

**Des emplois dévalorisés, des services appréciés. Aide domestique et maintien à domicile des personnes âgées**  
**Undervalued Jobs and Much-Appreciated Services. Home Help and Home Care for the Elderly**  
**Empleos desvalorizados, servicios apreciados. Ayuda doméstica y cuidado a domicilio de personas de edad**

Michelle Duval

Numéro 36, automne 1996

Politiques familiales et vies de femmes

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/005098ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/005098ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Lien social et Politiques

ISSN

1204-3206 (imprimé)

1703-9665 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Duval, M. (1996). Des emplois dévalorisés, des services appréciés. Aide domestique et maintien à domicile des personnes âgées. *Lien social et Politiques*, (36), 133–140. <https://doi.org/10.7202/005098ar>

Résumé de l'article

Le développement de services d'aide domestique pour favoriser le maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie représenterait un certain bassin d'emplois pour une main-d'oeuvre sans qualifications professionnelles. Or de tels emplois, en plus d'être actuellement de mauvaise qualité, sont faiblement reconnus socialement. Pourtant, les femmes qui les occupent les trouvent intéressants et les personnes qui reçoivent les services les trouvent importants, comme le révèle l'examen des propos tenus par des travailleuses et par des bénéficiaires. Une telle valorisation, d'ordre subjectif et personnel, est étroitement liée à la reconnaissance sociale et professionnelle du travail d'aide par les aînés.

# Des emplois dévalorisés, des services appréciés. Aide domestique et maintien à domicile des personnes âgées

Michelle Duval

Parmi les solutions mises de l'avant pour résoudre le problème du chômage, celle du développement d'emplois dits d'utilité « sociale » ou « collective » est de plus en plus discutée. Il s'agit d'emplois qui viendraient répondre à certains besoins socio-économiques actuellement délaissés par l'État et le secteur marchand mais assumés en partie par des entreprises du tiers secteur, appelé également secteur de l'économie sociale ou solidaire<sup>1</sup>. Quels sont ces besoins ? Le groupe « Emploi », mandaté par le Commissariat général du Plan de France pour

faire la synthèse de sa réflexion sur l'emploi, les regroupe en trois catégories dont une nous intéresse directement, celle des besoins liés aux changements sociaux, culturels ou technologiques, que les auteurs présentent ainsi :

Certains [besoins] trouvent leurs racines dans les transformations profondes des structures familiales, sociales et démographiques en œuvre depuis plusieurs décennies. Le vieillissement de la population, les modifications de la structure familiale, la participation des femmes à la vie active, la mobilité professionnelle [...] font que certaines fonctions domestiques, autrefois assurées par les ménages eux-mêmes, et en général par les femmes, ont tendance à rentrer dans la sphère de l'économie marchande. Il n'y a pas, dans ce domaine, de « services

nobles » et de « travaux serviles » : il y a des besoins qui doivent être satisfaits, sans faire appel au travail au noir ou aux « petits boulots » (Groupe « Emploi », 1993 : 62).

Au nombre de ces besoins se retrouvent les problèmes posés par la garde et l'éducation des enfants, les soins aux personnes âgées en perte d'autonomie et l'accomplissement des tâches d'entretien domestique. Le développement de services offerts aux familles pour les aider à résoudre ces problèmes représenterait alors un « gisement »<sup>2</sup> intéressant d'emplois.

Pour structurer de tels emplois dans le secteur des services aux particuliers, appelés également « services de proximité » (Laville,

Des emplois dévalorisés, des services appréciés.  
Aide domestique et maintien à domicile des personnes âgées



134

1992), le développement de l'économie sociale représente au Québec une alternative qui est de plus en plus envisagée tant par les milieux gouvernementaux<sup>3</sup> et syndicaux<sup>4</sup> que par les milieux communautaires<sup>5</sup>. En raison des valeurs éthiques qui les caractérisent, les entreprises d'économie sociale sont perçues comme étant davantage « en mesure de trouver des éléments de solution durable à une crise économique et politique engendrée en grande partie par une exclusion qui caractérisait l'ancien modèle de développement » (Lévesque et Vaillancourt, 1996).

