faut pas trop frotter. Donc, ça dépend des personnes qu'on a, s'il y a une personne qui a 80 ans, qui a une peau de jeune, parce qu'il y a des il y a des personnes âgées qui sont bien grosse, donc elles ont une peau qui n'est pas. Je ne sais pas comment on dit ça. Fragile, on appelle ça. Les autres, il faut savoir les laver parce que ça leur fait mal. Ça fait très mal. Tu n'as même pas encore touché qu'elles crient aie aie. Donc, tu es obligé de faire tout doucement, même, il y a des serviettes quand on met sur le corps, ça fait mal, ce n'est pas moi. Je ne sais pas si vous voyez ?

Chercheur :

Elles sont un peu rêches ouais.

Enquête 8 :

Voilà, il y a des serviettes comme ça, elles n'ont pas besoin de ça, elles ont besoins des serviettes qui sont comme du coton et puis on les essuie avec. Donc, c'est seulement ça qui change.

Chercheur :

Très bien. J'aimerais qu'on parle un petit peu de l'organisation de travail. Comment tout ce travail-là s'organise et surtout avec quels outils, le matériel.

Enquête 8 :

Oh là là, c'est la galère parce que moi je ne suis pas véhiculée. C'est difficile si on t'emmène à gauche et que la personne n'a pas de clés. Tu vas d'abord le matin chercher les clés au CCAS à pied. Ça peut te mettre 15- 20 Min, tu vas aller redéposer les clés quand tu finis de travailler. Ça te fait perdre du temps et le temps n'est pas payé et ce n'est pour rien. Je peux finir à 21h parce que si tu as 2 clés à redéposer, c'est du temps que tu perds. Mais si tu ne déposes pas, ta collègue ne vas pas passer là-bas. Donc, c'est ça, qui est fatiguant dans le boulot. Mais pour ceux qui travaillent dans les maisons de retraite toute la journée, elles sont bien. Mais nous, on se balade trop.

Chercheur :

Du coup, comment tu t'organises pour réussir à gérer les déplacements et aussi chez les personnes, comment tu t'organises pour tout faire ?

Enquête 8 :

Tu es obligé et c'est déjà organisé puisque tu as le planning donc quand tu pars le matin, tu finis X tu vas chez Y ainsi de suite. Et c'est comme ça que tu fais tout Mont Saint Aignan. Tu vas à gauche, tu vas à droite, tu vas derrière, tu vas devant ou si les personnes sont dans les maisons de retraite. Dieu merci s'il y a 3 personnes que tu vas prendre sur-le-champ, tu vas là-bas, mais des fois, tu peux quitter chez X qui est a la maison de retraite, tu vas chez Y qui est chez lui et tu reviens encore chez une autre personne dans la maison de retraite. Pourquoi ne pas faire les personnes qui sont ensemble avant de sortir. C'est ça qui me fatigue un peu aussi.

Chercheur :

Donc toi tu intervies aussi en maison de retraite.

Enquête 8 :

Oui à la maison Saint Louis. Il y a des personnes là-bas, ça dépend, il y a plusieurs maisons.

Chercheur :

Ça fait partie du travail d'auxiliaire de vie

Enquête 8 :

Oui ça fait partie du travail d'ADVF, tout le monde fait la même chose.

Chercheur :

Est ce qu'il y a des choses auxquelles tu fais particulièrement attention quand tu travailles.

Enquête 8 :

Oui, il ne faut pas que les personnes fassent des chutes. Parce que si en ta présence, une personne chute, ce n'est pas bien. Moi, je dirais que ce n'est pas bien parce que, bon ça peut arriver, mais il faut faire beaucoup attention. Surtout quand on prend la douche, et qu'on les habille, il faut beaucoup faire attention au fils qui traînent par terre, es trucs qui glissent, soit de l'eau En tous cas, il faut faire très attention pour ne pas qu'elle chute.

Chercheur :

D'accord ! Est-ce qu'il t'est arrivé au cours de ta carrière d'avoir des situations un petit peu compliqué ?

Enquête 8 :

Non. Tout ce que je vois comme compliqué, c'est que je n'aime pas qu'on me dise que quelqu'un est décédé, c'est tout. À part ça, je m'attendais déjà à ce que je suis en train de voir. Mais quand on me dit le matin que quelqu'un est décédé, je trouve que c'est compliqué.

Chercheur :

Et dans ce genre de complication, est ce qu' il y a des relations de travail qui peuvent t'aider à gérer ces situations compliquées ?

Enquête 8 :

On nous amène un médecin pour nous dire que la personne est décédée donc après, on passe dessus.

Chercheur :

J'aimerais parler maintenant de tes relations avec tes collègues. Est-ce que pour effectuer ton travail, vos relations t'aident ?

Enquête 8 :

Non. Moi ça ne me plaît pas parce que les collègues, on ne se voit même pas. On ne travaille même pas en équipe. Donc moi, ce côté-là, ça ne me plaît pas tout, on ne se voit même pas. On sait que dans le cahier, Edith est passée. Mais tu ne la connais pas.

Chercheur :

Vous ne vous êtes jamais vu ?

Enquête 8 :

Peut-être qu'ils faisaient des réunions avant le COVID, mais depuis que ça existe là, il n' y a plus .

Chercheur :

Donc toi, depuis que tu es arrivé, tu n'as pas fait de réunions.

Enquête 8 :

Non, je n'ai pas fait de réunion. Seulement on nous avait appelé une fois pour une situation. Mais c'est fini. J'ai vu les têtes mais je ne les reconnais pas.

Chercheur :

Okay. Et est ce qu'il y a d'autres relations qui peuvent t'aider ou qui t'ont aidé quand tu as commencé à faire ton métier ?

Enquête 8 :

Quand tu arrives d'abord, quand le CCA te recrute, il faut d'abord que tu pars travailler avec une personne. C'est à dire qu'on te met en exercice pour voir ce que tu sais faire, ce que tu as appris comme tu as le diplôme. C'est un essai. Donc je suis parti avec une ancienne, elle a vu que c'était bien, elle a donné son accord là-bas et c'est comme ça que ça s'est passé. Et donc on m'a donné un contrat.

Chercheur :

J'aimerais avoir ton avis sur les compétences qu'il faut pour faire ton métier. (*L'enquête n'a pas compris*) par compétence, je veux dire des savoir, des choses à savoir faire ou des qualités pour faire ton métier ?

Enquête 8 :

Les compétences, c'est ce que j'ai acquis à la formation, n'est-ce pas ? Il faut savoir manipuler le matériel et puis même les personnes, il faut savoir leur parler

Chercheur :

Et pour quelqu'un qui débiterait dans le métier, tu penses que le métier on peut l'apprendre ? en combien de temps ?

Enquête 8 :

Le métier d'abord, il faut l'aimer et c'est tout. Il faut déjà l'aimer. Sinon, tu peux le maîtriser en une semaine ou le même jour, mais est-ce que tu aimes ? Alors si tu n'aimes pas, tu ne vas pas maîtriser. Il faut aimer les personnes parce que, tu sais, il y a des personnes comme nous, qui n'ont jamais vu une grande personne nue. Et donc, quand tu vois une grande personne nue, tu es choqué. Il y a des gens

qui n'ont jamais vu ça. Donc y a une amie qui est allée, elle voulait faire un stage, quand elle a vu la maman nue, mais elle a dit qu'elle ne fait plus. Je lui ai dit « mais, c'est comme ça, quand tu es docteur, tu vois tout le monde nu non ? » Elle dit, « non, ce n'est plus la peine, non, je ne peux pas, je ne peux pas tenir ». Donc, il faut d'abord aimer ce que tu fais. Quand tu aimes, le reste, ça vient tout seul.

Chercheur :

Très bien, j'aimerais aborder un dernier point. Est-ce que tu penses avoir appris des choses dans ton travail ?

Enquêté 8 :

Oui, je pense que j'ai appris. Tu sais, ce qu'on apprend aussi à l'école, c'est très bon, c'est la connaissance un peu. Mais pratiques, c'est encore plus.

Chercheur :

La pratique, tu as appris en travaillant ?

Enquêté 8 :

Oui, en travaillant c'est encore plus, parce qu'il y a des choses que tu ne connais pas.

Par exemple, tu vas chez une personne, elle a sa clé qui est dans la boîte aux lettres. Vous voyez les petites boîtes qu'on met souvent, on pense. Mais ça, on ne le savait pas, on ne nous a pas dit ça. Il y a des petites techniques maintenant sur le terrain que tu dois encore rajouter à ta connaissance. Donc moi je pense que ça me fait un petit plus. Il faut soulever la vraie personne pour la faire coucher, il faut parler avec elle, là, tu sais que c'est l'expérience. Ce que tu as vécu à l'école, en formation avec la personne même qui vit la situation et puis tu parles avec elle. Ce n'est pas pareil.

Chercheur :

Alors à l'école, vous entraîniez ?

Enquêté 8 :

Oui, avec des collègues qui sont comme nous mais qui se mettent à la place des personnes âgées et puis soit le formateur aussi peut se mettre à la place. Mais ce n'est pas pareil quand tu es devant la situation. Donc là j'ai appris beaucoup de choses.

Chercheur :

Très bien. L'entretien touche à sa fin et avant de nous quitter, j'aimerais savoir s'il y a des éléments de ton travail dont on n'a pas parlé et dont tu souhaiterais me parler ?

Enquêté 8 :

On a tous les éléments, On est vraiment bien équipé, on a un tablier en plastique. C'est un tablier comme tout autre, mais en plastiques, on porte des gants, on a des casques tout le temps. Moi les casques me plaisent, même si on disait que ça finisse, j'aimerais toujours porter ça pour travailler. Parce que, tu sais, notre peau, ça fait la poussière. Donc, quand on enlève les bas de contention, ça fait la petite poussière blanche qui monte. Et donc, si tu es entrain d'enlever et que tu respires, ça peut rentrer dans tes narines. Donc moi le casque vraiment ça m'intéresse bien pour travailler avec. Donc c'est un peu ça.

Chercheur :

D'accord ! Est-ce que tu es des choses à ajouter ?

Enquêté 8 :

Non, je ne sais pas !

14.9 Retranscription entretien 9- Durée 1h17

Chercheur :

Donc toi, Enquêté 9, tu es formatrice dans la formation Assistant.de de vie aux familles ADVF. Est-ce que tu peux d'abord me présenter ton parcours jusqu'à l'arrivée à cette fonction et me parler des raisons à choisir ce métier.

Enquêté 9 :

Oui, alors quand j'étais plus jeune, j'ai travaillé dans l'animation auprès de jeunes enfants, puis adolescents, voir jeune adulte et déjà, le relationnel me plaisait beaucoup. Donc pendant un temps, j'ai cherché à pouvoir évoluer, mais je savais que je ne pouvais pas à vie être animatrice, enfin, je n'en avais pas envie. Ensuite, je me suis lancée dans des études de psycho avec une spécialisation développement de l'enfance. J'ai arrêté enfin, j'ai été jusqu'à ma licence. (*Réfléchie*) Ensuite sorti de là, j'ai voulu concrètement voir. (*Réfléchie encore*). Ce n'est pas naturel. En fait, je me dis, il faut que je parle bien.

Chercheur :

Non justement soit naturelle. Comme je t'ai dit, il n'y a pas d'enjeu, donc dit ce que tu as envie de dire.

Enquêté 9 :

Ok, je parle naturellement du coup, parce que depuis tout à l'heure, je me prends la tête. Tu vois bien que ce n'est pas naturel.

Chercheur :

Oui stp.

Enquêté 9 :

Ok. Alors concrètement, sortie de mes études en psycho, je souhaitais voir concrètement ce que c'étaient les pathologies parce que c'est beau de les étudier, mais de pouvoir les observer, les accompagner, c'est différent. Donc, j'ai fait en sorte de rentrer dans une structure pour adultes déficients donc c'était un foyer de vie sur Épaignes, j'avais un CDD. Il y avait différentes déficiences, Schizophrénie, des personnes qui avaient eu de fort trauma crânien et qui ne pouvaient pas gérer du tout leur vie parce qu'ils avaient plus la mémoire présente. Des pathologies que je n'avais même pas étudiées comme la maladie de Huntington. Surtout des dégénératives en fait. Et au sein de ce foyer, se mélangeaient des personnes qui étaient déficients de naissance avec ceux qui avaient développé une pathologie en cours de vie, qui avait eu des enfants qui étaient mariés, donc voilà. J'ai trouvé quand même que cette première expérience était très riche. Voilà seulement l'époque, ce n'était qu'un CDD et puis il y avait le maire de mon village qui est venu me chercher pour pouvoir être. Il avait besoin d'un mi-temps ATSEM dans sa mairie et d'un autre mi-temps en aide au secrétariat, du moins à l'accueil, pour faire aussi tout ce qui était état civil, cimetière, enfin tout ce qu'il fallait pour l'accueil quoi. D'ailleurs, ça a été très riche. Donc, j'avais accepté ce poste parce que quelque part ça faisait aussi plaisir à mon père (*rires*). Ça le rassurait de se dire que j'étais dans la fonction publiques, or moi, je me sentais piégé dans la fonction publique, ce n'était pas mon délire. Pour autant, c'était très riche. Aussi, parce que j'ai connu toute l'organisation de l'école et toute l'organisation d'une mairie donc, c'est bien aussi de comprendre comment un village fonctionne de l'intérieur. Au bout de 3 années, j'ai eu l'opportunité de pouvoir suivre mon conjoint dans le Nord. Et justement, je me suis dit, bon, s'il faut partir, je vais retourner à mes premiers amours, c'est à dire les foyers pour adultes déficients. Donc j'en ai trouvé un, j'avais un CDI dans un foyer de vie, hébergement. Donc ça a duré 5 ans où j'ai poursuivi mon activité. Ce qui était difficile justement, et c'est ce qui a m'a amené à vouloir être par la suite formatrice dans ce domaine, c'était de voir des collègues qui devenaient maltraitants par négligence. Par manque de recul sur elle et puis, parfois par agacement du métier. Et je ne supportais pas, je ne supportais pas de voir cette maltraitance. Sinon, c'est un métier qui me plaisait énormément ! Et je ne supportais pas non plus de parfois m'observer être limite dans mes pratiques aussi.

Chercheur :

Être limite dans tes pratiques, c'est à dire ?

Enquêté 9 :

Par fatigue, par peut être ce manque de formation sur certains points ou de recul sur certaines pathologies, voilà. Parce que c'est un foyer de vie, c'est un bain bouillonnant de plusieurs appartements, jusqu'à 12 résidents où on est 5 à exercer sur place, à tourner. On peut parfois être seul avec 12 résidents.

De lever, la toilette, les repas, les activités, à nouveau les repas et puis en fait bah on tourne aussi en quart. Enfin je ne sais pas si on appelait ça des quarts, mais une fois on était du matin une fois on était de journée et une fois on était de l'après-midi. Ça tournait comme ça sur les semaines. Et donc, on avait aussi des week-ends. Je faisais 2 samedis de suites parce qu'une fois je faisais le samedi matin, le week-end d'après, je faisais le samedi après-midi jusqu'au soir 21h et puis le lendemain, le dimanche, on faisait 10h, soit 7h-17h 9-19 ou 11-21. Alors en soit, ça ne m'ennuyait pas, mais je pense qu'avec le temps ça pèse au niveau fatigue physique corps, ce n'est pas des. Disons que la satisfaction du métier, le fait de devoir toujours chercher comment faire évoluer les choses au sein du foyer, mais aussi pour chaque résident, je trouvais ça très motivant parce que le travail d'équipe est essentiel pour moi. Et puis bah je continuais à pouvoir être à la fois, pas en observation, mais vraiment dans la pratique réelle, auprès de personnes qui étaient déficientes. Et puis c'est une passion pour moi toutes les pathologies, je ne sais pas pourquoi c'est comme. Tout ce qui est du domaine de la santé.

