



Approche des compétences sociales par l'analyse de l'activité : une étude chez les aides à domicile

An approach to social skills using activity analysis: A study of home-helpers

Sylvain Leduc et Gérard Valléry



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/osp/979>

DOI : 10.4000/osp.979

ISSN : 2104-3795

Éditeur

Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle (INETOP)

Édition imprimée

Date de publication : 15 septembre 2006

Pagination : 387-419

ISSN : 0249-6739

Référence électronique

Sylvain Leduc et Gérard Valléry, « Approche des compétences sociales par l'analyse de l'activité : une étude chez les aides à domicile », *L'orientation scolaire et professionnelle* [En ligne], 35/3 | 2006, mis en ligne le 28 septembre 2009, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/osp/979> ; DOI : 10.4000/osp.979

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

© Tous droits réservés

Approche des compétences sociales par l'analyse de l'activité : une étude chez les aides à domicile

An approach to social skills using activity analysis: A study of home-helpers

Sylvain Leduc et Gérard Valléry

Introduction et positionnement disciplinaire

- 1 La notion de compétence est à la limite du scientifique et du sens commun. En prenant une place importante dans le champ du travail depuis une vingtaine d'années, elle revêt des usages sociaux divers tout en désignant des logiques professionnelles concrètes (Ropé & Tanguy, 1994). Elle est souvent qualifiée de « mot-éponge » car elle s'enrichit de tous les sens attribués par ceux qui l'emploient ; chercheurs comme praticiens (Aubret, Gilbert & Pigeyre, 2002). C'est donc une notion transversale à plusieurs domaines scientifiques et d'ingénierie, qui peut aussi bien se référer aux processus cognitifs et conatifs de l'individu qu'à l'analyse des connaissances et des savoir-faire liés à une activité professionnelle donnée, utilisée et développée dans divers champs comme celui de l'évaluation ou de la didactique professionnelle (Pacteau, 1997 ; Rogalski & Marquié, 2004). Alors qu'au niveau social, la notion de compétence renvoie à l'habileté à réaliser une tâche, au niveau individuel elle est plutôt définie comme une caractéristique personnelle (Eraut, 1998). Ce caractère polymorphe et la proximité avec d'autres termes comme « capacités » ou « aptitudes » font que cette notion complexe est difficile à circonscrire dans une définition-type. Son sens diffère selon les cadres théoriques et les approches développées mais aussi en fonction des situations d'étude souvent guidées par des intérêts politiques ou des enjeux spécifiques (Reynaud, 2001). Après avoir situé les significations de la notion, au *pluriel* et au *singulier*, nous proposons d'en exposer succinctement les contenus et contours à partir de différentes perspectives disciplinaires qui contribuent à explorer sa complexité, tout en nous plaçant prioritairement dans le cadre de l'ergonomie et de la psychologie du travail.

Compétences ou compétence ?

Les compétences s'écrivent au pluriel

- 2 Elles sont composites et diverses (pour un même opérateur) au regard de tâches de plus en plus diversifiées, en particulier par l'émergence de nouvelles exigences productives et la diffusion de technologies innovantes. Désormais les savoirs professionnels nécessaires à la réalisation du travail impliquent aussi des savoirs de type organisationnel et relationnel (Chatigny, 2001). L'articulation de ces savoirs, au cœur d'une activité donnée, tend à complexifier les situations de travail et requiert le développement de « métacompétences »¹ qui renforcent le caractère pluriel de la notion. En outre, la prise en compte de cette « dynamique » au sein même des compétences est particulièrement difficile à étudier, en particulier car elle repose sur des *éléments de contexte*. Ceux-ci ne sont pas seulement issus du cadre de « la tâche » mais des composants de la situation qui apparaissent *ici et maintenant* comme repères et ressources pour l'opérateur (notamment au travers des interactions avec les collègues, la hiérarchie, les clients, les machines...). Les conditions de réalisation du travail s'imposent alors comme des conditions d'apprentissage (Chatigny, 2001). Ces « éléments de contexte » peuvent être rapprochés de la notion de « situations » (Zarifian, 1999, 2001).