Cet intérêt, pour ne pas dire cet engouement, pour l'économie sociale n'est toutefois pas sans soulever des inquiétudes. Certains, dont les milieux syndicaux, craignent de favoriser ainsi le désengagement de l'État, cautionnant de cette façon la stratégie néolibérale (Aubry et Charest, 1995). D'autres, proches du mouvement des femmes, redoutent que ces nouveaux emplois de services de proximité, occupés majoritairement sinon exclusivement par des femmes, ne renforcent la division sexuelle du travail qui « conduit à une sous-évaluation du travail des femmes, perpétuant ainsi les inéquités salariales » (Martel, 1996 : 11). En fait, s'interroge-t-on, l'économie sociale représente-t-elle pour les femmes « une autre façon

de se développer ou une autre façon de servir »<sup>6</sup> ?

Deux éléments sous-tendent cette interrogation. Il y a tout d'abord la question de la qualité des nouveaux emplois dans le secteur des services de proximité. Pour garantir la qualité de ces emplois, certaines conditions sont incontournables : équité des salaires et des conditions de travail, stabilité et permanence des emplois, statut de salarié accordé aux travailleuses et travailleurs afin qu'ils jouissent de tous les droits reconnus dans les lois du travail (Aubry et Charest, 1995 : 11). Par ailleurs, à la qualité des emplois déterminée par de tels éléments objectifs est intimement liée la question de leur reconnaissance sociale ; tant que ces emplois seront dévalorisés, croyons-nous, ils ne pourront être assortis de conditions en favorisant la qualité. Or une telle dévalorisation existe même si elle est rarement exprimée publiquement. Ainsi, quelques interventions lors de débats portant sur l'économie sociale et les services d'aide domestique aux personnes en perte d'autonomie laissent croire qu'on juge ces emplois inférieurs, pour ne pas dire serviles.

Pourtant, certaines femmes occupant ces emplois les trouvent intéressants. Serait-ce que leur faible conscientisation les empêche de voir l'exploitation dont

elles sont victimes ? Ne serait-ce pas plutôt que leur pratique quotidienne leur a permis de développer un point de vue différent sur ces emplois, point de vue partagé par les bénéficiaires des services ? La valorisation des emplois d'aide domestique comporterait alors un troisième aspect, d'ordre subjectif et personnel, sur lequel nous nous attarderons. Auparavant, voyons pourquoi de tels emplois sont actuellement dévalorisés.

### Des tâches et un métier traditionnellement dévalorisés

Le service domestique, jadis exécuté par des serviteurs, puis par des domestiques et maintenant par des employés de maison, a de tout temps été « largement méprisé » (Fraisie, 1979 : 19). Une telle dévalorisation tient d'une part à la nature des tâches ; nettoyer de la crasse, surtout de la « crasse privée », est ingrat (*ibid.* : 91). Assigné traditionnellement aux femmes, ce travail est par ailleurs occulté :

Si la femme au foyer accomplit elle-même le travail ménager, on dit qu'elle « ne fait rien » professionnellement parlant. [...] Si cette même femme « se fait aider », comme on dit, le travail domestique est, cette fois, rendu tangible et apparent puisqu'il devient salarié ; mais c'est la *personne*<sup>7</sup> et non plus le *travail* qui devient invisible (*ibid.* : 36).

Exercé dans le cadre d'une fonction rémunérée, ce travail ne gagne pas en considération. La relation de service, qui est au cœur de ce travail exécuté dans l'univers privé, se doublait traditionnellement d'un rapport de classe. Fraisie parle même de relation de servitude, d'où l'humiliation du service privé, « humiliation inhérente et non accidentelle au métier » (*ibid.* : 219). La domesticité est alors une condition plutôt qu'un métier. Le ménage, travail productif, n'a pas pris rang de profession ni aux yeux des employées de maison, qui

*Défi-autonomie d'Antoine-Labelle est une entreprise sans but lucratif mise sur pied en 1992 par un comité promoteur composé de représentants d'organismes communautaires et institutionnels de la région des Hautes-Laurentides, dont Mont-Laurier est la ville centre. Par le biais d'un projet de recherche-action, le comité visait à expérimenter une structure d'emplois socialement rentables dans le domaine du soutien à domicile des personnes en légère perte d'autonomie. Ce projet a été financé principalement par une subvention de Santé et Bien-être social Canada dans le cadre du Programme d'autonomie des aîné(e)s et*