Chercheur :

Est-ce que tu peux me parler ce que tu faisais, en tant que professionnelle, quand tu exerçais dans ces foyers pour que je comprenne un peu en quoi ça consistait le travail ?

Enquête 9 :

Alors, il y avait l'aide au lever, l'aide à la toilette. Il y avait beaucoup de surveillance, d'observation notamment par rapport à des traitements qui pouvaient changer parce que tous les mardis, on avait des réunions d'équipe. Oui, mardi après-midi, réunion d'équipe au complet ou en pouvait parler de chaque résident ou ceux qui nous interpellait dans des comportements différents. Et du coup, on avait aussi la psychiatre qui était présente, il y avait une psychiatre attirée à l'établissement. Du coup, en fonction de ce qu'on pouvait évoquer, elle pouvait revoir les traitements. Donc on sait que des traitements psy, il faut des semaines et des semaines avant qu'elles se mettent en place. Donc on avait une veille très importante sur chaque résident par rapport à leur traitement. Pour vérifier d'abord qu'il soit correctement pris, d'ailleurs, on donnait les traitements qui est mis sous Bristol par la pharmacie. Donc on donnait les traitements, mais on pouvait aussi compter les gouttes par rapport aux gouttes qu'ils pouvaient avoir aussi. On était très vigilant par rapport à beaucoup de résidents qui étaient épileptiques. Mais épileptique courant, plusieurs petites crises d'épilepsie par jour malgré les traitements, voilà, c'est comme ça. Donc on avait beaucoup d'observations, beaucoup de cahiers d'observation à remplir. Et puis, on était en charge aussi d'avoir des liens avec la famille, de pouvoir éventuellement certaines fois, pour certains résidents, organiser un moment familial, une sortie familiale. On était responsable en tant que référent de 2 à 3 résidents. Alors, ça pouvait tourner tous les 2-3 ans pour ne pas s'attirer un résident et justement pour éviter cette malveillance d'avoir le tout pouvoir sur quelqu'un. Et du coup bah, on était d'autant plus responsable d'eux parce qu'il fallait faire attention à leur vêtue, revérifier leurs placards. Il fallait avoir une veille plus importante pour eux, en termes de suivi médical, parce qu'on prenait les rendez-vous médicaux nécessaires. Bien souvent, c'était la famille, la tutelle, mais on avait aussi l'État. Et on avait quand même assez carte blanche pour suivre ces résidents. Et ça, c'était intéressant. A côté de ça, on menait des activités qu'on mettait en place. Soit en termes d'activités manuelles et ça restait sur tout un trimestre où à chaque fois que nous étions soit du matin ou de l'après-midi, l'activité allait avoir lieu. Donc moi j'avais fait une activité poterie. On avait de la chance d'avoir eu un four à poterie. Je faisais des activités sur l'acrosport, j'ai mis en place des activités comme celles-ci, après, je pouvais accompagner à l'aviron. On avait plein d'activités extérieures et dès qu'on voulait les week-ends, c'était sorties multiples. Alors, à Lille, il y avait de quoi faire. Donc, beaucoup, beaucoup d'animation, beaucoup d'activités. Il y avait des moments où on amenait les résidents à pouvoir être un peu plus autonomes par rapport à leurs capacités. Donc c'était accompagner un résident à se rendre seul à pied chez l'orthophoniste du village. C'était une personne qui est trisomique et donc, dans les premiers temps, on faisait le parcours avec lui, après on le faisait à distance de lui, il savait qu'on était quand même derrière et petit à petit, voilà, jusqu'à ce qu'on ait pleinement confiance où il devait nous appeler arriver chez l'ORTHOPHONISTE. Et en repartant aussi pour qu'on sache le temps que ça faisait. Mais disons que tout ça, ça rendait les résidents plus autonomes et c'était très plaisant, notamment pour un petit groupe

de 3 quand on organisait une sortie à la bibliothèque. Et bah le résident finissait par y aller seul et elles avaient leur rituel tous les mardis de 10h à 11h, ils allaient à la bibliothèque, voilà. Donc plein de choses, plein de rituels comme cela. Après bah il y avait aussi tout ce qui était fêtes de fin d'année où j'ai été pas mal actrice dans l'organisation d'événements pour les fins d'année où se réunissent les familles, les résidents et tout le personnel.

Chercheur :

Super. Et du coup, comment t'en es arrivé à devenir formatrice ?

Enquêté 9 :

Alors formatrice, je sentais que la quarantaine allait arriver et je voyais mes collègues qui continuaient, mais qui ne pouvaient plus faire ce métier. Par fatigue intellectuelle parce que c'est très prenant. Comme je disais, c'est un bain bouillonnant d'humains en tout genre, en toute pathologies confondues. Donc, comme je disais bah trisomie, autisme, schizophrénie. Alors les autistes, il y en a de tout type, donc voilà, ce sont des psychotiques. Donc, c'est vraiment un bain bouillonnant d'humain et puis bah nous, tous les collègues ensemble réunis, qui avons pas la même façon de penser, ce n'est pas toujours évident. Psychologiquement, je les voyais fatigués, ensuite physiquement aussi parce qu'elles étaient. Bah, de se lever tôt le matin ou de finir tard le soir, c'est difficile quoi, c'est difficile. Et puis moi, je commençais à avoir dans ma famille des gènes. Enfin, mon conjoint ça commençait le déranger de pas m'avoir tous les week-ends auprès de lui, auprès de mes enfants. Je n'étais pas toujours là aux Noël parce que je passais Noël avec eux, certains jours fériés. Donc ça a commencé à peser sur ma vie de famille de me lever très tôt le matin ou d'arriver tard le soir et que ben les enfants soient déjà couchés quoi. Donc je savais qu'il fallait que je me réoriente, mais je ne voulais pas complètement perdre de vue ce métier parce que c'était un métier-passion, réellement. Où je m'y accomplissais pleinement. Donc, ce qui s'est passé, c'est qu'au bout de 5 ans au sein de ce foyer, on a dû revenir en Normandie. Et dans un premier temps, pour trouver une attache, j'ai vite trouvé des remplacements dans divers foyers. Donc je voulais diversifier mon expérience professionnelle et j'ai intégré, mais c'était juste 3 mois une MAS à Malaunay uniquement spécialisée en schizophrénie. De ce fait, j'ai énormément appris juste à observer les schizophrènes sur place. Toujours dans l'idée d'apprendre sur les pathologies, parce que ça me passionné. Et puis après, j'ai eu une opportunité d'un CDD beaucoup plus important dans un foyer médicalisé mais pour polyhandicaps. Donc, ce que je faisais dans les autres foyers de vie, c'était plus de l'accompagnement à la toilette. Ce que j'ai appris dans ce foyer de polyhandicap, c'était vraiment la toilette complète à faire au lit avec l'utilisation d'outils ergonomiques, lève personne. Enfin, j'ai appris tous les gestes sur place.

Chercheur :

D'accord comment tu as pris sur place, est ce que tu as eu quelqu'un qui t'a montré comment on fait ?

Enquêté 9 :

Alors moi je demandais quand on était certaine fois en binôme, tous les collègues que je pouvais demander leur technique, je le faisais et puis après je ré adapter en fonction de celle qui me paraissaient être les meilleurs. C'est vrai que de ce fait, je n'ai jamais eu de formation type pour accompagner des personnes. J'ai été d'abord embauchée en tant que à AMP aide Médico Psy. Dans toutes les structures que j'ai faites, c'était même mon, voilà, j'étais employé en tant que. Et du coup, j'avais la chance aussi d'avoir des aides-soignantes qui elle avait vraiment les gestes et elles savaient pourquoi, donc j'étais curieuse de ça. Et j'ai appris sur le tas réellement. Et par la suite, j'ai eu un échange avec une personne au bout d'une année comme ça en foyer de polyhandicaps. J'ai eu une un échange sur un événement familiale avec une personne que je ne connaissais pas, qui travaillait en Maison Familiale et Rurale. Et je lui ai expliqué mon parcours, ce que je souhaitais en faire, et il me dit, mais tu as un profil qui peut fortement intéresser les Maisons Familiales dans le service à la personne. De ce fait, j'ai postulé en mai dans une Maison Familiale sur Bernay pour faire une immersion professionnelle. Donc, à la fois, je continuais au foyer de vie polyhandicap où j'étais, j'avais pris quelques jours de congé, je travaillais les week-ends. Enfin, j'alternais entre les 2 et j'allais faire mon immersion professionnelle sur 12 jours. Pour me rendre compte réellement du métier,

savoir si ça pouvait vraiment me correspondre si j'en étais capable. Quand je suis arrivé justement à la MFR, ça été une découverte. Une découverte de revoir les jeunes et quelque part, c'était assez bizarre parce que je me revoyais, comme à l'époque où j'étais animatrice pour ADO. Et puis bah de voir ce qu'est la façon de faire cours, c'était différent. Donc j'ai été très bien accompagnée, très bien entourée et on m'a laissée même la possibilité de faire un cours sur un thème imposé auprès d'une classe de service à la personne.

Chercheur :

D'accord, pendant cette immersion donc.

Enquêté 9 :

Pendant cette immersion. Au terme de cette de cette immersion, la directrice me proposant un CDD d'un an pour des besoins notamment en ergonomie. Sur les cours d'ergonomie auprès des secondes et puis d'autres cours se sont vu greffés. Alors j'ai vu une opportunité saisir et à ne pas louper quoi. Même si c'était à 1h30 de chez moi. Donc je me suis lancé dans l'expérience ainsi, mais toujours avec en tête, de prôner la bienveillance, la bientraitance auprès de ces personnes parce que pour moi, c'était essentiel.

Chercheur :

Ce sont tes expériences qui t'ont fait comprendre que c'est essentiel ?

Enquêté 9 :

C'est le terrain, l'expérience, l'observation des autres collègues de voir le mal-être chez certains résidents ou le fait de subir. Je ne sais pas comment expliquer, c'est que l'accomplissement humain, pour moi, c'est essentiel. Et ce n'est pas parce qu'une personne est déficiente ou en situation de fragilité qu'elle ne peut pas continuer à faire ses propres choix, en pleine conscience, par rapport à la conscience qu'elle a aussi. Mais enfin l'élévation de sa conscience j'ai envie de dire. Mais justement, nous, on ne peut pas se permettre d'accompagner des personnes en estimant qu'on sait mieux qu'eux pour eux. Moi, c'est ça qui me gêne. Et à essayer de mettre en place des méthodes de travail différentes, de tester à ce que ce soit vraiment le bénéficiaire qui soit acteur de sa vie, de ses choix, j'ai vu la différence dans l'épanouissement, dans le bien être, dans l'accompagnement, parce que justement il y avait moins d'agressivité en retour de la part de ces bénéficiaires.

Chercheur :

Donc, maintenant tu intervies pleinement sur la formation assistante de vie aux familles, Ça fait combien de temps ?

Enquêté 9 :

De ce fait, je suis sur ma 5e année. Et donc ce qui n'a pas forcément été évident, c'était de comprendre les conditions de travail pour les personnes qui sont au domicile. Parce que moi je n'ai pas fait de domicile. Avoir ce temps de trajet entre chaque bénéficiaire, se donner à fond du début jusqu'à la fin de l'intervention pour chaque bénéficiaire, tout au cours d'une journée, je ne l'ai pas fait de cette manière et savoir qu'en plus elles travaillent seule. Et donc, il m'a fallu un temps pour pleinement comprendre ce qu'elles pouvaient vivre. Et c'est le fait de recevoir multi groupes même sur des petites sessions courtes où elles arrivent par douzaines de stagiaires apprenantes qui sont déjà sur le terrain où et je me nourris de leurs récits, je me nourris de tout ça. Et d'ailleurs, c'est pour ça que j'ai fait un stage dernièrement en SSAD à l'interne côté administratif, gestion des plannings et compagnie pour pouvoir aussi comprendre l'organisation.

Chercheur :

D'accord ! A ta prise de poste, quels modules tu faisais, et comment tu les faisais ?

Enquêté 9 :

Quand je suis arrivé sur la Maison Familiale de Rouen, il y avait déjà une collègue sur place qui faisait tout le titre ADVF, qui était capable de faire tout le titre à ADVF. Moi quand je suis arrivé en regardant tous les modules, les sessions du titre ADVF, les sujets, bah moi aussi j'en étais capable. Donc en fait, on s'est réparti les tâches en fonction de nos possibilités de présence et puis par affinités de cours ou de cours plus ou moins aboutis. Alors, j'aime bien quand je crée un cours, partir du thème principal, d'avoir la réflexion sur ce thème de la part des stagiaires de façon générale et puis de

bifurquer. Alors soit j'utilise des textes à trous, soit j'utilise des petites vidéos qu'ils doivent analyser pour en tirer le cours mais en tout cas, j'aime bien que le cours se construit avec les stagiaires. Du moins, ça, c'est dans la théorie. Et c'est vrai que j'étais peut-être un peu plus à l'aise en théorie de par mon cursus scolaire et mes observations, qu'en pratique parce que je trouvais que je n'avais pas les gestes affinés. Je ne pouvais pas dire que c'étaient les bons gestes en sachant que moi-même je n'avais pas été formés. Pour autant, j'ai continué à avoir une veille sur les gestes et pratiques par le biais d'Internet et j'ai en projet de pouvoir passer le PRAP qui est un certificat justement sur tout ce qui est gestes et pratiques ergonomique.

Chercheur :

Qu'est-ce que tu peux me dire sur les groupes que tu as en formation. En général, ce sont quels profils ?

Enquêté 9 :

Alors, dans les groupes, j'ai principalement des femmes. Les groupes que j'ai sont principalement les POE, c'est à dire en association avec les pôles emploi, donc il faut forcément que ce soient des personnes qui soient inscrits au pôle emploi. Euh, c'est souvent l'ADMR qui est un partenaire important à la MFR de Rouen qui demande auprès de son OPCO de pouvoir avoir un financement en lien avec les pôles emploi pour pouvoir sortir un groupe et pallier le manque de personnel qu'ils ont. Donc, la plupart du temps, ce personnel, futur personnel est recruté par l'ADMR. Je n'ai pas de vue sur le groupe. Je n'ai pas mon mot à dire sur le recrutement. Donc, j'ai régulièrement des groupes. Disons que dans les années précédentes, on avait des groupes de 5 à 8 personnes et puis ces derniers temps, ces deux dernières années, on a des groupes à 16 facilement. Alors, bien évidemment, principalement composée de femmes. Il est rare d'avoir des hommes, mais en général, je suis un oui un homme pour 15 femmes on va dire. Dans les âges, ça va de 18 ans à 50-54 ans en termes de reconversion professionnelle.

Chercheur :

Est-ce que tu as une idée sur ce qui les a poussés à aller dans ce secteur, et à faire la formation ?