La compétence se considère au singulier

- 3 Si elles sont plurielles dans leurs formes, les compétences (ou plutôt leurs manifestations *contextualisées*) s'examinent dans leur singularité comme un *processus* à l'articulation de savoirs, de pratiques et de stratégies au sein d'une organisation (Zarifian, 2001, 2005). L'expérience, la satisfaction au travail et le climat organisationnel influent alors sur le sens accordé par les opérateurs à leurs compétences (Kayser, Walker & Demaio, 2000). Dans ce cadre, le collectif professionnel (collègue, hiérarchie, client...) – plus ou moins défini et stable – joue un rôle important dans l'élaboration de la compétence comme processus. Sur ce point, la question des compétences collectives est essentielle, sachant qu'elles ne peuvent être la simple juxtaposition ou l'assemblage des compétences individuelles. On peut penser que l'activité d'un groupe (du collectif) se joue à travers *les conduites individuelles* de chaque participant et *les modalités de coopération* partagées entre ses membres autour d'un but commun. Les compétences collectives naissent alors d'un processus de co-élaboration d'activités dans l'interaction inter-individuelle (Leplat, 1993, 2000 ; Petit, 1998).

Quelques regards disciplinaires

- 4 En ergonomie et en psychologie du travail, le concept de compétence est intégré dans les schémas d'analyse en lieu et place d'autres concepts comme les savoirs et les qualifications (Leplat, 2000) ; il représente ainsi un des facteurs internes de l'activité de travail. Montmollin (1984) définit les compétences comme des « *ensembles stabilisés de savoirs et de savoir-faire, de conduites types, de procédures standard, de types de raisonnement que l'on peut mettre en œuvre sans apprentissage nouveau* ». Cet ensemble de connaissances opératives permet d'engendrer une activité (de travail). Toutefois, Leplat (1991) souligne son caractère *abstrait et hypothétique* : « *elle est par nature inobservable : ce qu'on observe ce*

sont des manifestations de la compétence ». Les compétences ne peuvent donc s'envisager qu'en référence directe aux tâches à accomplir et sont des « répertoires de comportements » efficaces et observables dans une situation de travail donnée (Lévy-Leboyer, 1996). Autrement dit, la production d'une performance illustre la mise en œuvre de capacités relatives à l'exercice d'une fonction ou d'une tâche dans une situation professionnelle donnée (Brangier, Dubois & Tarquinio, 1997).

- 5 Dans ce cadre, les compétences apparaissent comme un processus complexe qui ne repose pas seulement sur des capacités cognitives ; celui-ci traite et intègre également des données du contexte pour permettre à l'opérateur d'agir efficacement. L'environnement technique, social et organisationnel contribue alors à la construction progressive des compétences (Chatigny, 1993 ; Reinbold & Breillot, 1993 ; Valléry, 2002).
- 6 À ce stade, nous retiendrons que la compétence peut être définie comme *un processus global articulant différentes ressources* : celles mobilisées par la personne et celles apportées par la situation de travail. Plus précisément, trois caractéristiques principales – de nature différente mais conjointes dans son indentification – permettent de définir ce concept :
 - la compétence est relative à une situation de travail réel et à son organisation ;
 - la compétence porte sur des contenus concrets à caractère technique et/ou social ;
 - la compétence résulte d'une interaction entre plusieurs types de savoirs finalisés ; des savoirs spécifiques, généraux, des savoir-être et des savoir-faire associés à des mécanismes cognitifs et conatifs.
- 7 Parmi les compétences professionnelles, c'est-à-dire celles mobilisées en situation de travail, Cronshaw et Alfieri (2003) proposent de distinguer les compétences fonctionnelles – ou techniques – des compétences sociales. Cette catégorisation se rapproche de celle initialement repérée dans les dialogues de service entre expert et consultant (Falzon, 1989 ; Roman Parré, 1984). Les compétences fonctionnelles permettent de répondre au caractère « technique » des tâches en s'appuyant sur des savoirs relatifs au domaine de l'emploi de référence. Elles s'illustrent diversement dans les gestes, postures, paroles mais aussi dans les raisonnements des opérateurs en lien avec la résolution d'un problème spécifique (Rogalski & Marquié, 2004). Les compétences sociales – objet au centre de notre propos – interviennent dans la gestion des interactions avec l'environnement social ; elles se fondent, notamment, sur la connaissance de l'autre dans le cadre d'une situation donnée. Elles sont usuellement définies comme « *l'aptitude à se comporter de manière socialement appropriée dans différents contextes* » (Guillain, Pry & Alles-Jardel, 2001 ; Schneider & Alsaker, 1993). Il s'agit donc d'une capacité à coopérer avec d'autres (Fligstein, 2001), c'est-à-dire « *à interagir avec autrui de manière socialement efficace, à adopter des comportements socialement adaptés et entretenir des relations sociales satisfaisantes* » (Dépret & Filisetti, 2001). La spécificité de ces compétences tient notamment aux situations dans lesquelles elles peuvent être mobilisées. En effet, ces capacités d'action peuvent s'appliquer dans la vie quotidienne, hors travail, sous la forme d'une anticipation des réactions des interlocuteurs, du sens des responsabilités ou de la maîtrise de l'image de soi (Dutrénit, 1997). Dans tous les cas, les compétences sociales sont médiatisées par la communication verbale et non-verbale orientée vers autrui ; laquelle prend un rôle important dans la construction même de l'activité humaine et dans sa compréhension, particulièrement pour *le travail* (Boutet, 1995). Ainsi, par exemple en milieu médical, la diffusion d'informations ou d'instructions, au travers des communications entre acteurs différents, facilite l'interconnexion de connaissances nécessaires à la réalisation des soins (Grosjean & Lacoste, 1999).