*par un partenariat avec le ministère québécois de la Main-d'œuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle. En juin 1995, 200 ménages recevaient des services réguliers d'entretien domestique alors que 275 autres bénéficiaient de services ponctuels de grand-ménage ou d'entretien extérieur. Pour dispenser de tels services, l'entreprise embauchait, à cette date, seize bénéficiaires de la Sécurité du revenu, dont onze femmes, qu'elle a formés et accompagnés dans leur démarche d'insertion en emploi. Ces personnes travaillaient 35 heures par semaine, recevaient un salaire de huit dollars l'heure*

*et étaient protégées par la loi sur les normes du travail. Le parcours d'insertion s'étendait sur deux ans, avec des travaux d'aide domestique durant la première année et des stages en entreprise durant la deuxième. Étant donné les résultats positifs de cette expérience, le ministère de la Sécurité du revenu, conjointement avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, décidait en mai 1995 de soutenir, à titre expérimental, l'implantation d'une dizaine d'entreprises Défi-Autonomie à travers le Québec, implantation qui s'amorçait au printemps 1996.*

vivent leur « condition » comme transitoire, ni à ceux des employeurs, qui considèrent l'employée de maison comme un instrument. Il ne semble pas non plus être traité comme un « vrai » métier par les syndicats français, qui, exception faite de la CFDT, ne se sont jamais vraiment intéressés au secteur des emplois familiaux (Croff, 1994 : 64).

Le métier d'aide domestique ne serait pas davantage valorisé quand il s'exerce auprès des personnes âgées, au contraire. Selon Croff (1994 : 180), à cause de la faible reconnaissance accordée par la société à la vieillesse et au handicap, « la profession autant que les populations qu'elle touche souffre de représentation sociale négative ».

La dévalorisation des emplois d'aide domestique tient donc autant à la nature ingrate du travail qu'à la faible considération qui lui est accordée, que ce travail soit exécuté dans la sphère privée ou dans le cadre d'une fonction rémunérée. De tels facteurs ne sont toutefois pas incontournables puisqu'il arrive que les emplois ne soient pas entachés d'une telle représentation

sociale négative. C'est ce que nous avons observé tant chez les travailleuses que chez les bénéficiaires de Défi-autonomie d'Antoine-Labelle, une entreprise communautaire offrant depuis février 1993 des services d'aide domestique aux personnes en perte d'autonomie dans les Hautes-Laurentides au Québec<sup>8</sup>.

### **Une reconnaissance de l'utilité du travail et des compétences requises pour l'effectuer**

Faiblement scolarisées et dépourvues de spécialisation professionnelle, les travailleuses de Défi-autonomie, âgées en moyenne de 40 ans, ne sont pas compétitives sur le marché du travail traditionnel. Ainsi, la plupart d'entre elles étaient sans emploi depuis plus d'un an lors de leur embauche. Leur fonction de mère au foyer leur a toutefois permis de développer une expertise indispensable pour offrir des services d'aide aux personnes âgées. Organiser leur temps de travail, nettoyer la maison, se préoccuper des gens, partager les hauts et les bas de la

vie de tout un chacun requièrent, en plus d'une solide autonomie, un savoir-faire qu'elles ont acquis au fil des ans. De telles compétences sont reconnues par l'entreprise puisqu'elles servent de critère lors de l'embauche.

Compétentes, les travailleuses exécutent un travail utile, voire essentiel dans bien des cas. Les services de Défi-autonomie s'adressent à des personnes relativement âgées (plus du tiers ont plus de 75 ans), dont l'état de santé est détérioré et qui sont limitées dans les activités qui demandent une certaine dextérité physique. Vivant seules ou en couple, ces personnes sont par ailleurs pauvres, près de la moitié des ménages desservis disposant de moins de 10 000 dollars par année.

Avant de recevoir les services de Défi-autonomie, ces personnes se débrouillaient tant bien que mal, et plutôt mal que bien. Plus ces travaux étaient lourds, moins elles étaient capables de les assumer. Il leur arrivait alors d'avoir recours aux services d'une personne engagée. Or, sachant que ces aînés ont de faibles revenus, on peut pré-

Des emplois dévalorisés, des services appréciés.  
Aide domestique et maintien à domicile des personnes âgées

vailleuse, plusieurs personnes âgées souffrent de solitude :

Pour plusieurs, nous sommes leur seule visite. [...] Ils sont seuls même s'ils sont deux. J'ai beaucoup de vieux couples. Ils vivent tous la même chose. Une des deux personnes ou les deux ne sont plus capables de se déplacer, ou un des deux est sourd, aveugle ou perdu. Ils sont seuls. Ils ne sont plus capables de recevoir les enfants comme avant, de faire à manger. Ils s'en sentent coupables. Et les enfants viennent moins. Leurs parents les excusent : « Ils ont bien des occupations ».