Enquêté 9 :

Ce qui les amène à faire ce métier, alors, quand ils sont plus âgés, c'est une reconversion professionnelle par rapport à un ras-le-bol dans leur métier. Et puis souvent, les personnes ont accompagné un des leurs en fin de vie. Elles étaient parents aidants d'accord et elles se sont senties investies d'une mission. Quand elles arrivent avec ce type de d'historique, j'essaie de les éveiller à dire attention. Il faut vraiment que vous ayez fait le deuil de ce que vous avez vécu familialement parlant pour être certain que ce métier soit vraiment quelque chose qui vous appelle réellement et qu'elles ne puissent pas faire de transfert par rapport à d'autres bénéficiaires qu'elles auraient par la suite. Donc ça, j'ai une veille assez importante là-dessus. Donc souvent il y a ça. Il y a des jeunes, il ne faut pas se mentir, beaucoup ont eu un cursus scolaire arrêté vers la 3e. Ils étaient pour beaucoup en échec scolaire, donc revenir en formation pour eux, c'est très anxiogène déjà. Donc, bah j'essaie que ça se fasse dans de meilleures conditions possibles et puis de les réconcilier avec l'apprentissage, donc voilà. Cursus scolaire court avec des personnes qui sont en manque de confiance en eux, terrible. Dans le groupe, j'ai 1/4 des personnes qui sont en manque de confiance, énorme et ils arrivent avec une anxiété dès le démarrage à l'idée de passer un examen et ils sont capables de transférer cette anxiété sur tout le groupe. Donc ça aussi, il faut que je travaille beaucoup sur la confiance en eux, la revalorisation de leurs possibilités, de leur capacité. Qu'est-ce que je peux dire sur les différents groupes ? Ah, c'est systématique, au sein de chaque groupe que je peux avoir depuis 5 ans, j'ai toujours un déni de grossesse. (*Rires*). Je ne sais pas pourquoi, mais au sein de chaque groupe, j'ai toujours une personne qui apprend pendant la formation qu'elle est enceinte déjà depuis plusieurs mois. C'est un enjeu énorme aussi pour ces groupes parce qu'il y a beaucoup de rupture sentimentale, du coup, ça joue aussi sur l'énergie de la formation puisque quand elles arrivent, elles sont déconfortées. Et puis bah, tout le groupe ayant noué, des liens va forcément se sentir aussi concerné par les soucis de chacune. Et les ruptures en général, c'est que souvent les conjoints, ça leur fait bizarre aussi de plus avoir une maman à la maison qui est présente. Et là, bah, c'est une femme qui s'émancipe, qui

apprend des nouvelles choses, qui fait des rencontres avec les autres apprenants, donc c'est un peu compliqué, je pense. C'est un bouleversement familial souvent.

Chercheur :

J'aimerais qu'on parle des tâches de travail des aides à domicile. Quels sont les activités du qu'elles vont devoir exercer, et que tu leur apprends.

Enquêté 9 :

Avant qu'elles partent en stage, je fais attention que les cours suivants soient délivrés, c'est à dire la première présentation. Donc le savoir-être, pour moi, il est essentiel déjà. Donc la première présentation, comment je me présente, on le fait à la fois en théorie. Et puis après, on le met en place, en pratique, parce que ce manque de confiance fait aussi qu'elles ont des soucis de communication. Donc, la pratique fait qu'elles vont avoir de l'assurance, elles vont prendre de l'assurance dans l'exercice. Donc je leur apprends ça. Je leur apprends donc beaucoup de savoir-être et puis quelques premiers gestes, notamment les gestes de transfert ? D'un lit au fauteuil, d'un fauteuil au lit. De ce fait, je suis obligé de voir aussi cette notion du vieillissement et je les éveille à ce que peut ressentir une personne qui va vieillir, voilà. Je les éveille sur de l'empathie. Énormément d'empathie, toujours dans cet esprit de bienveillance et de comprendre qu'elles arrivent chez des personnes à leur domicile, qu'elles ne sont pas chez elles et qu'elles ne peuvent pas décider à la place de. Elles sont là pour accompagner aussi. Je les éveille aussi sur l'accompagnement et non pas faire à la place de. Voilà ! Donc, je fais que quelques gestes d'ergonomie, beaucoup de théories quand même, de notions théoriques, de communication dans un premier temps, parce que le premier stage qu'elles vont avoir à faire, c'est sûr, une semaine. Du moins, c'est comme ça que s'est organisée auprès de l'ADMR. Après une semaine de formation, elles partent une semaine en immersion professionnelle, accompagnée d'une tutrice ou d'un tuteur. Puis elles reviennent en formation et elles auront par la suite, donc ça dure 3 mois parce ce que l'ADMR fait du CCP uniquement. Donc c'est de la certification et non le titre complet pour l'ADMR. Et de ce fait, sur les 3 mois, elles reviennent en formation, puis elles repartent 2 semaines consécutives. Pareil, auprès d'un autre tuteur, une autre tutrice, toujours dans le secteur d'activité qu'elles auront par la suite par rapport à leur lieu de vie. Alors du coup bah, sur 2e session, on active forcément tout ce qui est pratique, parce que je me dis que la pratique, elles vont en apprendre aussi beaucoup en stage. Et même si la première semaine est plus, sur de l'observation, je les incite à pratiquer, se rendre toujours actif, utile. Puis d'être malgré tout dans la communication avec le bénéficiaire. Ce n'est pas toujours facile pour elles parce que certains bénéficiaires refusent d'avoir une personne extérieure supplémentaire à leur domicile. Certains bénéficiaires le refusent, d'autres jouent le jeu et acceptent même en leur disant, mais écoute, il va bien falloir que tu le fasses à un moment, je veux bien que tu fasses ma toilette complète. Donc, c'est assez sympa de la part de ces bénéficiaires de se dire bah voilà, tu apprends bon, même si j'ai de la pudeur, même si c'est mon corps, on le fait vraiment professionnellement parlant jusqu'au bout et tu peux faire ma toilette complète. Et je vais te guider s'il faut, parce que je serai capable en tant que bénéficiaire, de te dire si ça me convient ou pas.

Chercheur :

D'accord, donc les bénéficiaires guident, les apprenants ?

Enquêté 9 :

À la fois les bénéficiaires pour et puis. Oui, beaucoup, ils leur donnent beaucoup confiance en fait les bénéficiaires. C'est le retour que j'ai quand elles reviennent de leur stage. C'est cette bienveillance de certains bénéficiaires puis à l'inverse, des bénéficiaires qui les ont un peu choqués. Ça fait partie d'ailleurs de leurs craintes avant de partir en stage. De se dire, et s'ils ne m'acceptent pas. Notamment la crainte par rapport aux ethnies qui sont différentes. J'ai beaucoup de personnes de couleur de peau qui font que quand elles arrivent, elles se disent, mais si on ne m'accepte pas par rapport à mon origine ethnique, qu'est-ce que je fais ? Et ça, c'est une crainte principale, quoi. Donc la bienveillance des bénéficiaires est essentielle. Par contre, il y a le tuteur où la tutrice aussi qui peut avoir un enjeu aussi tout à fait positif sur le stage ou négatif jusqu'à les faire fuir parce qu'elles sont sur un tuteur ou une tutrice qui les a déjà mis à mal. Ces tuteurs, quelque part, j'ai l'impression qu'ils sont mal choisis ou

parce que le responsable secteur n'a pas eu d'autre choix que de les proposer ou de leur imposer. Alors souvent, ces tuteurs, je peux même parfois les retrouver par la suite en petite session de formation sur un sujet précis et je les entends dire aussi, « oh mais je n'ai rien demandé, on me l'a imposé et puis on nous dit que c'est payé plus cher, mais on ne reçoit rien ». Donc je ne sais pas si tous les tuteurs se mettent tuteur avec l'objectif, vraiment d'accompagner pleinement, correctement un stagiaire. Donc je ne suis pas certaine de ça. Et, il y a des tuteurs, donc ceux mettent à mal. Donc du coup, ce qui se passe, c'est qu'ils vont mal parler du métier. Ne fais pas ça, ma fille, poursuit tes études, ce sont souvent des discours que des anciennes, qui sont tutrices peuvent avoir auprès d'une petite jeune stagiaire ADVF. Il y a aussi le fait de mal parler de sa structure, de son SSAD dans l'organisationnel. Et puis aussi, il y a d'autres, tutrices, qui vont les mettre à mal parce qu'elles considèrent qu'elles ont pendant une semaine de l'aide et qu'elles vont elles-mêmes se reposer sur leurs lauriers. Donc elles arrivent, elles disent, bah moi je vais faire un peu de ménage là où je vais préparer le petit déj, tiens Monsieur Untel t'attend dans la chambre va faire sa toilette. C'est à dire que la stagiaire arrive au domicile de quelqu'un qu'elle ne connaît pas, Monsieur Untel est alité, elle ne le connaît pas, elle doit rentrer dans cette chambre et faire une toilette complète d'un homme. Pour une jeune qui n'a jamais eu affaire à la pudeur. Comment dire, à un corps d'un autre homme dans ces conditions-là, parce que laver quelqu'un, c'est quelque chose qui est quand même particulier. Tant qu'on ne l'a pas fait, c'est une appréhension qu'on a toujours parce qu'on sait se laver soi. Mais elle laver quelqu'un, c'est différent. Et du coup-là, d'autant plus, c'est très agressif pour les personnes qui arrivent, de devoir pratiquer ces gestes qu'elles ne connaissent pas, pour lesquelles elles ne sont pas formées, sans être même être présenté au bénéficiaire. Quand ça se passe bien, c'est que là tutrice demande d'abord au bénéficiaire si ça ne le dérange pas que le stagiaire assiste à la toilette. Donc dans ces cas-là, quand ça se passe bien, la stagiaire peut être dans l'observation, assister à la toilette. Ce bénéficiaire, elle va le revoir tout au long de la semaine puisque souvent, ce sont les mêmes bénéficiaires sur lesquels elles interviennent toute la semaine. Et donc elle va être mise en confiance et parfois en fin de semaine, quand la tutrice le sens, elle dit Bah maintenant, j'aimerais que tu puisses, est ce que tu te sens de faire la toilette, je vais rester ici bien sûr, tu as l'accord bénéficiaire et ainsi de suite. Dans ces cas-là, c'est un bon accompagnement et ça se passe bien parce que ces gestes sont accompagnés. Elle n'est pas seule avec le bénéficiaire, il y a quelqu'un d'autre. Et puis elles ont eu le temps de s'acclimater, de pouvoir observer, donc, c'est nécessaire par rapport aux neurones miroirs.

Chercheur :

Et du coup, j'aimerais qu'on parle des personnes qui arrivent dans le métier sans formation, et accompagnement dans les apprentissages et qui doivent intervenir chez les personnes sans les connaître et effectuer des gestes qu'elles n'ont jamais fait.

Enquêté 9 :

Alors il n'y a pas...Ça me fait penser, il n'y a pas que ces personnes-là dans un stage, c'est que beaucoup SSAD maintenant emploient beaucoup de personnes. Parce que par le biais du département, je reçois régulièrement à la MFR des sessions d'une journée sur un sujet précis et notamment dans les sujets, il y a la découverte du métier. Donc dans ces cas-là, je sais qu'il est logique que je reçoive des groupes de tous SSAD confondus, qui commencent dans le métier. Et ce qui se passe, c'est que forcément, je fais un tour de table pour savoir depuis combien de temps ils exercent et puis pourquoi, dans quelles conditions, comment ça s'est passé l'immersion dans le métier tout simplement. Eh bah beaucoup sortent d'un métier complètement différent, arrivent et sont lâchés dans la nature à directement devoir se débrouiller de domicile en domicile sur toutes les tâches à effectuer.

Chercheur :

Toutes les tâches, c'est-à-dire ?

Enquêté 9 :

Bah jusqu'à la toilette. Toilette complète, toilette complète au lit, devoir accompagner à donner les traitements, faire des transferts, enfin, aider à certains transferts, donc utiliser beaucoup d'ergonomie des outils utiliser le lève personne. Et du coup bah, ils sont mis en difficulté. Je me souviens d'une personne qui était, donc, c'est un Monsieur qui était chauffeur poids lourd, qui a dû arrêter son métier.

Bref, et ça faisait un mois qu'il avait été employé par un SSAD. Jamais il a été accompagné ne serait-ce qu'une semaine par une collègue pour comprendre le métier. Il a été livré à lui-même pour pouvoir exercer le métier. Donc moi, dans ces cas-là, ça me choque particulièrement. Malheureusement, c'est quand même courant.

Chercheur :

Et comment ce Monsieur a fait pour s'en sortir pendant ce mois avant de venir avoir quelques notions ?

Enquêté 9 :

Et bah ils avouent que, en fait, ils n'y connaissent rien et que justement cette première journée, de comprendre le métier, ça change beaucoup la vision des choses. Ils sont dans la découverte et ils font comme ils peuvent. Comme on leur lâcherai un enfant dont il faut s'occuper. Ils font comme ils peuvent, avec les moyens du bord sans doute, avec aussi beaucoup de communication avec le bénéficiaire. Mais la plupart de ces gens, on ne les revoit pas. Ils ne restent pas parce que même s'ils sont très motivés au départ, ils peuvent vite du métier par manque de savoir, par manque de soutien, de soutien.

Chercheur :

A ton avis, pour les personnes qui démarrent dans le métier comme ça et qui n'ont pas été, formé, préparé, qu'est-ce qu'ils sont les choses qu'elles vont privilégier ? Parce que quand on n'y connaît rien, je suppose qu'on ne peut pas forcément tout faire dans les temps donc qu'est-ce qu'elles vont privilégier ?

Enquêté 9 :

Effectivement, la notion de temps dans ce métier à domicile déjà, elle est essentielle parce qu'elles ont un minimum de temps à partie par rapport à ce qui est déterminé avec l'APA pour pouvoir exécuter multitâches. Qu'est-ce qu'elles vont privilégier ? Bah là je ne serais pas certaine de pouvoir répondre à cette question parce qu'honnêtement je ne suis pas sur place et ce n'est pas quelque chose dont j'ai discuté. Je pense qu'elles font tout, mais tout, mais rien approfondi. Et de ce fait, je ne suis pas sûr que le bien être soit privilégié.

Chercheur :

Et toi, qu'est-ce que tu leur apprends à privilégier en formation ?