- 8 En situation professionnelle, les compétences sociales apparaissent comme des modulateurs contribuant directement à la performance des opérateurs (Ferris, Witt & Hochwarter, 2001 ; Witt & Ferris, 2003). À titre d'exemple, la maîtrise des mécanismes d'influence et de persuasion est considérée comme une compétence sociale dont les effets s'observent dans le changement d'attitude ou de comportement d'un tiers (Dillard & Marshall, 2003). Dans le cas des métiers relevant du champ des relations de service, plusieurs études ergonomiques (Cerf & Falzon, 2005 ; Valléry, 2006) – notamment – soulignent le caractère central de la gestion de la relation avec le bénéficiaire de la prestation, laquelle est généralement définie dans les référentiels d'emploi. Les compétences sociales occupent alors une place importante et doivent être possédées par les opérateurs (Attane, 1998 ; Fligstein, 2001). Le travail d'aide à domicile, par exemple, implique bien plus que la mobilisation de savoir-faire ménagers. L'établissement d'un lien avec la personne aidée, au travers de rapports sociaux et affectifs, suppose des interactions et des coopérations entre l'aidant et la personne aidée dont la gestion revient à l'opérateur (Gagnon & Saillant, 2000). Bien que la qualité des interactions influe sur la perception des compétences sociales, celles-ci semblent n'avoir qu'un impact relatif sur la qualité des relations interindividuelles (Nezlek, 2001).
- 9 Plus précisément, ces compétences reposent sur un ensemble de savoir-être et savoir-faire relationnels (Bellier, 1998 ; Bellier-Michel, 1993). Les premiers sont décrits comme étant l'initiative, la ténacité, la créativité, la sociabilité, l'esprit critique, la confiance en soi, la communication, les aptitudes à apprendre et à se former, l'adaptabilité... Quant aux seconds, ce sont l'ensemble des capacités à coopérer efficacement avec autrui telles que des capacités d'écoute, de négociation, de travail en groupe, de communication, de travail en réseau. Ces savoirs sociaux semblent fortement incorporés à la personnalité ; d'ailleurs les nombreuses études anglo-saxonnes sur ce thème abordent systématiquement les compétences sociales en lien avec les traits de caractère à l'aide d'inventaires de personnalité (Bellier-Michel, 1997). D'après Bourdieu (1980), toutes ces capacités font partie de « l'habitus » à savoir un « *ensemble de dispositions acquises, de manières d'être ou de faire qui s'incarnent dans les corps* ». Elles sont issues en grande partie des processus de socialisation mis en œuvre dans les expériences de vie quotidienne hors travail, comme l'éducation scolaire et familiale (Austin & Pinkleton, 2001). Au final, la compétence sociale semble regrouper un ensemble hétérogène de savoir sociaux et de caractéristiques personnelles en référence à des formes de codages culturels et sociaux, des règles ou des normes sociales en vigueur.
- 10 À ce sujet, les études sur le travail féminin montrent que les compétences sociales mobilisées par les femmes représentent une véritable plus value dans l'activité de travail (Belt, Richardson & Webster, 2002). Pourtant, elles sont souvent considérées comme relevant du genre des individus (Abrams & Curran, 2004 ; Sewell, 1997). Cette attribution au genre féminin d'une efficience dans la réalisation de tâches est encore plus vraie lorsqu'il s'agit d'opérations domestiques comme les activités ménagères (Halley, 2005). Ici, la compétence technique disparaît pour laisser place à des qualités s'apparentant à des dispositions « naturelles » (Fagnani & Letablier, 2001). Pourtant, il existe de nombreuses situations de travail, notamment dans les services aux personnes, dans lesquelles ces tâches domestiques deviennent des actes professionnels à part entière requérant des compétences techniques et sociales (Mohun & Lerman, 1997).