Les travailleuses ont donc également comme fonction d'offrir du support moral aux aînés :

Il y a aussi beaucoup de relation d'aide. Tu ne fais pas trois heures d'ouvrage. Certains disent : « Yvonne, assois-toi, c'est sérieux ; laisse faire le ménage ». Ou le mari dit : « Ma femme a pleuré toute la nuit. Il faut que tu lui parles. Le ménage, c'est moins important ». Des fois, tu arrives, la femme est en pleurs, elle te saute dans les bras. Il n'y a pas de drame, elle s'ennuie, c'est tout. Alors tu la remontes.

Afin de les aider à remplir cette fonction d'aide, Défi-autonomie offre aux travailleuses une formation portant sur la gérontologie, la relation d'aide et les premiers soins. Une telle formation, en plus de consolider les compétences des travailleuses, contribue à augmenter leur confiance en elles-mêmes, comme en témoignent ces propos d'une travailleuse :

Une fois, j'ai eu connaissance de la façon dont une personne âgée a été traitée. Le monsieur me regardait. Après, il m'en a reparlé. Il m'a dit : « Toi, tu n'es pas pareille, tu ne me traites pas en enfant ». Je lui ai dit : « Moi, ce n'est pas pareil, j'ai eu une formation ».

Les travailleuses estiment donc qu'elles accomplissent un travail important, dans sa dimension d'aide domestique autant que morale, et elles se sentent compétentes pour remplir cette fonction. Une telle évaluation est partagée

par les personnes qui reçoivent leurs services.

### Une reconnaissance partagée par les bénéficiaires

Les personnes âgées rencontrées en entrevue<sup>10</sup> s'entendent pour dire que c'est la baisse de leur autonomie qui les a incitées à recourir aux services de Défi-autonomie. Elles se décident à présenter leur demande lorsqu'elles reconnaissent qu'elles n'ont plus la capacité d'effectuer certains travaux d'entretien de leur demeure. Généralement peu habituées à faire faire leur ménage par une étrangère, certaines aînées ont vécu difficilement cette adaptation. Il y a d'une part la gêne de voir quelqu'un faire son travail à sa place, comme le rapporte cette aînée : « Je trouvais que j'avais l'air sans-cœur de m'asseoir et de faire frotter les autres à ma place ». Il y a aussi la réticence à recevoir quelqu'un chez soi alors que la maison n'est pas propre. On doute par ailleurs qu'une étrangère travaille aussi bien que soi, comme en témoigne cette aînée :

J'ai toujours fait mon ménage moi-même. J'ai trouvé ça bien dur d'avoir quelqu'un. J'ai trouvé ça pire que de le faire moi-même. C'est très difficile parce qu'on est habitué avec nos vieilles manières et il nous semble que les jeunes ne sont pas capables d'en faire autant. Mais ce n'est pas vrai parce qu'elle travaille bien.

Les aînées reconnaissent la compétence des travailleuses. Ce qu'elles apprécient d'abord, c'est que ces dernières travaillent vite et bien. Les qualités personnelles des travailleuses sont également soulignées. Connaissant la réticence des aînées à recourir aux services d'une étrangère, connaissant également leur gêne à avouer leur incapacité, on devine que de telles qualités personnelles chez les travailleuses sont primordiales, comme en fait foi ce témoignage :

136



sumer qu'un tel recours n'était ni régulier ni fréquent. D'où l'importance des services offerts par les travailleuses de Défi-autonomie, importance que celles-ci sont à même de constater :

Certaines personnes âgées étaient rendues au bout du rouleau. Je ne sais pas l'aide qu'elles avaient avant, de la famille ou autre, mais tu vois qu'il était temps que quelqu'un vienne. C'était négligé dans la maison<sup>9</sup>.

Par ailleurs, la fonction des travailleuses ne se limite pas à l'exécution des travaux d'entretien : « Nous sommes là pour les aider, pas pour faire la bonne », précise une travailleuse. L'aspect de la relation avec les personnes est primordial, une telle dimension interindividuelle caractérisant justement les services de proximité (Cabotte, 1995 : 295). Là aussi, les besoins sont grands. Selon une tra-

C'est ça qui est important : d'avoir quelqu'un d'honnête, que tu sais qu'il travaille bien, que tu n'es pas inquiète.