Enquêté 9 :

Le confort, le bien être, la communication. Et puis, le côté hygiène, mais hygiène sur la personne. C'est-à-dire, éviter tout ce qui est escarre, tout ça. Je mets un point d'honneur à tout ça quoi. De vérifier, mais c'est principalement le confort, le bien être, la bienveillance. C'est surtout ça. Je pense qu'avec beaucoup de bienveillance, on est capable de faire les choses. Quand on les fait correctement et d'avancer beaucoup plus rapidement parce que la personne bénéficiaire est comment dire, se sentant détendu, va agir de façon, je ne sais pas moi. Parce qu'en fait, faire une toilette de quelqu'un par exemple, c'est une danse. Moi, j'ai toujours vu comme ça. Quand j'effectuais une toilette de quelqu'un, je faisais une danse avec cette personne et la manière dont je vais faire la toilette de quelqu'un ne sera pas la même avec une autre personne. Parce qu'on ne danse pas de la même manière avec d'autres personnes (*rires*). Mais, ça dépend si le bénéficiaire est réticent ou pas. Et du coup bah, si on arrive avec toute notre bienveillance. Ça fait en sorte que la personne va se décrisper, va être conciliante, va vouloir nous aider et puis va vouloir elle-même faire les choses, accomplir des choses. Ce qui est très bien pour la continuité dans son autonomie. À l'inverse, si je fais ça pour le temps et le chrono, je vais me dépêcher, je vais avoir des gestes brusques. Je vais brusquer donc le bénéficiaire et dans ces cas-là, c'est une perte de temps malgré tout parce que le bénéficiaire ne sera pas conciliant. Et bah là, vous avez tout perdu parce qu'après, moi je vois aussi sur des journées de formation sur le thème de l'agressivité. Bien évidemment, chaque employé qui arrive sur le thème de l'agressivité, a subi elle-même de l'agressivité, de la violence. Et dans ce cas-là, je leur demande, mais dans quel contexte et comment ? J'essaie de les ouvrir au fait que ça vient peut-être aussi de leur façon d'être. Alors certes, il y a des gens qui amènent à cela. Il y a même des situations de vie qui amènent à cela, des douleurs, des choses comme ça bien évidemment. Donc, on réfléchit à tous les facteurs qui font que la personne

soit mal et devienne violentes. Mais j'essaie de faire réfléchir aussi à son à notre comportement en tant que professionnel. Notre visage, nos expressions, notre façon de nous tenir, notre façon d'aborder, nos prosodies. Et là bienveillance qu'on va y mettre et le respect pour la personne qui est en face de nous. Surtout la compréhension de cette personne, qu'elle n'ait pas la même religion, qu'elle n'ait pas la même culture qu'elle n'ait pas les mêmes modes de pensée, ça reste une personne qui est tout à fait respectable et qu'il faut accompagner jusqu'au bout malgré ses difficultés malgré sa pathologie. Si on fait ce métier-là, on a choisi la difficulté, on a choisi les pathologies des personnes, on a choisi d'accompagner dans la difficulté et donc on se doit de pouvoir le faire en toute conscience et avec le plus de recul possible par rapport à ses propres à priori, on doit mettre tout ça au placard. Je ne dis pas d'être au service comme une (*réfléchie longuement*) soubrette, ça ne va pas ce mot là pour l'entretien (*rires*).

Chercheur :

(Rires), ah bah si, je le comprends, c'est l'essentiel

Enquêté 9 :

(*Fou rire*). Comme une soubrette, mais voilà, il faut le faire en toute conscience. Et puis si je ne connais pas un minimum les pathologies, si je ne connais pas un minimum l'historique de la personne, sans vouloir faire d'analyse, bah peut être que l'empathie ne sera pas présente, parce que je ne peux pas comprendre pourquoi elle en est là finalement, et me dire que bah finalement son agressivité elle ne m'est pas destinée. C'est juste la situation qui le met dans cet état-là. Donc, à moi d'inverser la vapeur pour qu'il puisse me voir comme un soutien bienveillant et pas comme une charge supplémentaire dans son quotidien, voilà. Je me suis peut-être éloigné, je ne sais pas si j'ai répondu à la question.

Chercheur :

Non, tu ne t'es pas éloigné, j'ai bien compris. Ça me fait penser justement aux compétences que nécessiterait ce métier pour toi. J'ai bien compris la bienveillance, l'empathie dont tu parles beaucoup.

Enquêté 9 :

L'organisation, beaucoup d'organisation parce que d'être multitâche, multifonction, il faut de l'organisation. Il faut prioriser les tâches ou en commencer une pour se dire que celle-ci, il faut du temps. Pendant ce temps-là, je peux faire autre chose, voilà. Il faut être très organisé, il faut avoir une bonne communication, c'est essentiel. Un savoir-être important. Un éveil sur l'hygiène, c'est nécessaire parce qu'il y a des personnes avec une déficience immunitaire importante. Donc on ne peut pas se permettre de transporter des germes d'une maison A à une maison B et puis on ne peut pas se permettre d'amener des germes sur des parties plus délicates du corps parce qu'on n'a pas été vigilant justement sur l'hygiène. Donc l'hygiène est nécessaire. L'autre qualité aussi, c'est une adaptabilité énorme parce qu'on passe. C'est surtout ça en fait, je pense, la première qualité. On passe d'un bénéficiaire à un autre avec une pathologie complètement différente. On passe aussi d'une maison type à une autre maison type. Certaines sont insalubres, certaines sont très très bien rangés. Il y a dans certaines maisons beaucoup de manques de moyens par soucis financiers, par négligence de la part des personnes. Et puis bah dans d'autres, tu auras tout pour l'accompagnement. Et cette adaptabilité, elle est essentielle. De la réactivité aussi parce qu'effectivement on fait ça dans un temps à part imparti. Donc il faut être actif, énergique, c'est essentiel aussi, sans être brusque. Il faut malgré tout beaucoup d'écoute. Et du coup, bah, j'en reviens à la bienveillance. Si je sais écouter, je ne ramène pas les choses à moi. Et de ce fait, je peux être d'autant plus être bienveillant.

Chercheur :

D'accord, et c'est toutes ces compétences-là, en combien de temps un débutant pourra les maîtriser ?

Enquêté 9 :

Je pense qu'on les a ou on ne les a pas. C'est bidon, alors, c'est vrai, mais (*réfléchie*). Mais si on les a, c'est qu'on les a acquises, je ne sais pas. Là j'avoue, je ne sais pas répondre. C'est en soi en fait aussi, je pense. Désolé, c'est vrai que ça s'acquiert, mais je ne serais pas un temps. C'est pour ça que le travail d'équipe, pour moi, c'est essentiel quand même parce que on est beaucoup dans l'observation

et dans l'entraide et ça donne une énergie, une impulsion et du coup, ça peut apprendre le travail d'équipe. Ça peut vraiment apprendre dans l'organisationnel, par observation, dire bah tiens, moi c'est vrai que je n'avais pas cette idée-là, après plutôt comme ci comme ça. C'est pour ça que je pense que des fois ce métier, il devrait passer d'abord par un travail d'équipe.

Chercheur :

C'est ce qui manque d'après toi pour apprendre ?

Enquête 9 :

Il manque beaucoup aussi des temps de réunion. Les employés SSAD se plaignent de ne pas pouvoir se réunir ou suffisamment se réunir pour parler d'un bénéficiaire en particulier, d'échanger sur leurs pratiques, tout simplement. Ça leur manque, c'est pesant pour elles de faire un métier seul. Même si elles sont, on va dire soutenues et on va dire avec des guillemets parce que ça dépend sur quel chef de secteur vous tombez. Il y en a qui sont à l'écoute et puis d'autres beaucoup moins, donc c'est difficile.

Chercheur :

D'accord. J'aimerais parler avec toi des conditions de travail. Tu décris un isolement pesant pour ces professionnels et parfois tu parles de souffrance, est ce que des faits t'ont été relatés par ces professionnels, des situations compliqués, des pratiques qui n'étaient pas forcément conformes à leur métier.

(Réfléchie longuement)

Chercheur :

Je ne sais pas si tu m'as compris.

Enquête 9 :

Oui oui, alors, bien souvent, elles ne peuvent pas exprimer que c'est elles qui ne font pas de pratique correcte, même si parfois elles n'en ont pas conscience et quand elles les délivrent, c'est moi qui mets un point en disant ouh là, attention, ce n'est pas éthique, ce n'est pas déontologique là, il y a un truc qui ne va pas. Comme par exemple, amener son animal de compagnie au domicile des bénéficiaires. Donc, avec tous les problèmes de sécurité que ça pose. Comme monter sur un escabeau de plus de je ne sais pas combien de mètres. Elles prennent des risques inconsidérés. Comme d'effectuer des tâches d'entretien ménager, même de jardinage, sur les balcons, des choses comme ça. Donc en fait, toutes leurs limites, elles ne les connaissent pas. Ça, c'est très compliqué, elles ne connaissent pas les limites de leur métier. Elles ne connaissent pas ce qu'elles ont le droit et pas droit de faire. Donc dans les limites, c'est parfois aussi, certaines pourraient s'investir comme étant presque infirmière. Ah ben moi, je fais, je le fais, je le fais, je leur dis, non, ça ne fait pas partie de votre tâche. Parce qu'en retour, souvent je les interpelle beaucoup sur ce qu'elles font dans leur pratique pour leur dire où là, mais vous n'avez pas le droit de faire ça. En retour, voilà le danger. Parce que ça, c'est un acte d'ordre infirmier. Donc au niveau de la loi, vous n'êtes ni formés, ni assuré pour faire ce geste. Donc il y a ça. C'est marrant parce que j'avais plein d'idées en tête, il y en a plein qui m'échappent. Il y a le fait qu'elles peuvent se plaindre auprès de leur référente secteur, mais le référent secteur ne l'entend pas. Donc, la difficulté est là aussi, c'est qu'elles se sentent d'autant plus seule quand la référente secteur, ne l'entend pas. Il y a la difficulté aussi des autres collègues qui tournent sur le même secteur. Et du coup, il y a les cahiers de transmission où beaucoup pensent que le cahier de transmission est aussi une façon de régler des comptes entre collègues. *(Rires)*. Tu n'as pas fait ci ou tu ne fais pas ça comme ça et ainsi de suite. Alors là aussi, je leur dis, attention parce que ce cahier de transmission peut être porté devant un juge. Parce que si on se permet aussi, d'avoir des propos sur un bénéficiaire. Madame Untel est ainsi ou est comme ça, les tuteurs, qui peuvent être la famille, peuvent porter ce cahier devant un juge. « Sur quel droit, vous pouvez vous permettre de dire que ma mère est si ou ça, voilà. Donc, je leur apprend aussi l'importance de pouvoir transmettre les faits uniquement les faits, sans opinion de valeur personnelle. Et il y a aussi l'autre difficulté à laquelle elles sont confrontées, ce sont justement les familles, les tuteurs. Les familles qui sont très présentes et qui les mettent mal dans leur métier parce qu'elles veulent faire des économies. Notamment, j'ai déjà entendu, une personne qu'on devait attacher le soir à son lit parce que la personne était désorientée, sans doute avec un une forme

de démence sénile, peut être type Alzheimer. Et que la nuit, elle se levait et qu'elle pouvait s'échapper. Et donc, le fils qui était le tuteur avait demandé aux personnes d'attacher, menotter sa maman au lit la nuit. Certaines le faisaient, certaines étaient contre et ça posait soucis au sein de l'équipe. Donc forcément, on revient toujours sur ce qui est déontologie, ce qui n'est pas ce qu'on a le droit, ce qu'on n'a pas le droit, la loi. Ça ramène toujours à cela. Risque qu'elles encourent de faire une pratique pareille, et sinon les possibilités de dénoncer aussi des pratiques malveillantes. Comme certains qui donc ne veulent pas dépenser dans les alèses ou les protections, parce que les protections pour adultes ça revient très cher et les familles qui n'ont pas les moyens nécessaires, bah finalement demandent que. Il y avait des bénéficiaires qui étaient sur un matelas avec une bâche plastique sans draps, sans rien parce qu'on ne pouvait pas laver continuellement. Donc, on changeait la bâche plastique. Pour une personne qui était alité, qui faisait ses besoins de cette manière. Donc, quand elles voient des choses comme ça, mais elles disent, mais on n'a pas le choix. Et à un moment, je dis si ! Le choix, la possibilité c'est de dénoncer cela ! Parce qu'en fait, elles sont effectivement avec les difficultés que peuvent amener les tuteurs et puis parfois c'est la famille. La famille qui est très présente et qui parce qu'elle. Ça doit lui échapper de voir un de ses parents, vieillir ainsi, ils sont démunis et puis se sentent aussi investis d'une mission à leur façon. Mais du coup, font mal et puis bah viennent à critiquer régulièrement le travail effectué parce qu'en fait ils se sentent démunis, tout simplement. J'essaie aussi de les éveiller à ça, leur dire que ça ne vous est pas destinée directement, ce n'est pas votre métier qui est mal fait, c'est que la personne, elle a du mal à avoir sa son parent ainsi. Et que rien ne sera jamais suffisamment bien j'ai envie de dire, donc voilà, c'est ça, les difficultés. C'est souvent dû au tuteur, famille et puis parfois bah des enfants qui vivent aussi au domicile et elles se voient être obligé de faire des tâches d'entretien ménager pour un des enfants aussi. Beaucoup ne savent pas dire non, beaucoup ne savent pas mettent les limites. Et c'est là où après, elles savent qu'elles rentrent dans un truc de je sais que je n'ai pas le droit, mais je le fais parce que je n'ose pas dire non. Mais aussi elles ne savent pas forcément, elles ne connaissent pas, elles ne savent pas qu'il existe comment dire, ce qui va reprendre les points de leurs tâches à effectuer. La fiche de poste ! Elles ne savent pas qu'une fiche de poste existe avant qu'on leur en parle en formation. Elles ne la demandent pas et on ne leur donne pas, et je pense qu'on ne leur parle pas suffisamment de j'ai le droit, je n'ai pas le droit et ça c'est un manque selon moi de la part de leurs employeurs.

Enquête 9 :

Donc finalement, en fait, elles ne savent pas en quoi consiste leur métier, leur tâche, où s'arrête leur tâche, où commencent leur tâche.

Enquête 9 :

Pour celles qui n'ont pas été formées oui. Et même celles qui ont été formées, il faut toujours ce type de rappel. Elles ont des notions, elles savent par exemple qu'il ne faut pas couper les ongles de pieds et quand on leur demande pourquoi, toutes ne savent pas que c'est par rapport surtout aux personnes qui pourraient être diabétiques. Disons qu'elles font les choses sans toujours savoir pourquoi aussi. Et ça, moi c'est important de leur apprendre les choses en disant pourquoi. Qu'est ce qui va arriver si je le fais, qu'est ce qui peut arriver ?

Chercheur :

Pourquoi tu insistes, sur la compréhension des actes, parce que finalement, si elles le font quand même, elles peuvent exercer.

Enquête 9 :

(Réfléchie). Moi, j'ai toujours appris en voulant comprendre les choses. Je n'aime pas exécuter bêtement une tâche sans savoir pourquoi je la fais. Et du coup, le pourquoi souvent, c'est une question de santé, donc bah écoute, j'ai aussi un intérêt pour le domaine médical sans être calife à la place du calife.

Chercheur :

(Rires), très bien, j'ai compris. Avant de nous quitter, je voulais savoir s'il y a des éléments de ton travail de formatrice à ADVF dont tu voulais me parler et qu'on n'aurait pas abordée ?

Enquête 9 :

On a fait le tour. J'ai trouvé les questions pertinentes, donc je pense avoir dit l'essentiel, évidemment, on pourra en parler pendant longtemps, mais là, tout de suite je ne vois pas.

Chercheur :

Enfin, ça me fait penser à un petit dernier point. J'aimerais ton avis sur l'efficacité de la formation ADVF pour exercer en tant qu'aide à domicile ?

Enquêté 9 :

Elle est, par rapport aux OPCO, où il faut tirer sur les prix, tout est une question d'argent, de prix, de budget. Je pense qu'elle est trop courte. Elle est trop intense, surtout pour des personnes qui ont décroché depuis longtemps de l'apprentissage, de la formation et qui n'ont pas remis en route leur cerveau, entre guillemets. C'est bête à dire, mais c'est comme ça. Qui se sont cantonnés à leurs tâches quotidiennes pendant des années, de devoir être 7h par jour à prendre, c'est très compliqué. C'est très fatigant et je trouve que c'est trop intense. Il faudrait bien plus de temps pour pouvoir approfondir les choses. Alors forcément c'est toujours intéressant, c'est toujours nécessaire et elles seront toujours bien plus prêtes à exercer ce métier en ayant eu cette formation, qui est quand même assez complète sur bien des domaines, notamment le CCP 2, il est très complet. Et je pense qu'il n'est pas mis à bonne valeur au niveau même, par la suite, par rapport au côté financier qu'elles peuvent en tirer en fait. Je trouve que c'est un métier qui est sous-payé par rapport à ce qui est fait quoi.