Problématique

- 11 Au regard de notre introduction, nous avons souhaité développer une problématique portant sur l'analyse des compétences sociales en situation de travail mobilisées lors de l'exécution de tâches ne relevant pas habituellement de l'univers professionnel. Notre objectif est de décrire finement ces compétences, non plus en des termes génériques et globaux, mais comme *des capacités à accomplir certaines tâches finalisées par des objectifs définis professionnellement*.
- 12 Dans ce cadre nous avons réalisé une recherche sur une population particulière de travailleurs : les Aides à Domicile (A.D.) dont l'emploi est défini autour d'un service de proximité, d'aide ou de soutien individuel ou collectif, rendu à un particulier pour répondre à un besoin social et/ou économique. Le choix d'étudier cet emploi vient également de l'intérêt présenté par les professionnels eux-mêmes qui y voient une occasion de reconnaissance et valorisation de leur travail. En effet, celui-ci est généralement représenté au travers de fiches de poste faisant essentiellement référence aux fonctions ménagères et domestiques, éparpillées au gré de missions disparates et relevant de capacités « non-professionnelles » (Causse, Fournier & Labruyère, 1998). Pourtant, nous pensons que ce travail est bien plus complexe qu'il n'y paraît à première vue.
- 13 Par ailleurs, au cours de la revue de la littérature sur ce sujet, nous avons recensé un faible nombre de travaux ayant étudié les compétences sociales des A.D. Les recherches menées dans ce secteur d'activité, au cours des dernières années, relèvent surtout de problématiques liées aux risques professionnels et à la santé au travail tant en Europe qu'en Amérique du Nord (Teiger, Cloutier & David, 2005). Plus généralement, le travail d'A.D. a été peu étudié ; cette situation tient notamment au fait qu'il s'exerce dans l'environnement privé de sujets qui ne sont pas des opérateurs (comme le domicile des personnes âgées), situation qui par essence est peu visible et difficilement accessible ; elle tient aussi au fait que les activités des A.D. sont encore peu professionnalisées, ou tout du moins peu reconnues en tant que telles (Butin & Valléry, 2001).
- 14 Plusieurs points ont guidé nos investigations, avec tout d'abord l'étude des *types de compétences requises pour effectuer des tâches domestiques dans un cadre professionnel*. Notre hypothèse est que le travail d'A.D. repose sur des compétences techniques ET sociales qui sont à la fois complémentaires pour l'action et « articulées » dans la réalisation des tâches associées. Dans d'autres situations de service, où l'opérateur apporte notamment une « aide » à l'utilisateur-client, Falzon (1989) souligne l'existence d'un lien d'interdépendance entre ces deux types de compétence, la mise en œuvre des secondes supposant une maîtrise des premières.
- 15 Ensuite, nous nous interrogeons sur *le rôle des compétences sociales dans la réalisation de ces tâches*. Nous pensons que les compétences sociales occupent une place transversale dans l'ensemble du travail. Elles participent à la fois aux tâches ménagères et aux soins dédiés au bénéficiaire. Ce travail ne sollicite pas uniquement la mobilisation de savoir-faire ménagers mais présente une forte composante socio-relationnelle. Or, selon Cloutier, David et Teiger (1999), les actions des agents, dans ce cadre, contribuent au soutien « moral » des bénéficiaires tout en assurant leur indépendance et le maintien de relations avec l'extérieur.