Les aînés estiment qu'une telle performance est directement tributaire de l'encadrement offert par Défi-autonomie : sélection, formation et supervision du personnel, présence d'un code d'éthique. La façon dont les services sont structurés est donc capitale pour en assurer la qualité et pour favoriser, chez les personnes âgées, le développement d'une relation de confiance avec les travailleuses.

À Défi-autonomie d'Antoine-Labelle, tant les travailleuses et les bénéficiaires que les responsables de l'entreprise, tous reconnaissent que le travail auprès des personnes âgées exige des compétences. Selon Croff (1994 : 251), une telle reconnaissance des compétences requises pour exercer ce travail est indispensable pour conférer à celui-ci un statut professionnel, pour le sortir de l'invisibilité dans laquelle le maintient la croyance qu'il ne s'agit pas là de compétences mais de qualités naturelles chez les femmes. C'est précisément ce qu'on néglige de faire lorsqu'on considère les services de proximité sous leur seul angle de bassin d'emplois réservés aux exclus du travail ; on oublie alors que pour accomplir ce travail, il ne suffit pas d'être sans emploi, il est indispensable de posséder des compétences spécifiques. Une telle perspective a d'ailleurs été largement dénoncée (Croff, 1994 ; Enjolras, 1995 ; Laville, 1994 ; Eme et Laville, 1994).

Les bénéficiaires rencontrés en entrevue sont unanimes à reconnaître que les services reçus ont amené des changements significatifs dans leur vie. Il y a d'abord augmentation du bien-être physique et psychologique. Les aînées se sentent plus reposées et elles ont moins tendance à abuser de leurs

forces. Elles sont également libérées du souci de faire le ménage :

Que je ne sois pas responsable de l'entretien, c'est comme un gros tonique. Quand on est rendu au bout du rouleau, qu'on a une tâche à faire et qu'on n'est pas capable de la faire...

Les services de Défi-autonomie permettent enfin à ces personnes de continuer à habiter chez elles sans dépendre de personne, situation qu'elles privilégient fortement. Elles n'ont l'intention de quitter leur domicile que si elles y sont forcées, éventualité que les services des travailleuses leur permettent de repousser, sinon d'écarter. Nous comprenons dès lors à quel point elles apprécient de tels services ainsi que les personnes qui les dispensent. Pour quelqu'un qui n'a pas été en emploi depuis longtemps et qui doute de ses capacités, une telle appréciation est précieuse. Elle permet aux travailleuses de reprendre confiance en elles-mêmes, de redécouvrir leurs forces et de se rebâtir une estime d'elles-mêmes.

### **Une valorisation conditionnelle à la relation**

La relation qui se développe entre les travailleuses et les aînés n'est pas centrée exclusivement sur le travail, nous l'avons vu. La visite des travailleuses est appréciée et attendue, comme le dit cette aînée : « J'ai toujours hâte qu'elle arrive ». Les travailleuses le constatent elles aussi :

Tu fais partie de la petite famille, de leur domaine. Il s'établit un lien. Ce qu'ils aiment : tu leur amènes de la vie extérieure. Tu jases avec eux, tu parles de leurs projets, tu leur apportes la vie.

Le contact avec les personnes âgées est très valorisant pour les travailleuses :

C'est ça qui est valorisant. Ce n'est pas de faire du ménage. C'est de voir comment on est important pour eux. Ils sont très attachants, ils te donnent de l'affec-

tion. Mais c'est aussi difficile. Tu embarques dans leur quotidien, dans leur vie. Tu sens qu'ils ont besoin de toi. Ils te mettent presque une responsabilité sur le dos, comme si tu devenais indispensable pour eux.

Il est également fort enrichissant :

Au début, je craignais que les personnes âgées ne parlent que de leurs malaises. Ce n'est pas ça. J'ai découvert des personnes très riches. Tu apprends beaucoup à leur contact, de leurs expériences, de leur façon de voir la vie. Moi, depuis huit mois, il y a des choses qui ont changé dans ma façon de penser en côtoyant leurs valeurs.

C'est donc la relation établie avec les aînés qui permet aux travailleuses d'apprécier leur contact et de renverser l'image négative qu'elles pourraient avoir d'eux. Loin de dévaloriser leur travail parce qu'il s'effectue auprès d'aînés qui ne sont pas considérés socialement, les travailleuses, tout comme les bénéficiaires de leurs services, reconnaissent que leur travail a une grande valeur et qu'elles jouent un rôle primordial auprès des personnes âgées.