Chercheur :

C'est à dire que la formation n'est pas du tout reconnue par leur milieu professionnel.

Enquêté 9 :

Alors si dans le domaine à domicile, mais pour moi il y a un manque de reconnaissance financier par rapport aux tâches exercées, quoi. Elles ne sont pas correctement payées. Et puis les difficultés d'horaires complètement éparpillées dans la journée. Et je comprends donc, par exemple, une stagiaire qui est maman d'un jeune enfant, qui doit mettre effectivement son enfant en mode de garde. Bon bah, elle va commencer tôt le matin donc elle va lever son enfant, va aller déposer son enfant chez la nourrice. Et elle va avoir des coupures dans la journée comme cela, donc elle ne peut pas aller-venir chercher son enfant surtout sur les heures de sieste de cet enfant. C'est très déstabilisant. Et puis, elle va finir sa journée à retourner travailler jusqu'à tard le soir. Donc de ce fait, elle va récupérer l'enfant. Ce qu'elle aura gagné dans la journée, elle va en dépenser plus pour faire garder son enfant et pas le voir grandir. Donc, même si elle a un attrait pour ce métier, ce métier n'est pas fait pour elle à cause de ces problèmes d'amplitude horaire dans la journée. Je pense qu'en service à domicile, à mon avis, il pourrait peut-être être possible de faire des quarts aussi comme en structure. Et en plus, elles connaîtraient aussi leurs horaires et elles auraient un planning fixe, parce que la difficulté de ce métier, c'est qu'il y a beaucoup d'absentéisme et du coup les personnes récupèrent forcément les bénéficiaires des autres. Donc le planning s'accélère tout le temps, mais elles ne connaissent jamais leurs horaires d'avance. Alors, on a beau dire oui, on leur donne le planning, temps de semaine à l'avance, je ne sais quoi, elles peuvent prévoir des rendez-vous. Non ! Systématiquement, ce planning va changer tout au cours de la journée pour palier à ces absences. Donc ça, c'est très angoissant de ne pas pouvoir planifier sa propre vie, organiser sa vie de maman, tout simplement. Si on est seul, ce n'est pas dérangement, mais si on vit en couple ou avec des enfants, on doit rendre des comptes pour cette famille, donc on ne peut pas se rendre indisponible de cette manière constamment, ou d'être dans le flou. Même si j'ai un rendez-vous médical au dernier moment, qu'est-ce que je fais ? Enfin, ce n'est pas évident de se projeter et je pense qu'il serait bien d'avoir une sorte de planning fixe, de dire bah telle semaine tu es du matin et c'est du non-stop. Telle autre semaine, tu es plutôt de journée alors plutôt sur de l'entretien ménager des choses comme ça et puis telle autre semaine plutôt du soir. Et puis peut être avoir aussi des personnes qui sont de journée, qui sont volantes. Bah ils savent qu'il y a une semaine, elles peuvent avoir les horaires, les créneaux qui peuvent muter et je pense que ça pourrait se faire dans ce métier. Ça pourrait se faire sans, en plus, avoir une sorte de turn-over auprès des bénéficiaires parce qu'il y a des exemples de bénéficiaires qui peuvent dire qu'elles ont vu jusqu'à une quarantaine de personnes depuis qu'elles sont auprès d'un SSAD. Tellement il y a un turn-over. Et je me souviens d'une réflexion qu'avait reporté une employée de SSAD, en disant que le mari avait

dit, « j'en ai marre que ma femme montre ses fesses à je ne sais combien de personnes. En 3 mois, elle a montré ses fesses à plus d'une quinzaine de personnes différentes. Mettez-vous à sa place. ». Bah ouais, bah ce turn-over il ne devrait pas exister, on devrait avoir des personnes fixes par équipe maximum de 5 de roulement. Comme on peut avoir en structure et ça marche très bien. Et le manque de moyens ergonomiques n'arrange rien aussi au turn-over parce qu'elles se blessent aussi physiquement. D'abord parce qu'elles ne savent pas se positionner parfois, et puis parce qu'elles n'ont pas les moyens. Alors là, j'ai vu des structures qui nouvellement offrait un sac à dos à chaque employé, où dedans, il y avait un drap de glisse, il y avait une poignée pour sortir des véhicules, il y avait une planche de glisse de transfert. Il y avait plein de petits outils ergonomiques comme ça. Pour soutenir l'employé en fait avec le bénéficiaire. Donc ça je trouve ça important. Et d'ailleurs dans les cours aussi, je parle beaucoup des possibilités ergonomiques à proposer parce que pour moi, c'est important aussi quand elles font leur métier, de pouvoir orienter les bénéficiaires vers les possibilités pour un meilleur accompagnement, pour une meilleure vie, voilà

Chercheur :

D'accord ! Est-ce que tu as d'autres éléments à ajouter ?

Enquêté 9 :

Non, on a fait le tout, ma pauvre j'en ai dit des choses

Chercheur :

C'est bien ce que j'attendais (*rires*) c'était très pertinent et je t'en remercie

14.10 Retranscription entretien 10 - Durée 50 min

Chercheur :

Donc Enquêté 10, tu aides à domicile est ce que tu peux me parler de ton parcours antérieur et des raisons peut être qui t'ont poussé à faire ce métier-là ?

Enquêté 10 :

Mon parcours, mon parcours. Donc en 2004, comme je voulais travailler, en faisant mon bilan de compétence, je me suis senti à l'aise de travailler à domicile avec des personnes âgées. C'est comme ça que je me suis orienté dans le service d'aide à domicile. Et j'ai commencé par des formations de découverte du métier. Et en faisant des stages. Donc ça m'a plu et je me sentais bien. Ça m'a conforté dans mon projet de travailler comme aide à domicile.

Chercheur :

D'accord et c'est quoi comme formation que tu as fait ?

Enquêté 10 :

J'ai commencé par la découverte du métier d'aide à domicile donc en faisant le stage à domicile. J'ai fait aussi des stages, comme le projet c'était toujours de travail avec des personnes âgées, j'ai fait aussi des stages dans les maisons de retraite et ce n'est vraiment pas la joie donc, je me suis orienté vers le domicile parce que j'aimais bien le contact avec les gens, avoir du temps, donc c'était le ça au début. Après, j'ai fait 3 modules dans la formation de pour être aide à domicile, c'était (*réfléchie*), (*long silence*)

Chercheur :

C'était la formation ADVF, assistante de vie aux familles ?

Enquêté 10 :

Oui, c'est ça,

Chercheur :

Donc du coup, tu as eu le titre complet ?

Enquêté 10 :

Oui, mais là, le titre A (*réfléchie, cherche ses mots*)

Chercheur :

Assistante de vie aux familles ?

Enquêté 10 :

Oui (*semble ne pas se sentir bien*)

Chercheur :

Est-ce que ça va ? ça va aller ?

Enquêté 10 :

Oui, oui, ça va aller. Tout le temps j'oublie. Ouais, titre assistante de vie aux familles, c'est ça que j'ai. Je l'ai fait à l'AFPA et à l'UFCV. Entre-temps donc je le faisais en alternance, en travaillant et en faisant la formation, voilà.

Chercheur :

Très bien. Est-ce que tu peux m'expliquer en quoi ça consiste ton travail d'aide à domicile ?

Enquêté 10 :

Mon travail de domicile, ça consistait à aider les personnes âgées chez eux à faire des toilettes, faire la douche, faire tous les actes quotidiens, donc de la maison. Donc les courses, le ménage, s'occuper du linge et des fois conseiller pour des démarches administratives. On peut aider aussi à remplir certains documents. Surtout aussi, les accompagner, d'être avec eux, accompagnement, parler, discuter avec eux, voilà.

Chercheur :

Donc, ça, ce sont les activités qui font partie de ton travail. Est ce qu'il y a des activités qui te sont interdites ou qui ne font pas parti de ton travail.

Enquêté 10 :

Oui, oh oui bien sûr. Heureusement maintenant. Maintenant oui, il y a des choses qui nous sont interdites.

Chercheur :

C'est à dire qu'avant, il n'y en avait pas ?

Enquêté 10 :

Avant, sûrement, ce n'était pas comme maintenant. Peut-être on n'était pas protégé, mais maintenant quand même, ça va mieux. Malgré que des fois, les personnes ont du mal à accepter, mais ça va mieux. Donc, il y a des choses qui nous sont interdites. Je ne sais pas si tu veux savoir (*rires*).

Chercheur :

Je veux tout savoir (*rires*)

Enquêté 10 :

Bon, par exemple, quand une personne âgée te demande d'aller lui faire des courses, donc, c'est interdit de prendre sa carte bancaire. Donc c'est interdit d'avoir le code d'accès. Il faut soit un chèque qu'elle signe ou elle te donne de l'argent en espèce. Et puis dans la maison aussi, par exemple, quand on fait le ménage, on nous interdit de soulever des choses très lourds, par exemple des gros meubles des gros frigidaire. Et puis, on nous interdit par exemple de monter très haut, par exemple sur un escabeau de plus de 3 marches, il ne faut pas. Et puis donc, il faut franchement, c'est aider les gens à prendre soin de la maison quotidiennement pas des gros ménages. Quand c'est des gros ménages, donc, il faut trouver des gens qui sont appropriés, voilà.

Chercheur :

D'accord ! C'est à dire que ce n'est pas dans vos votre métier de faire le grand ménage par exemple.

Enquêté 10 :

Bah non. Par exemple, il y a des dossiers qu'on ... Quand on commence, quand les maisons, les appartements sont vraiment insalubres et qu'il y a beaucoup de ménages à faire, il faut trouver des entreprises d'abord pour venir faire le grand nettoyage et après, nous on y va pour entretenir. Et puis si c'est un frigidaire qui n'est pas très très lourd, bah le déplacer au moins une fois tous les 2 mois et nettoyer derrière. Des choses comme ça.

Chercheur :

Entretien globalement est ce que ces interdits sont plutôt respecté ou bah il arrive des fois que par exemple l'aide à domicile doit monter pour faire les carreaux, pour faire la poussière en haut ?

Enquêté 10 :

Bah oui, des fois oui. Des fois moi personnellement oui. Des fois, quand je sais que vraiment la personne n'a pas de famille, quelqu'un qui peut venir le faire. Des fois, j'essaye, je le fais. Parce que je me dis bah si je ne le fais pas, il n'y a personne d'autre qui va le faire, donc je peux le faire, de temps en temps.

Chercheur :

D'accord ! J'aimerais maintenant qu'on parle des activités que tu as citées, donc tu as parlé de l'aide à la toilette, de la douche, le ménage et aussi du linge. Si on prend ces activités, est-ce que tu peux m'expliquer comment tu fais ? On peut commencer par l'aide à la toilette, si tu veux

Enquêté 10 :

Comment je fais ? Donc la toilette, il y a une toilette au lavabo. Donc, si la personne est autonome, elle peut s'asseoir ou se mettre debout dans sa salle de bain ? Il y a aussi une toilette au lit qu'on fait si la personne est alitée, voilà. Donc une toilette au lavabo, on utilise bien sûr le lavabo et puis on commence. Moi personnellement, j'aime bien demander à la personne de s'asseoir d'abord et je commence par le haut. Donc, je commence par le visage et après le visage donc si elle veut aussi que je lui lave les cheveux, je peux le faire au lavabo. Donc je commence par le haut et puis donc, après le visage, la poitrine, le dos. Et puis, j'utilise un gant et j'utilise une serviette. Et puis, après avoir fini donc le haut, j'ai bien sûr, si c'est une nouvelle personne, je peux lui demander s'il y a la crème à mettre ou autre chose. Donc s'il y a la crème, je mets la crème. Et j'aime bien après, habiller le haut, mettre un tricot de peau avant de continuer. Donc après, je jette l'eau dans le lavabo, je laisse couler l'eau, je change et mets de l'eau propre et je fais le bas. Donc le bas, j'aime bien tant que la personne est assise, commencer par les jambes, les pieds, après je lui mets soit la crème et je jette l'eau encore et je lui fais la toilette intime. Donc avec le même gant. Je commence devant, en finissant devant, je fais derrière. Après, je l'essuie et on commence l'habillement. Donc, si c'est une personne qui peut faire sa toilette intime toute seule, il y a certaines qui préfèrent, mais il y a d'autres, on fait tout, donc je fais tout. Après on s'habille de haut en bas. Et puis je la coiffe et s'il y a du parfum, je lui mets, puis voilà, les bas de contention, les chaussures et tout ce qu'il faut faire, je le fais, et voilà.

Chercheur :

D'accord ? Pourquoi tu fais de cette manière avec cette technique-là ? Pourquoi par exemple, tu habilles le haut et puis après tu passes au bas ?

Enquêté 10 :

Souvent, j'aime bien quand même me mettre à la place de la personne âgée. Je n'aimerais pas donc faire toute la toilette nue, du début à la fin, donc je finis le haut, j'aime bien que la personne soit habillée, sent encore un peu de chaleur, et puis voilà, je trouve que c'est mieux.

Chercheur :

Est-ce que chez tous les bénéficiaires tu fais comme ça ou il t'arrive des fois de changer de manière de faire ?

Enquêté 10 :

Il y a d'autres personnes, quand des fois les lavabos ne sont pas bien ou peut-être il faut faire sa toilette dans la chambre, donc là je peux utiliser une bassine. Même que c'est une toilette debout, je peux utiliser une bassine donc ça dépend. Donc, j'emmène une bassine et puis je vais changer l'eau ou j'ai deux bassines donc voilà. Des fois, ça change.

Chercheur :

D'accord. Est-ce qu'il t'arrive d'avoir plusieurs choses, plusieurs activités à faire chez une même personne.

Enquêté 10 :

Oui, oui, oui, oui, il arrive, oui oui à faire plusieurs activités, ouais. Par exemple, il y a un endroit où je vais aller pour 2-3h et il y a 1h pour s'occuper de la personne, la toilette, le petit déjeuner aussi. Et puis ben, par exemple, je vais continuer les 2 autres heures à faire le ménage. Des fois aussi, j'ai oublié, on fait quand même des activités, des jeux donc de l'accompagnement vraiment. Être avec une personne et faire un jeu avec la personne, ça aussi on le fait. Pas chez beaucoup de personnes,

mais on en a quand même certains qui veulent bien, qui aiment bien. Ouais, il m'arrive de faire beaucoup d'activités chez une personne.

Chercheur :

Et comment tu organises ton travail et puis est ce que tu as des outils pour l'organiser quand par exemple tu dois faire plusieurs activités ?

Enquêté 10 :

Oui, il faut vraiment. Moi, je me programme dans ma tête. Et je programme mon travail, comment je vais le faire. Donc si c'est 3h par exemple, qu'il y a 1h00 à s'occuper de la personne, le petit déjeuner, la toilette et tout ce qui va avec. Donc je sais que je vais le faire vraiment, je prends. C'est ça qui est bien aussi à domicile, quand on a 1h par exemple pour s'occuper de la personne, on les fait bien, je prends vraiment tout mon temps. Je m'occupe de la personne, faire bien la toilette, lui mettre la crème, des choses comme ça. Et donc, ça se passe vraiment bien dans 1h. Et après, s'il y a par exemple le ménage, je vais faire des fois, une vaisselle qui est un peu conséquent bien sûr. Je vais commencer par la vaisselle et nettoyer tout ce qu'il y a autour. Et là, je vais enchaîner avec mon ménage. Donc en calculant bien comment je travaille, s'il y a beaucoup de choses, bien sûr, je suis très rapide puisqu'il faut faire beaucoup de choses dans peu de temps et s'il y a beaucoup de temps et peu de chose, je le fais aussi tranquillement, peut être en parlant aussi avec la personne.