- 16 Enfin, à l'occasion de cette recherche, nous posons la question générale suivante : *Quels sont les fondements des compétences sociales ?* Selon nous, les compétences sociales reposent sur des registres de savoir-faire sociaux qui dépassent les traits de personnalité. Raguénès (1991) considère les services aux personnes comme une *relation d'aide* (Rogers, 1970) où l'appui, le secours et l'assistance sont le fondement du travail de l'A.D. Autant d'actions pour lesquelles des connaissances spécifiques à la gestion de la relation sociale en situation de travail sont requises.
- 17 En synthèse, cette recherche porte à la fois sur la nature et le rôle des compétences sociales dans le travail. Elle est conduite auprès d'une population dont l'analyse de l'activité se prête à nourrir une problématique et à faire converger plusieurs intérêts. Elle vise à participer d'une part à des développements de recherche en ergonomie sur les compétences professionnelles intégrantes de l'activité et d'autre part à des préoccupations socioprofessionnelles portées par des organisations, au sujet des logiques de reconnaissance et de professionnalisation des métiers émergents. Plus largement, notre projet permet de contribuer à un double éclairage des recherches et des pratiques qui sont développées sur la notion de compétence en lien avec des dynamiques socioprofessionnelles actuelles, comme en témoignent plusieurs publications récentes (Hajjar & Baubion-Broye, 2004 ; Lévy-Leboyer, Louche & Rolland, 2006).

Milieu d'étude et méthodologie

- 18 La création d'une politique sociale centrée sur le maintien à domicile trouve son origine dans les années 60 avec le rapport Laroque (1962) qui fait état de la situation d'exclusion sociale, sanitaire et économique dont souffrent les personnes âgées. À partir de 1971, sont créés les premiers services de soins et d'aide à domicile (Raguénès, 1991). Puis, en 1983, est signée la convention collective des organismes d'aide ou de maintien à domicile qui définit le rôle, les missions du personnel et la qualification associée (Causse *et al.*, 1998). Aujourd'hui, c'est plus de deux millions de ménages, comportant une personne âgée de plus de 65 ans, qui bénéficient de l'intervention d'une aide extérieure (Aliaga, 2000 ; Dares, 2005).
- 19 Notre étude s'est déroulée auprès de 9 agents, retenus sur la base du volontariat dont les caractéristiques sont présentées ci-après (cf. *tableau 1*). Ils sont tous salariés d'une association de coopération intercommunale située en zone rurale (Picardie) qui emploie près de 70 personnes pour 250 bénéficiaires, sous forme de contrat de travail à temps partiel ou complet renouvelé annuellement. Les prestations sont facturées aux caisses de retraite, aux collectivités territoriales et plus rarement aux usagers. Bien que les personnes âgées ne soient que les bénéficiaires d'une prestation, quelques agents rapportent les exigences grandissantes de certaines personnes qui s'arrogent le droit de les commander comme s'ils étaient du personnel directement employé par leurs soins. Face à ce genre de situations, les agents préfèrent perdre des heures de travail que de se retrouver « asservis ».

Tableau 1/Table 1

Agents	Âge (Ans)	Ancienneté (Années)	Emploi Précédent
--------	--------------	------------------------	------------------

A.D.1	23	1	Agent de service en maison de retraite
A.D.2	45	3	Vendeuse en prêt-à-porter
A.D.3	41	19	Serveuse de restaurant
A.D.4	55	8	Mère au foyer
A.D.5	47	16	Agent de nettoyage de bureaux
A.D.6	49	7	Opératrice sur chaîne d'assemblage
A.D.7	56	15	Agent de rayon en supermarché
A.D.8	49	9	Opératrice de confection textile
A.D.9	22	3	Sans (premier emploi)