Une telle relation de confiance est loin d'être spontanée. Elle est tributaire bien sûr des personnalités respectives des travailleuses et des aînés. Elle dépend également du savoir-être des travailleuses, qui représente, selon Croff (1994 : 68), une compétence centrale dans ce travail et se distingue du faire et du savoir-faire, simples apprentissages techniques. Au-delà des facteurs individuels interviennent par ailleurs des facteurs plus larges liés à une culture de classe.

Les travailleuses de Défi-autonomie et les bénéficiaires des services appartiennent à une même classe, la classe dite populaire, et partagent certains traits culturels favorisant l'établissement d'une relation de confiance. Parmi ces traits culturels, identifiés par Paquet (1989), notons l'attachement au groupe local et l'importance

Des emplois dévalorisés, des services appréciés.  
Aide domestique et maintien à domicile des personnes âgées

138

conférée aux relations de voisinage; les travailleuses, habitant le même quartier ou le même village que les bénéficiaires, font partie de ce voisinage. Les rapports directs et personnels sont par ailleurs les seuls que l'on sait maîtriser. Ce sont de tels rapports qu'entretennent les travailleuses avec les personnes âgées, qui les appellent par leur prénom, les tutoient et sont nombreuses à dire qu'elles les considèrent «comme leur fille». Personnalisée, la relation qui s'établit entre les travailleuses et les aînés tend à être égalitaire. Les aînés ne considèrent pas les travailleuses comme des servantes. Celles-ci par ailleurs ne cherchent pas à dominer les bénéficiaires, risque toujours présent, selon Croff (1994: 61), dans les services auprès de personnes dépendantes. Ainsi, les travailleuses rencontrées manifestent le souci de préserver la dignité des aînés :

Plusieurs disent : «Tu dois penser que je suis paresseuse, que je suis inutile». Moi, je retourne ça, je leur dis : «Mais non ! Vous créez des emplois. Si vous n'aviez pas demandé, je ne travaillerais pas». Pour ne pas qu'ils se sentent diminués parce qu'ils sont obligés d'avoir de l'aide, il faut leur dire qu'ils valent quelque chose.

N'ayant pas le sentiment d'être débitrices face aux travailleuses, les personnes âgées se sentent à l'aise pour recevoir leurs services, davan-

tage même qu'avec leurs propres enfants :

Ils ont peur de demander à leur famille de les aider. Ils sont moins gênés de nous le demander. Comme ça, ils gardent leur indépendance.

L'appartenance au même milieu géographique et social favoriserait donc l'établissement de rapports personnalisés et directs entre les travailleuses et les aînés qui reçoivent leurs services.

Pour éviter finalement que la relation de service de proximité se transforme en rapport de subordination, risque inhérent à ce type de relation estime Cabotte (1995: 294), ce chercheur considère que l'organisme-entreprise responsable de la dispensation des services a un rôle important à jouer : lors du recrutement, en sélectionnant des travailleuses autonomes et capables de surmonter des épreuves, lors de l'attribution des dossiers, en choisissant les travailleuses en fonction des aînés qu'elles vont aider «de façon à former des couples qui fonctionnent» (*ibid.*: 311), en offrant aux travailleuses une formation à la négociation de services, en établissant des règles claires qui définissent les limites du travail domestique, et finalement en mettant en place un système simple et efficace d'arbitrage dans les cas de conflits.

Défi-autonomie d'Antoine-Labelle, d'après les caractéristiques déjà notées, jouerait un rôle correspondant à ce portrait.

### Conclusion

L'examen de l'expérience menée par Défi-autonomie d'Antoine-Labelle permet de constater que le travail d'aide domestique est valorisé tant par les travailleuses qui offrent les services que par les personnes âgées qui les reçoivent. Une telle valorisation, d'ordre subjectif et personnel, repose sur la relation de confiance

qui s'établit entre travailleuses et bénéficiaires, l'instauration d'une telle relation de confiance étant elle-même fonction de la qualité des services dispensés et de la compétence des travailleuses.