Chercheur :

Et est ce qu'il y a des choses auxquelles tu fais particulièrement attention, les petits points de vigilance quand tu travailles ?

Enquêté 10 :

Oui par exemple quand on fait la toilette, bien sûr. Il faut faire attention, ne pas utiliser de l'eau sale, donc changer l'eau. Et puis, il y a des personnes souvent. Les personnes âgées ont la peau très très fragile. Par exemple quand je fais la toilette, je fais très attention pour ne les blesser quelques part. Puis, bien sûr, il y a des choses qu'on fait attention qu'on nous interdit déjà de faire. Par exemple, de couper les ongles des personnes âgées, c'est interdit. Surtout ceux qui sont malades diabétiques oui. Et puis savoir vraiment les maladies que la personne a, pour ne pas, peut être lui accorder des choses auxquelles elle n'a pas droit. Par exemple pour manger, on doit savoir. Et puis ben, justement aussi quand on fait le ménage. Les personnes âgées tiennent beaucoup à leurs affaires donc, il faut faire très attention.

Chercheur :

Bah très bien. Est-ce qu'au cours de ta carrière, il t'est arrivée des situations un petit peu compliqué ?

Enquêté 10 :

Par rapport à.

Chercheur :

Je ne sais pas des situations que tu aurais rencontré qui étaient un petit peu difficile à gérer.

Enquêté 10 :

Euh pas vraiment puisque. Peut-être depuis que je travaille, ça fait 15 ans, j'ai eu deux personnes que ça n'allait pas. Il n'y en a pas eu beaucoup, mais il ne fallait pas trop insister. J'ai vu avec mon bureau et puis je leur ai dit, ah chez cette personne, je trouve que ça ne va pas, donc j'ai demandé à ne plus y aller, voilà. Ouais des situations difficiles pas vraiment, mais peut être des situations qui m'ont attristé. Quand j'ai trouvé une femme. Je me rappelle que j'étais chez dame, c'était, ça doit être le lundi de pentecôte, donc il y avait un férié lundi et je devrais aller chez elle mardi. Donc, j'arrive chez elle, j'ai sonné, sonné, elle n'ouvrait pas. Donc j'ai appelé le Bureau. Le Bureau, ils ont appelé la dame, elle ne répondait pas. Et puis ben, le Bureau a été obligé d'appeler le Samu qui est venu. Les pompiers plutôt qui sont venus. Et on a trouvé la dame qui était tombée. Bon elle était quand même vivante. Elle était tombée, elle nous a dit depuis samedi donc elle était par terre dimanche, lundi et on l'a retrouvé mardi dans un état vraiment Qui m'a beaucoup attristé. Donc voilà, mais sinon, les décès, les décès, les décès oui. Les décès, il y'en a eu, beaucoup de personnes depuis que je travaille, depuis 15

ans. Je connais beaucoup de gens qui sont décédés, ouais, y'en a qui m'ont beaucoup touché, donc leur disparition, que je n'oublierai jamais, mais c'est comme ça la vie. Ouais ...

Chercheur :

Ça va partir. La plus triste de votre travail. Est ce qu'il t'est arrivée au cours justement de tes 15 ans de carrière de réajuster ou de transformer des choses dans ta manière de faire ou dans ta manière d'aborder les personnes.

Enquêté 10 :

Oh, oui, oui. Dans ma manière, surtout d'aborder les choses oui ! (*Rires*). Il y a eu beaucoup d'évolutions ! Ce n'est pas pareil que quand j'ai commencé. 15 ans, c'est beaucoup quand même, donc, j'ai appris beaucoup de choses. Maintenant, oui, j'ai ma manière de procéder, de parler avec les gens. De la manière dont je suis ouvert avec les personnes âgées, ça beaucoup évolué. Aussi la famille, donc la famille des personnes, les enfants. Donc, il faut savoir vraiment comment se comporter surtout avec la famille, l'entourage.

Chercheur :

C'est à dire qu'au début, tu avais du mal à communiquer avec l'entourage, la personne.

Enquêté 10 :

Oui, oui, oui. Je n'avais pas trop, mais je trouve que quand même ça s'est beaucoup amélioré, en bien. Je sais quand parler avec certains, avec la famille quand il y a quelque chose qui ne va pas ou s'il y a quelque chose dont je dois être informée Il y a des choses que je ne dois pas dire par exemple. Par exemple la maman ou le père va me dire des choses, mais je ne dois pas rapporter tout ce qui se passe quoi. Tout ce qu'il se passe, tout ce que j'ai vu si ce n'est pas important ou si ça doit faire des petits problèmes, donc voilà.

Chercheur :

Et ça, ce sont des choses que tu avais appris lors de ta formation ou ce sont des choses que tu as appris en travaillant ?

Enquêté 10 :

Il y en a un peu dans la formation, mais j'ai beaucoup appris en travaillant.

Chercheur :

Est-ce que tu peux m'en dire un petit peu plus sur les **relations** avec les personnes et aussi avec les familles puisque tu en parlais comment ça se passe en général avec les personnes, la famille ?

Enquêté 10 :

Les personnes âgées en fait, ça se passe très, très bien avec moi ou avec d'autres collègues, c'est ce que je remarque. Puisque nous en fait, les personnes âgées nous considèrent, bien sûr, comme des personnes qui viennent chez eux les aider. Mais on n'est pas aussi la famille et puis donc, moi personnellement, j'ai du respect pour la personne. Par exemple, je ne vais pas la forcer à faire des choses qu'elle ne veut pas. Et pourtant, avec les enfants par exemple, des fois ils ont tendance à forcer leur maman ou leur papa et c'est comme ça qu'il y a des fois des conflits. Mais moi en tant qu'aide à domicile ça se passe bien puisque, je vais l'écouter et je ne vais pas faire de l'autorité sur la personne ou l'obliger. Donc je suis à l'écoute et bien sûr, je regarde qu'est ce qui ne va pas, mais je suis beaucoup à l'écoute. Ça se passe très bien. Bon avec les familles aussi ça se passe très bien. Pareil, la famille, s'il y a des choses à leur dire, tu leur dis, après, c'est eux qui voient comment faire. Si par exemple la maman a besoin de quelque chose, de change par exemple un lit, de changer un matelas, tu vas essayer de dire à la famille et puis voilà, après tu laisses faire la famille. Mais des fois c'est un peu difficile avec la famille parce que des fois ils n'écourent pas. Des fois, c'est comme s'il te répondent de quoi tu te mêles ? J'ai une collègue, elle a reçu un jour, un coup de fil d'un fils, don de la dame où elle travaillait, qui lui disait. « Ouais, je sais que tu t'occupes bien de ma mère, mais il y a des limites à ne pas passer, tu n'as rien à dire au médecin. Tu n'as rien à faire d'autres ? Occupe-toi du ménage et de faire la toilette et le repas de la maman » (*Rire gêné*), donc, il ne faut pas trop trop s'en mêler.

Chercheur :

Je comprends. Du coup, tu dirais que la famille, c'est une aide dans votre travail ou c'est plutôt l'inverse ?

Enquête 10 :

Ah bah il y a ceux qui nous aident quand même. Bah oui, on travaille chez beaucoup de personnes, on ne peut pas dire qu'ils ne nous aident pas. Heureusement ! Si, il y a des familles qui aident et qui sont proches de leurs parents, bien sûr. Mais il y en a d'autres, vraiment, il faut vraiment faire attention. Mais pas beaucoup.

Chercheur :

Et les personnes chez qui tu intervies, tu trouves qu'elles sont une aide, qu'elles facilitent ton travail ?

Enquête 10 :

Beaucoup me facilitent, oui, heureusement. Il y en a d'autres pas faciles, il y a ceux qui ne veulent pas qu'on vient, et y a ceux que pour lui faire comprendre que tu vas l'aider à faire la toilette, c'est très difficile. Peut-être un jour, elle va finir par accepter ou ne pas accepter. Des fois c'est très difficile, même d'accepté de changer les vêtements, des fois c'est très difficile parce qu'il ne faut pas utiliser l'eau. Il y a beaucoup de choses, et puis ça dépend aussi avec les pathologies. Ouais, il faut beaucoup de patience. Bon, il y a vraiment beaucoup de gens qui sont bien, qui nous facilitent, tu arrives, la personne t'attend, elle sait que tu vas faire la toilette facilement, tu vas lui faire le repas. Tu vas lui proposer des choses ou tu vas lui demander. Elle va accepter facilement, elle va manger facilement et il y en a d'autres, c'est très difficile qu'elles acceptent la toilette qu'elles acceptent même à manger.

Chercheur :

Et avec ces personnes-là, tu as des petites techniques, que tu peux partager avec moi ?

Enquête 10 :

Oui, oui, il y a des techniques. Tu regardes la personne, tu regardes la personne. J'avais une personne par exemple qui n'aimait pas trop faire la toilette, mais j'avais remarqué au début qu'elle aime bien vraiment savoir que ses cheveux sont beaux. Donc, tu t'occupes des cheveux. J'ai commencé par ça, je lui disais, est ce qu'on peut aller dans la salle de bain, on va laver les cheveux. Donc quand je disais ça, elle se levait vraiment avec joie. Donc bien sûr, je vais m'occuper des cheveux, mais je vais profiter aussi pour lui faire la toilette ou lui faire même la douche, donc, puisque j'ai commencé par ça. Et puis donc, pour manger aussi, il faut avoir des astuces. Essayer de lui faire comprendre que tu vas lui faire un beau repas, des choses faciles à manger.

Chercheur :

C'est la personne qui te dit ce qu'elle veut manger ?

Enquête 10 :

Ouais des fois si elle peut te le dire, mais il y en a d'autres qui ne sauront pas te dire, je veux manger ceci, je veux manger cela. Après, il faut savoir si elle peut manger facilement. Si elle ne peut pas manger facilement, essayer d'écraser la nourriture.

Chercheur :

D'accord ! À ton avis, quelles compétences nécessitent ton métier ?

Enquête 10 :

Beaucoup de patience, mais beaucoup aussi d'écoute. Et puis beaucoup savoir identifier les besoins de la personne, surtout ça. Savoir identifier les besoins, donc, tu rentres chez la personne pour la première fois, soit il y a des enfants qui t'ont dit comment ça se passe. Mais, il y a d'autres aussi, on y va, on nous envoie là-bas, ils ont fait un dossier, mais la personne n'a pas de famille. Donc là, tu as 2- 3 jours, tu vas essayer d'identifier des besoins qu'elle a la personne. En parlant avec elle, bien sûr si elle peut te répondre, les questions que tu lui poses, donc tu vas savoir.

Chercheur :

En combien de temps tu penses qu'un débutant peut maîtriser le métier et toutes ces compétences ?

Enquête 10 :

Mais si tu as fait ta formation ?

Chercheur ?

Oui et éventuellement aussi si tu n'as pas fait de formation ?

Enquête 10 :

Si tu n'as pas fait une formation, moi je trouve quand même envoyer quelqu'un comme ça dans une famille. Et qui n'a jamais fait de formation, qui n'a jamais suivie d'autres aides à domicile qui ont l'habitude. Moi je trouve que c'est une erreur. Malheureusement, ça se fait. Je pense le métier d'aide à domicile, on peut le faire, mais pour commencer, c'est mieux de faire une semaine, ou 2 semaines avec quelqu'un qui va te montrer le travail. Donc si tu n'as pas fait la formation, c'est vrai, on peut faire ce travail même si on n'a pas fait cette formation, mais ces 2 semaines que je dis, ça va être comme une formation puisque tu vas suivre quelqu'un qui connaît le métier, qui a déjà l'habitude et elle va te montrer comment ça se fait, comment est le métier d'aide à domicile. Et si bien sûr, tu as, je ne sais pas si je vais dire cette vocation, cette passion, cette envie, cette volonté. Je pense que donc dans une ou 2 semaines. Moi je pense que 2 semaines, c'est bien vraiment. Tu vas apprendre et tu vas décider si tu vas faire ce travail ou pas. Mais je trouve que c'est une erreur d'envoyer quelqu'un comme ça, sans être suivi par quelqu'un. C'est vrai que beaucoup de gens des fois, ils n'arrivent pas à tenir.

Chercheur :

Pour quelles raisons ils n'arrivent pas à tenir ?

Enquêté 10 :

Je pense qu'ils se retrouvent perdu. Et puis à domicile, tu peux arriver, des fois, tu peux trouver des surprises.

Chercheur :

Quels genres de surprise ?

Enquêté 10 :

Bah des surprises quoi (*rires*).

Chercheur :

Ah tu m'intrigues (*rires*), est ce que tu peux me donner un exemple ?

Enquêté 10 :

Ben, imaginez-vous envoyez quelqu'un qui n'a jamais fait une toilette et puis tu arrives, tu dois faire la toilette d'une personne qui est peut-être incontinent. Et tu vas trouver que la personne souillée. Franchement moi qui est dans le métier depuis 15 ans, je trouve que ça ne va pas être facile pour cette nouvelle personne de se retrouver dans une situation comme ça.

Chercheur :

Et comment elle peut s'en sortir justement dans une telle situation ?

Enquêté 10 :

Il faut avoir un cœur. Si peut-être on l'a informé avant d'aller là-bas, chez la personne. Elle ce qu'elle s'est préparée dans sa tête. Et puis, est-ce qu'elle va avoir le courage de le faire, le cœur de le faire, je me pose la question. Moi, peut être au début, quand j'ai commencé, est ce que je pouvais le faire, je pense que oui, mais difficilement. Bon, j'espère qu'il y a d'autres personnes qui sont comme ça. Et puis je me dis, moi, quand j'ai commencé, j'étais quand même une personne bien adulte. Mais alors si c'est une enfant de 18 ans. Bon, il y a des enfants aussi de 18 ans qui ont un caractère et qui sont durs, qui peuvent affronter les choses, heureusement. Des gens comme ça, oui, peut-être.

Chercheur :

Tout à l'heure, tu disais avoir appris et j'aimerais revenir un petit peu en arrière et te demander ce que tu penses avoir appris dans ton travail depuis 15 ans ?

Enquêté 10 :

Qu'est-ce que j'ai pu apprendre ? Faire bien mon travail, oui. Je le faisais, je pense que maintenant, je le fais encore mieux. J'ai appris aussi à me confronter avec les supérieurs des fois. Puisque des fois, il y a des difficultés avec les supérieurs, on ne se comprend pas. Puisque des fois, notre planning il est difficile et des fois il change subitement. Des fois tu vas au travail le matin, tu as ton planning qui va changer en cours de route, même si tu as déjà commencé. Et des fois, donc quand tu n'es pas contente, des fois les supérieurs, tes responsables ne te comprennent pas. Moi, je me suis confronté avec ça. En tout cas à domicile, il n'y a pas vraiment beaucoup de soucis au contraire. Donc, je me sens vraiment très bien, je n'ai pas peur de mon travail. Je peux me confronter avec, ah je ne peux pas dire avec la mort. Bon la mort comme ça, je ne l'ai pas encore vu. Mais tous les jours, je demande

de... qu'un jour, ça ne m'arrive pas comme ça, pas en présentiel comme ça, j'espère. Ça, ça me fait peur tous les jours, c'est... Je n'ai pas peur de mon, je n'ai plus peur de mon travail, je me sens bien dans mon travail.

Chercheur :

Ça veut dire qu'au début, il te faisait peur ?

Enquêté 10 :

Au début oui. Des fois, quand on m'envoyait chez des nouvelles personnes. Vraiment des fois, j'étais angoissée, je me disais, comment je vais trouver la personne, comment elle va m'accueillir. Maintenant, je vais y aller, ça va se passer. Si ça ne se passe pas ben ça ne va pas se passer.

Chercheur :

D'accord ! L'entretien touche à sa fin et avant de nous quitter, est ce qu'il y a des éléments de ton travail qu'on n'a pas abordé et que tu souhaites aborder ?

Enquêté 10 :

On n'en a pas beaucoup, mais on a quelques personnes, donc, des personnes en fin de vie chez qui on va. Peut-être c'est là où je ne suis pas encore très solide. Ça, c'est quelque chose qui (*forte émotion dans la voix*), que vraiment si je peux le dire, que je n'aime pas quand j'ai des dossiers comme ça. Je trouve que ce n'est pas surtout à nous les aides domicile, je pense. Parce qu'on n'est pas très très très formé pour s'occuper des personnes en fin de vie. Et des fois, c'est très très difficile. Ouais moi personnellement. Depuis que je travaille, j'en ai eu 3 personnes, il y en a une qui n'est plus, mais il y en a d'autres qui sont encore là. Mais c'est difficile.

Chercheur :

Pour les personnes en fin de vie, c'étaient les mêmes activités que tu faisais ?

Enquêté 10 :

Ouais les toilettes au lit. Des fois, c'est une personne qui ne parle plus donc moi je trouve personnellement que c'est difficile de m'occuper d'une personne qui ne parle plus. Ouais, je me sens démunie. J'y vais mais voilà.

Chercheur :

C'est au niveau technique où tu te sens démunies ?

Enquêté 10 :

Noooooon ! J'ai la technique de faire une toilette au lit. C'est émotionnellement. Ce n'est pas la technique, pas du tout. J'ai la technique, mais c'est côté émotionnel que ça nous touche beaucoup, c'est ça en fait. Quand on fait une toilette à quelqu'un qui te parle, tu lui dis est ce que je peux faire ceci, elle peut vous dire, vous me faites mal. Quand tu fais les toilettes avec une personne et que tu ne peux pas parler avec elle, moi, personnellement, je trouve que c'est difficile. Mais bien sûr, je prends sur moi et je vais le faire.

Chercheur :

D'accord ! Est-ce que tu veux rajouter d'autres éléments ?

Enquêté 10 :

Non. Je ne sais pas si je t'ai bien aidé.

Chercheur :

Oui, beaucoup, merci pour cet entretien.

14.11 Retranscription entretien 11- Durée 25 min

Chercheur :

Pour débiter l'entretien, est ce que dans un premier temps vous pouvez vous présenter et présenter votre parcours professionnel jusqu'à l'arrivée dans votre poste actuel.

Enquêté 11

D'accord, donc moi je suis Enquêté 11, je suis chargé de recrutement au sein de l'association d'aide à domicile sur tout le département et sur tous les postes qui sont chez nous, que ce soit dans l'administratif ou à domicile. J'ai fait un Bac secrétariat de base et je suis arrivé à l'association en

faisant un stage. J'ai été à l'accueil pour faire des remplacements et puis ensuite il y a eu un poste de référente de secteur qui s'est ouvert sur Rouen. Donc j'étais l'assistante des responsables de secteur qui géraient les plannings d'aide domicile etcetera, voilà. Moi je faisais tous les comptes-rendus, tout le rôle de l'assistanat et puis ensuite le bureau de Rouen a fermé donc je suis arrivé à Montville et j'ai repris un poste de responsable de secteur. Avec la gestion des plannings, les visites à domicile, toutes les relations avec les partenaires sociaux, les réunions etcetera. Et puis un poste au service recrutement, c'était ouvert donc la direction me la proposer et je l'ai accepté. Donc, je suis au service recrutement depuis le mois de mars 2021.

Chercheur :

D'accord, donc, c'est tout récent.

Enquêté 11

Voilà ! Sinon, ça fait, bah 15 ans que je travaille à l'association.

Chercheur :

Donc vous connaissez bien l'association. Est ce qu'on peut dans un premier temps, faire un peu le tour de l'association et les services qu'elle propose.

Enquêté 11

Oui, alors, ça fait 77 ans que l'association existe, on a 92 fédérations départementales dans toute la France, 2 700 associations locales, 96 000 bénévoles, 95 000 salariés et 720 000 clients. Donc ça c'est sur la France. Et puis sur le département de la Seine-Maritime, on a 1 450 salariés et 7 000 bénéficiaires, voilà. Donc on a, voilà la fédération qui est à Montville et qui gère tout ce qui se passe autour de l'aide à domicile, donc leur salaire, les factures des bénéficiaires. Et puis, toutes les référentes secteur donc, qui gèrent les familles. Donc on a au total on a 43 secteurs et les salariés travaillent sur leur commune d'habitation et aux alentours de leur commune d'habitation, donc elles sont sectorisées voilà. On a plusieurs gammes, on a tous les gammes autonomie donc là, on est plus sur des personnes un peu plus dépendantes qui vont avoir une aide du département et qui vont avoir besoin d'une toilette etcetera, une gamme domicile où on est plus là sur des personnes qui n'ont pas le temps, voilà. Qui font appel à nous pour faire l'entretien du logement, le repassage, parce qu'elles n'ont pas le temps, mais elles sont autonomes. On a une gamme famille, avec des travailleuses familiales qui interviennent dans le cadre l'ASE avec le CMS etcetera. Et puis, dans le cadre de la CAF également. Et puis, une dernière gamme qui est la gamme santé avec des infirmiers, des infirmières à domicile, des SSIAD et il y a un centre de santé qui se trouve à Saint-Étienne-Du-Rouvray. Donc, nous on est une association donc on a beaucoup de bénévoles et on tient à nos bénévoles. Pour nous, c'est très important d'avoir des bénévoles à l'association. Ils ont un rôle fondamental dans le quotidien de l'association, entre les visites à domicile, les petits temps conviviaux qu'ils peuvent avoir avec nos bénéficiaires, aller prendre un café, des choses comme ça. Et puis on a aussi des bénévoles qui vont faire de l'administratif, voilà. Du classement, des choses comme ça. Le bénévole, définit son rôle quand il arrive à l'association. En fait, il y a beaucoup de choses à faire à l'association. On a des bénévoles aussi qui s'occupe de ce qu'on appelle l'opération Sakado, qu'on fait tous les ans, où là, on va aider des personnes sans domicile où on va demander sur les réseaux sociaux aux personnes qui auraient des dons à faire, des kits d'hygiène, culturels ou peu importe, de nous les ramener. On constitue les sacs à dos, on les remet aux services sociaux et ils les redistribuent aux sans-abris. Donc ça, c'est beaucoup de bénévoles qui s'occupe de ça. Et puis après voilà, ils peuvent avoir un rôle aussi dans le conseil d'administration de l'association, être président de l'association. Voilà donc ils sont à peu près 250 au total, voilà.

Chercheur :

D'accord donc l'association est vraiment grosse. Sur le territoire vous êtes la plus importante ?

Enquêté 11

Oui, très grosse association. Bah déjà on est là depuis 77 ans, 1500 salariés pratiquement, là on est déjà à 99 CDI depuis le début de l'année. On a l'intention d'en faire 250 cette année. Donc grosse structure, on est le premier réseau associatif national.

Chercheur :

D'accord, Est-ce que vous pouvez me parler des salariés et des profils que vous avez ?

Enquête 11

Donc nous, on recherche principalement, alors dans un premier temps, le savoir-être. C'est le plus important. Des personnes qui ont vraiment envie de faire ce métier. Parce qu'on constate, voilà, que le métier d'aide à domicile est souvent mal perçu, mal compris. Quand on met des annonces d'aide à domicile, on a tout et n'importe quoi, enfin, c'est-à-dire, on a des personnes qui sont du bâtiment par exemple, et qui se disent, je vais faire aide à domicile, mais qui ne se rendent pas du tout compte du métier. Donc, il faut les former, il faut bien leur expliquer le but du métier donc voilà. Il faut vraiment que les personnes qui viennent chez nous soient des personnes qui ont envie de faire ce métier. Qui ont bien compris le sens de ce métier et qui ont envie d'aider les autres. Ça, c'est la qualité principale, parce que c'est vrai que le savoir-faire, on peut, l'apprendre. On peut, voilà, par le biais des formations, etcetera. Le savoir-être, s'il n'est pas là, ça va vite s'arrêter.

Chercheur :

Ça fait longtemps que vous êtes dans le domaine, est-ce vous constatez un changement de profil, des aides à domicile ? Enfin des personnes qui s'orientent dedans ?

Enquête 11

Alors oui, il y a un changement, il y a de plus en plus d'hommes, je trouve. Ce n'était pas du tout le cas avant. C'est beaucoup moins un métier qui fait peur aux hommes, il y'en a plus en plus qui s'orientent vers ce métier. Et puis, on constate quand même qu'au niveau de la jeunesse, ce n'est pas un métier qui attire. C'est compliqué de remplir, même dans les centres de formation, je vois bien que c'est un peu compliqué parce que la jeunesse. Pour moi, c'est mon avis, la jeunesse est plus orientée vers tout ce qui est esthétique etcetera, c'est la mode actuelle, et donc, j'ai l'impression que c'est un peu compliqué de valoriser ce métier auprès des jeunes actuellement voilà. Donc, les profils ont changé effectivement parce qu'avant c'étaient vraiment des personnes, on sentait que c'était ce qu'elles souhaitaient faire. Maintenant, on a plutôt l'impression d'avoir des candidatures de personnes qui postulent par dépit, parce qu'elles ne trouvent pas de travail. Et puis ça se voit ça sur les réseaux sociaux. Parce que les gens qui mettent, je cherche un emploi, tout de suite les autres répondent bah les services à la personne ça recrute. Oui, mais on ne peut pas prendre n'importe qui non plus quoi. On sent que pour les gens, c'est un métier facile alors que ce n'est pas le cas du tout.

Chercheur :

Oui effectivement, ce n'est pas facile. Justement, est-ce qu'on peut parler du métier. Est-ce que vous pouvez m'expliquer justement en quoi ça consiste le métier d'aide à domicile ?

Enquête 11

L'aide à domicile en fait, elle va faire, alors en tout cas chez nous, le matin tout ce qui est aide à la personne. Donc, elle va faire les aides au lever, les aides à la toilette, l'aide de préparation du petit déjeuner avec ou sans matériel selon les pathologies de la personne. Donc le matin, on est vraiment sur l'aide à la personne avec le lien social qui va avec, c'est important ! On ne vient pas juste faire une toilette, mais aussi créer un lien social avec cette personne. Le midi, on va être sur tout ce qui est aide au repas, les changes éventuellement si besoin. L'après-midi, on va être sur tout ce qui est l'entretien du logement, du linge, du repassage, les courses, accompagnement social, ce genre d'intervention et le soir, on va repartir sur aide à la personne, aide au coucher, aide à la préparation du dîner, aide à la toilette, mise en pyjama, toutes ces choses-là. Donc on est vraiment sur des métiers où si on ne sait pas utiliser une lève malade, un verticalisateur etcetera, ça peut être vite compliqué.

Chercheur :

Ouais je comprends bien. Une aide à domicile qui saurait faire tous les gestes techniques mais pas créer du lien pourraient être aide à domicile ?

Enquête 11

Ce n'est pas une bonne aide à domicile on va dire. Parce qu'effectivement, elle a toutes les compétences mais si quand elle arrive, elle ne dit pas bonjour, si la personne aidée a envie de parler et qu'elle ne lui répond pas, il n'y a pas ce lien. On sait qu'elles sont souvent très isolées les personnes et donc, si la salariée qui est la seule personne parfois qu'elle voit dans la semaine ne lui parle pas.

Bon, il n'y a pas trop d'intérêt non plus, ils ont besoin de ça. Alors après on s'adapte à chaque domicile. Moi, j'explique souvent en réunion aux candidats, qu'il y a des personnes qui ont envie de parler et d'autre non, mais en fait, le rôle de l'aide à domicile, c'est aussi de savoir s'adapter aux personnes qu'elles ont en face d'elles. Donc, quand on a quelqu'un qui a envie de discuter un peu, et ben il faut savoir s'ouvrir un peu. Et puis quand on a quelqu'un qui est complètement fermé, qui n'a pas envie de parler, qui est mal réveillé. Et bah voilà, on va essayer de lui parler, on va, voilà, il faut vraiment savoir s'adapter. En fait, dans ce métier là pour faire plusieurs domiciles régulièrement dans la journée.

Chercheur :

D'accord. Ça fait pour vous partie des compétences de l'aide à domicile ? Et quelles autres compétences elle doit posséder ?

Enquêté 11

Oui. Bah alors tout ce qui est effectivement utilisation du matériel, ça c'est assez important de savoir-faire pour nous. Effectivement, une salariée qui postule, qui vient sait utiliser une lève malade, un verticalisateur, qui connaît beaucoup de choses sur les pathologies du vieillissement, etcetera. C'est toujours quelque chose de très intéressant pour nous, mais après comme je disais tout à l'heure, pour une personne qui a moins de compétences, qui a moins de connaissances sur ça, il existe, voilà, beaucoup de formations sur le métier d'auxiliaire de vie qui peut permettre d'apprendre tous ces choses-là. Voilà donc, en termes de compétences. C'est sûr qu'on aime bien avoir quelqu'un qui a les connaissances, mais ce n'est pas obligatoire, non plus.

Chercheur :

C'est votre politique, d'éventuellement recruter des personnes qui ont envie d'exercer ce métier mais qui n'y connaissent rien et les former.

Enquêté 11

Oui c'est notre but, d'où les Académie qu'on fait deux fois par an. Où là, effectivement, on lance des annonces de recrutement de personnes. On cherche des personnes qui n'ont pas du tout le profil. Qui viendrait du commerce, de la restauration, etcetera mais qui aurait vraiment une personnalité et qu'on formerait pour les recruter en CDI à la fin de la formation.

Chercheur :

Je vais vous poser une question, qui va paraître peut-être un peu brutal, mais vous avez la sensation qu'on ne peut pas faire ce métier sans être formé ?

Enquêté 11

Non, je n'ai pas cette sensation. Je n'ai pas cette sensation parce qu'on a aussi des salariés qui ont commencé en faisant juste de l'entretien du logement et du linge, et puis des repas et puis d'un coup, elles ont accepté, par le biais d'un binôme, d'apprendre à faire des petites aide la toilette. Donc, elles font des petites aides à la toilette et puis après on leur propose des formations en interne sur l'utilisation du lève malade. Donc, en fait, on peut monter en compétence, quand on n'a pas les compétences de base. Il y a pas mal de choses qui font qu'on peut monter en compétence rapidement. Donc ce n'est pas parce qu'on n'a pas l'expérience que ça ne fait pas un bon profil, au contraire, ce sont souvent les personnes les plus motivées d'ailleurs.

Chercheur :

D'accord, très bien, merci. Vous parlez de cette relation avec la collègue, c'est important cette relation pour apprendre quand on n'a pas de formation ?