De telles qualités et compétences sont tributaires d'éléments objectifs reliés à l'organisation du travail comme, entre autres, la sélection, la formation et l'encadrement des travailleuses ainsi que les échanges entre collègues. C'est sur de tels éléments objectifs que repose, selon Croff (1994: 181), la professionnalisation des emplois d'aide domestique, étroitement liée à leur reconnaissance sociale. Défi-autonomie d'Antoine-Labelle a réussi, jusqu'à maintenant, à remplir cette fonction auprès des travailleuses. Toutefois, depuis la prise en charge officielle de l'expérimentation par l'État et son élargissement à neuf autres régions du Québec, il est envisagé, par souci d'économie, de réduire le personnel d'encadrement, ce qui risque fortement de limiter le support offert aux travailleuses et ainsi de compromettre le succès de l'expérience. La question de l'organisation du travail est incontournable. Pour être en mesure de supporter adéquatement les travailleuses, les entreprises communautaires doivent disposer de ressources qui leur font cruellement défaut. Le succès du développement de l'économie sociale est dès lors tributaire du soutien apporté par l'État aux entreprises du tiers secteur. L'État est ainsi appelé, non pas à se dégager du champ des services de proximité, mais à y investir autrement.

En offrant des salaires équitables et des conditions décentes de travail, Défi-autonomie d'Antoine-Labelle reconnaît objectivement la valeur du travail d'aide domestique. Une telle reconnaissance n'est pas garantie lors de l'élargissement de l'expérimentation puisque chaque

nouvelle entreprise est libre de déterminer les conditions de travail de ses employés. Ici encore, les résultats obtenus dans les Hautes-Laurentides risquent de ne pas se répéter si les entreprises n'offrent pas des conditions de travail adéquates. Défi-autonomie d'Antoine-Labelle a par ailleurs choisi de créer des postes d'insertion plutôt que des emplois permanents. La jeunesse de l'expérimentation et son envergure limitée n'ont pas encore permis d'en évaluer les résultats en termes d'insertion professionnelle des travailleuses. Il est en outre loin d'être prouvé qu'un tel choix ne nuira pas, à long terme, à la qualité des services offerts. Le changement répété de travailleuse risque en effet d'entraîner une dépersonnalisation de la relation, compromettant ainsi un des effets les plus positifs de l'intervention.

S'il est donc possible que travailleuses et bénéficiaires valorisent fortement le travail d'aide domestique, c'est que l'organisation et les conditions de travail le permettent. La reconnaissance de ce travail, si elle passe par des individus, ne peut alors se limiter à la seule dimension personnelle et subjective ; en même temps qu'elle la permet, elle dépend de sa reconnaissance comme profession, tant en termes de prestige qu'en termes de conditions de travail.

Michelle Duval  
Département de travail social  
Université du Québec à Montréal<sup>11</sup>

## Notes

<sup>1</sup> Les éléments qui distinguent fondamentalement l'économie sociale des autres secteurs économiques (public et marchand) traduisent une éthique qui traverse tant les objectifs poursuivis par les entreprises (finalité de services aux membres ou à la collectivité plutôt que de profit) que le mode de fonctionnement de ces dernières (autonomie de gestion, processus de déci-

sion démocratique, primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus). Cette définition de l'économie sociale, adoptée en Belgique par le Conseil wallon de l'économie sociale et reprise au niveau national belge ainsi que dans le « Libro Blanco de la Economía Social » en Espagne (Defourny, 1992), correspond aux valeurs sur lesquelles reposent au Québec les nouvelles coopératives et les entreprises associatives, dites communautaires et alternatives (Lévesque et Malo, 1992).