Enquêté 11

Ah, c'est très important de mettre une bonne tutrice effectivement. Quelqu'un qui sait transmettre surtout ! Parce que des fois, on travaille très bien, mais on ne sait pas transmettre les informations. Donc ça c'est important d'avoir une bonne tutrice. Et puis chaque salarié, même si elle est toute seule au domicile, la plupart du temps, elle est quand même amenée à travailler en équipe avec parfois des infirmières, des médecins. Il faut savoir donner les informations à ses collègues sur l'état de santé du bénéficiaire. Quand on constate que le matin, il est moins bien que d'habitude, il faut savoir transmettre ces informations là à sa collègue du midi, sa collègue du soir, donc malgré tout, c'est

quand même un travail d'équipe avec ses collègues de terrain, les autres intervenants à domicile, la famille et puis aussi le référent de secteur qui gère les familles.

Chercheur :

Entre tous ces professionnels, est ce qu'il y a un mode de communication institué où formaliser ?

Enquêté 11

Alors nous, nos salariés ont des téléphones professionnels. Elles ont un téléphone sur lequel, elles peuvent voir leur planning. Elles ont un mois de planning. Donc pendant un mois, elles savent ce qu'elles vont faire et ça leur permet, bah déjà de prendre leur rendez-vous quand elles ont besoin et elles ont la possibilité d'avoir tous les contacts de leurs collègues. Les téléphones professionnels de leurs collègues. Tous les contacts des référents de secteur de l'association et ils ont une messagerie où elles peuvent nous envoyer des messages aussi. Donc tout ce moyen de communication c'est quand même assez pratique. Et puis, au domicile, il y a des cahiers de transmission où elles s'écrivent les informations quotidiennes sur l'état de santé des bénéficiaires.

Chercheur :

D'accord, si jamais au domicile, elles ont un problème. Alors c'est un grand mot, mais quelque chose qu'elles ne savent pas faire, ou une interrogation, c'est du téléphone qu'elles doivent se servir ? Je veux dire elles peuvent envoyer des messages à leurs collègues ?

Enquêté 11

Oui, tout à fait effectivement. Alors nous, on leur conseille quand même d'appeler quand il y a un problème, parce que voilà, on n'est pas toujours derrière notre messagerie.

Des fois, on est en rendez-vous avec etcetera, donc, le mieux, c'est quand même d'appeler. Cette messagerie est là principalement pour donner, par exemple des informations, nous indiquer que Madame Dupont va être hospitalisée pour telle raison de santé, etcetera. Et nous, ça nous permet de transmettre l'information aux autres collègues qui interviennent sur le domicile de cette dame en fait.

Chercheur :

D'accord. D'ailleurs, ça arrive qu'une professionnelle se retrouve dans une situation où elle ne sait pas trop comment faire les choses.

Enquêté 11

Oui, ça arrive. Sur 42 bientôt 43 secteurs, ça arrive quand même souvent. Parce que bah comme je disais tout à l'heure, il faut savoir s'adapter. Et puis parfois elles arrivent au domicile le matin, l'état de santé s'est dégradé dans la nuit ou des choses comme ça, donc elles peuvent se retrouver en difficulté par rapport à la veille. Mais voilà, il y a tout l'accompagnement derrière qui fait qu'on peut essayer de l'aider au mieux. Et puis, on a un nouveau service à l'association qui s'appelle le domicile renforcé où, on a une personne en fait, qui va aller, qui va tout mettre en œuvre pour adapter au mieux le domicile et orienter la personne aidée vers les bons professionnels pour pouvoir rester à son domicile avec le plus de sécurité possible. En fait donc tout ça, c'est un ensemble qui fait qu'on essaie de faire en sorte que les salariés ne soient pas en difficulté au quotidien quoi.

Chercheur :

Super merci. J'aimerais aborder un dernier point, est ce qu'il y a des fortes évolutions dans le métier d'aide à domicile que vous avez noté ou qui sont à venir ?

Enquêté 11

Bah comme je disais tout à l'heure, parfois on a des personnes qui commencent juste avec de l'entretien du logement et puis qui finissent par passer un titre ADVF et qui vont avoir le diplôme et qui vont devenir auxiliaire de vie. On a aussi parfois des auxiliaires de vie qui souhaitent s'orienter sur des postes de référents de secteur donc qui font des formations. Le BTS SP3S par exemple pour devenir, après référente de secteur. Donc, effectivement on est nombreuses à l'association à avoir été auxiliaire de vie avant d'avoir un poste de référente de secteur. Ce qui est très bien parce que du coup, on connaît, on sait de quoi on parle quand on parle aux salariés, etcetera. On connaît les problématiques, qui peuvent se passer au domicile. Donc, les salariés nous font encore plus confiance,

quand ils se rendent compte qu'effectivement, on les connaît bien puisqu'on les a rencontrés également.

Chercheur :

Justement, ces difficultés souvent rencontrées sont de quel ordre en règle générale ?

Enquêté 11

Alors, ça peut être au niveau des pathologies des bénéficiaires, donc ce serait Alzheimer., la démence etcetera. On peut avoir aussi les pathologies. Ça peut arriver d'avoir des pathologies un peu plus, j'ai envie de dire grave, ce n'est pas trop le mot, mais tout ce qui est alcoolisme, des choses comme ça. Et puis sur tout ce qui est par exemple, tout ce qui est TISF, où là, on intervient dans le cadre de familles en difficulté, avec les enfants. Donc voilà, on peut rencontrer toutes ces difficultés au domicile. Et puis rencontrer des difficultés avec les familles, parfois aussi. Parce que la personne aidée peut être aussi voilà. Comme je disais tout à l'heure, Alzheimer et les enfants forcent un petit peu à ce que les parents prennent une aide à domicile. Alors que la personne ne le souhaite pas, augmentent les heures alors qu'elle ne le souhaite pas, prennent une téléalarme alors qu'elle ne le souhaite pas. Il y a pas mal de choses où on est parfois à la limite de la maltraitance. Parce que ce n'est plus la personne aidée qui décide, c'est la famille et qui ne laisse pas le choix à la personne aidée, donc, des fois les salariés se retrouvent un petit peu au milieu entre la famille et la personne aidée et ça peut les mettre en difficulté également.

Chercheur :

Quand c'est comme ça, en général, qu'est-ce qu'ils doivent privilégier dans leur travail ?

Enquêté 11

Bah alors, dans ce cas-là, elles viennent en fait. Le but c'est d'aller voir sa référente de secteur. Il faut toujours en fait, que la salariée quand elle est en difficulté ne se sente pas seule. Il faut qu'elle puisse joindre quelqu'un qui va prendre le relais sur des situations comme ça. Donc qui va prendre le relais en attendant la référente de secteur qui elle, va gérer le conflit avec la famille et essayer de calmer un petit peu les choses. Après nous, notre rôle ce n'est pas non plus, on ne peut pas prendre la place de la famille et ce n'est pas le rôle de la salariée non plus donc il faut que chacun garde sa place. Mais il faut quand même, quand on constate de la maltraitance, parfois, etcetera, qu'on puisse le signaler, c'est aussi notre rôle. Mais on ne peut pas faire plus qu'un signalement. Après, il y a tous les services autour la MAIA etcetera qui prennent le relais et c'est plus notre rôle après. Une fois que les services compétents prennent le relais, nous, on s'arrête quoi.

Chercheur :

J'avais dit un dernier point (*rires*) mais ce que vous dites m'intéresse beaucoup. Est ce qu'on peut parler des relations entre l'aide à domicile et la personne qu'elle accompagne. Que pouvez-vous me dire sur cette relation et est-ce que c'est une aide pour la salariée pour pouvoir effectuer ses activités ?

Enquêté 11

Ah, vous parler de la relation entre la référente et

Chercheur :

Entre l'aide à domicile et le bénéficiaire.

Enquêté 11

Donc bah, les relations, en fait, on se rend compte. Nous, on a plus de 50% de nos salariés qui travaillent chez nous. La moyenne d'ancienneté à l'association, c'est 12 ans, donc on a pas mal de salariés qui sont chez nous depuis assez longtemps, donc il y a un lien qui se crée assez ? Comment dire, on va dire que, au bout d'un moment, elles sont assez proches. Ça peut être bien, ça peut durer des années et parfois c'est un petit peu trop. Du coup, il va y avoir une fissure à un moment parce que, comme je disais tout à l'heure, bah la famille va se mettre entre deux, ils sont plus d'accord ou alors la salariée prend peut-être un petit peu trop la confiance parfois et puis elle va commencer à appeler la dame, ma petite mamie, mon petit papi, des choses comme ça, et ça ne va pas plaire à la famille. Et je comprends. Donc voilà, on peut avoir un petit peu de tout comme relation. Comme des personnes qui sont très professionnels et qui savent se détacher un petit peu des situations difficiles, donc elles vont pouvoir intervenir des années chez une personne qui n'est pas du tout agréable, mais là salariée

a assez de recul pour savoir que la personne est comme ça et que de toute façon elle a besoin d'aide donc va on va chez elle.

Chercheur :

Est-ce que cette relation des fois emmène souvent à des dérives ? Je veux dire, le fait d'être proche avec un bénéficiaire et puis de nouer des liens ?

Enquêté 11

Alors des dérives, c'est peut-être un grand mot, mais ça emmène au fait que la référente de secteur sois obligé de changer de salariés parce que la relation est devenue trop trop trop compliqué (*sourit*) entre le bénéficiaire et la salariée. La salariée ne se sent plus bien quand elle va travailler chez le bénéficiaire et le bénéficiaire ne sent plus bien quand la salariée vient chez lui. Donc, il y a un moment où il faut pouvoir faire un relais et dire bon bah on s'arrête là et puis on met une nouvelle intervenante. Et puis comme ça, tout le monde repart un petit peu sur de bonne base, on va dire.

Chercheur :

Et enfin, comment ça se passe pour gérer autant de personnes avec autant de bénéficiaires ?

Enquêté 11

Alors, il faut savoir déjà les référentes de secteur, même si elles ont un poste très varié puisqu'elles font des visites à domicile, elles ont les relations avec les partenaires, les réunions, etcetera. Elles ont quand même au moins 80% du temps du planning. Donc elles gèrent environ entre 20 et 40 salariés selon les secteurs et entre 100 et 250 bénéficiaires selon les secteurs également. Je dirais que, voilà. On a les outils informatiques qui font qu'on gagne en rapidité et puis aussi le fait que quand ça se passe bien dans une équipe d'aide à domicile avec la référente de secteur, tout est beaucoup plus simple. Parce que, c'est fluide la salariée va demander un congé au dernier moment, la référente va l'accepter et du coup, quand la référente va l'appeler la fois d'après pour une urgence, la salariée va dire, bah bien sûr puisque la dernière fois au dernier moment, je vous ai demandé des congés, vous les avez acceptés donc c'est aussi dans la relation. Avec le travail d'équipe, comme je disais tout à l'heure, quand tout se passe bien, en fait, c'est assez facile de travailler au quotidien. Après, on travaille quand même beaucoup dans l'urgence puisqu'on gère de l'humain. Donc quand il y a un arrêt maladie, c'est pour tout de suite, ce n'est pas pour demain. Ce n'est pas comme quand on fait que l'entretien du logement. Donc voilà, les référentes travaillent souvent dans l'urgence, très très souvent même dans l'urgence mais ça fait partie du métier. Et puis, comme je disais, on a tous les outils informatiques qui nous permet de travailler correctement et avec rapidité en ayant quand même ce contact humain.

Chercheur :

Donc, actuellement vous manquez un peu de personnel.

Enquêté 11

Ah, on manque surtout personnel de terrain, c'est ça, des auxiliaires de vie, en référente de secteur, on a un référent sur chaque secteur donc ça ce n'est pas un souci, mais au niveau des auxiliaires de vie, on n'arrive à recruter, ce n'est pas le souci, mais on aurait besoin de recruter encore plus en fait. On sait qu'on n'est pas tout seul, mais on a besoin. Voilà, nous, on est une association, donc c'est vrai qu'on essaie d'expliquer ça aux futures recrues, le fait qu'on soit associatif, parfois les valeurs du monde associatif, ça change un petit peu la donne on va dire par rapport à une entreprise qui se ferait des bénéfices.

Chercheur :

D'accord, avant de clore l'entretien, est ce qu'il y a des éléments de votre travail qu'on n'a pas abordé, et que vous souhaitez aborder ?

Enquêté 11

Non, je résisterai peut-être sur le fait que, l'aide à domicile a vraiment besoin de recruter des hommes, que ce n'est pas un métier de femmes et ça, j'insiste parce qu'il est un petit peu trop vu comme un métier de femme. Et puis surtout, vraiment dire que c'est un métier vraiment d'une importance extrême, parce que s'il n'y a plus d'auxiliaire de vie, les bénéficiaires ne peuvent pas rester chez eux. Alors que pour la plupart du temps, ils souhaitent finir leur vie chez eux. Donc, on a bien vu pendant le COVID que les auxiliaires de vie faisaient partie des métiers indispensables puisqu'elles étaient

aussi en première ligne alors que tout le monde avait arrêté de travailler, donc voilà. Moi j'insiste vraiment sur le fait que c'est un beau métier et qu'il fait partie des métiers les plus importants dans le monde du travail. Voilà !

Chercheur :

D'accord, bon bah très bien. Merci pour cet entretien.

BAZIMANA Clémence

L'apprentissage du métier d'aide à domicile en situation de travail

Sous la direction de Richard Wittorski

Résumé

Mots clés : Professionnalisation, apprentissage, expérience, activité, aide à domicile

Dans l'imaginaire collectif, le métier d'aide à domicile se limite à l'entretien ménager et il n'y a nul besoin d'être qualifié pour l'exercer. Niant ainsi les compétences des professionnelles qui y exercent. Œuvrant dans le champ de la formation et guidée par des questionnements personnels et professionnels, il nous paraissait primordial de nous intéresser à ce secteur d'activités et de saisir les logiques de professionnalisation qui le traverse en nous demandant, **comment les aides à domiciles apprennent leur métier à l'occasion de son exercice ?** En prenant appui sur les concepts d'apprentissage, d'expérience et d'activité, nous avons tenté de saisir la logique de professionnalisation qui traverse le métier d'aide à domicile. En menant une analyse de travail par entretien semi-directif auprès de 11 professionnels, nous avons pu découvrir que la culture de formation privilégiée est celle de l'apprentissage sur le tas. En effet, bons nombres se forment à leur métier à l'occasion de son exercice et développent des apprentissages informels. Ces compétences développées par interaction avec les pairs et au contact des personnes âgées, se révèlent être de l'ordre de l'organisation, la gestion, la communication. Ces compétences sont développées à force de répétition et essentiellement par le contexte de travail, le domicile et son aspect formatif.

Abstract

Key words : Professionalization, learning, experience, activity, home help

In the collective imagination, the profession of home help is limited to housekeeping and there is no need to be qualified to do it. This denies the skills of the professionals who work in this field. Working in the field of training, and guided by personal and professional questions, it seemed essential to us to take an interest in this sector of activity and to grasp the logics of professionalization that run through it by asking ourselves, **how home helpers learn their trade during its practice?** Using the concepts of learning, experience and activity, we tried to understand the logic of professionalization that runs through the home help profession. By carrying out a work analysis using semi-directive interviews with 11 professionals, we were able to discover that the preferred training culture is that of learning on the job. Indeed, many of them learn the job in the course of their work and develop informal learning. These skills, developed through interaction with peers and contact with older people, are found to be in the areas of organisation, management and communication. These skills are developed through repetition and essentially through the work context, the home and its formative aspect.