- 2 Pour reprendre l'expression en vogue.
- 3 Suite à la Marche des femmes contre la pauvreté (Marche « Du pain et des roses ») au printemps 1995, le gouvernement du Québec a créé un Comité d'orientation et de concertation sur l'économie sociale ayant pour mandat de le conseiller « dans ses orientations et dans ses choix concernant l'économie sociale dans une perspective de changements sociaux » (Comité d'orientation, 1996 : 5). Seize comités régionaux sur l'économie sociale (CRES) ont par ailleurs été mis en place. De plus, en mars 1996, lors de la Conférence sur le devenir social et économique du Québec, un « chantier » sur l'économie sociale a été lancé.
- 4 Amorcé en 1994 lors du Congrès biennal de la Confédération des syndicats nationaux (CSN), le débat entourant la question de l'économie solidaire s'est poursuivi après la publication, en octobre 1995, d'un document d'orientation (Aubry et Charest, 1995) qui a été soumis à une large consultation et a mené à l'adoption de résolutions au Congrès de mai 1996.
- 5 Les intervenants communautaires ont consacré le numéro de mars 1996 de leur bulletin *Interaction communautaire* à l'économie solidaire. Ils en ont également traité lors de leur quatrième colloque biennal, en juin 1996.
- 6 Selon le titre d'un atelier tenu lors du colloque « Femmes en marche vers l'an 2000 : faire des politiques sociales un tremplin » organisé par le Conseil du statut de la femme à Montréal en mai 1995.
- 7 Souligné dans le texte.
- 8 Pour un rapport détaillé de l'expérience de cette entreprise, voir Duval (1996).
- 9 Les propos des travailleuses ont été recueillis lors d'une entrevue de groupe menée en octobre 1994 auprès de l'équipe du point de services de L'Annonciation, équipe composée de six personnes.
- 10 Les personnes âgées en provenance de six ménages ont été rencontrées à leur domicile en octobre 1994.
- 11 Tous mes remerciements à Renée B.-Dandurand pour ses commentaires éclairants lors de la révision de ce texte.

## Bibliographie

- AUBRY, F., et J. CHAREST. 1995. *Développer l'économie solidaire. Éléments d'orientation*. Document déposé au Conseil fédéral de la CSN les 13, 14 et 15 septembre. Confédération des syndicats nationaux, Service de recherche, 18 p.
- CABOTTE, L. 1995. « L'économie des services de proximité : l'importance du passé et du rôle de l'organisation », *Cahiers du Centre d'études de l'emploi*, 34, pp. 287-317.
- COMITÉ D'ORIENTATION ET DE CONCERTATION SUR L'ÉCONOMIE SOCIALE. 1996. *Entre l'espoir et le doute*. Mai, 87 p.
- CROFF, B. 1994. *Seules. Genèse des emplois familiaux*. Paris, Métailié, 286 p.
- DEFOURNY, J. 1992. « Origines, contours et fonctions d'un troisième grand secteur », dans DEFOURNY et al., *op. cit. infra* : 51-54.
- DEFOURNY, J., et J. L. MONZON CAMPOS, éd. 1992. *Économie sociale. Entre économie capitaliste et économie publique*. Bruxelles, CIRIEC-De Boeck Université, 459 p.
- DUVAL, M. 1996. *Quand on reçoit de l'aide pour l'entretien domestique... Résultats de l'enquête menée auprès des bénéficiaires de Défi-Autonomie d'Antoine-Labelle*. Montréal, Groupe de recherche EMPLUS, École des Hautes Études Commerciales, septembre, 86 p.
- EME, B., et J.-L. LAVILLE, dir. 1994. *Cohésion sociale et emploi*. Paris, Épi/Desclée de Brouwer, 286 p.
- ENJOLRAS, B. 1995. *Le Marché providence. Aide à domicile, politique sociale et création d'emploi*. Paris, Desclée de Brouwer, 251 p.
- FRAISSE, G. 1979. *Femmes toutes mains. Essai sur le service domestique*. Paris, Éd. du Seuil, 250 p.
- GRUPE « EMPLOI » (présidé par Bernard Brunhes). 1993. *Choisir l'emploi*. Commissariat général du Plan, Préparation du XIe Plan. Paris, La documentation française, 182 p.
- LAVILLE, J.-L., dir. 1994. *L'Économie solidaire. Une perspective internationale*. Paris, Desclée de Brouwer, 334 p.
- LAVILLE, J.-L., et al. 1992. *Les Services de proximité en Europe. Pour une économie solidaire*. Paris, Syros Alternatives, 247 p.
- LÉVESQUE, B., et M.-C. MALO. 1992. « L'économie sociale au Québec : une notion méconnue, une réalité économique importante », dans DEFOURNY et al., *op. cit. supra* : 385-446.

Des emplois dévalorisés, des services appréciés.  
Aide domestique et maintien à domicile des personnes âgées

140

- LÉVESQUE, B., et Y. VAILLANCOURT.  
1996. « Une économie plurielle », *Le Devoir*, 16 mai : A7.
- MARTEL, C. 1996. « L'économie sociale et les femmes : garder l'œil ouvert », *Interaction communautaire*, 38 : 11-14.
- PAQUET, G. 1989. *Santé et inégalités sociales. Un problème de distance culturelle*. Québec, Institut québécois de recherche sur la culture, Documents de recherche, 21.