Caractéristiques principales de la population étudiée
Main characteristics of the studied population

- 20 L'échantillon se compose uniquement de femmes dont l'âge moyen avoisine les 43 ans et l'ancienneté moyenne dans l'emploi est de 9 années. La corrélation positive habituelle âge/ancienneté ne se retrouve que rarement dans ce secteur ; à âge égal les durées d'ancienneté sont très dispersées. Au niveau de la qualification, seul un sujet (A.D.9) est titulaire du Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Aide à Domicile ; les autres n'ont aucun diplôme. En règle générale, ce travail ne constitue pas leur premier emploi, il fait souvent suite à un emploi perdu pour cause de licenciement économique. La dispersion des caractéristiques de notre échantillon, associée à la faiblesse de l'effectif, ne permet pas d'analyse statistique approfondie mettant en lumière des déterminations liées aux variables individuelles dans les résultats obtenus.
- 21 Le travail des A.D. étudiées est défini par le règlement intérieur de l'association qui indique que les agents doivent répondre aux besoins soit directement exprimés par le bénéficiaire, soit stipulés par la proposition de plan d'aide élaborée par l'assistante sociale, l'infirmière et l'employeur. Ce règlement délimite également leur périmètre d'intervention ; celui-ci doit se limiter aux travaux ménagers, aux soins d'hygiène et aux démarches administratives simples. Il est interdit aux A.D. d'exécuter des gros travaux de nettoyage (cave, grenier, façades des habitations...) et d'emporter du travail à leur domicile (lavage et repassage du linge, par exemple). Chaque intervention est attribuée par le responsable de l'association qui précise oralement des éléments relatifs au bénéficiaire (âge, pathologie, contexte...) et à ses principaux besoins identifiés ou à satisfaire (types de travaux, horaires souhaités...). Les A.D. réalisent leurs vacances essentiellement auprès de femmes dont l'âge est compris entre 75 et 89 ans et pour lesquelles le degré d'assistance recouvre l'ensemble des tâches prescrites dans le règlement interne. Le travail est toujours exécuté seul du lundi au dimanche, mais il existe un roulement de remplacement afin d'assurer une continuité de service à l'occasion des congés, week-end et jours fériés. Notons que dans tous ces éléments de la prescription, le travail relatif à la gestion de la relation avec le bénéficiaire ainsi qu'aux aspects psycho-affectif de l'aide apportée n'est pas défini.

- 22 Au regard de notre problématique d'étude, il existe trois méthodologies d'identification et d'élucidation des compétences (Lévy-Leboyer, 1994) :
- l'entretien, réalisé par exemple à l'occasion d'un bilan de compétences, et qui est centré sur la représentation des capacités mobilisées par l'opérateur pour effectuer son travail ;
 - les épreuves psychométriques « d'intelligence et d'aptitudes » qui évaluent l'efficacité intellectuelle ou le facteur G ainsi que les tests de personnalité qui mettent en évidence des aspects fondamentaux du caractère d'un individu ;
 - la caractérisation des compétences en lien avec des tâches données. L'approche ergonomique propose d'étudier, en situation réelle, les conduites de travail qui sont ou non mises en œuvre par l'opérateur, afin de repérer les facteurs internes et externes (Leplat & Montmollin, 2001).
- 23 C'est cette dernière approche qui a constitué notre procédure d'enquête² en associant des observations, des verbalisations et des entretiens :
- 24 • *Les observations* : Cette méthode directe de recueil, opérée à l'aide des seuls « papier et crayon », permet de s'intéresser à des situations circonscrites examinées de façon intensive avec l'intention d'établir des faits de pratique, de saisir le contexte dans lequel ils se développent, de prendre en compte le travail verbal des acteurs et leurs comportements (Arborio & Fournier, 1999). Les conduites mobilisées par les opérateurs dans la réalisation d'un travail sont l'expression d'une activité sous-jacente basée sur la situation, sur les compétences des sujets et sur leur engagement dans l'action pour réaliser une performance à cette tâche à ce moment précis (Amalberti, Montmollin & Theureau, 1991). Ici, les comportements de l'A.D. en interaction avec le bénéficiaire constituent des observables privilégiés servant à la description des situations de travail. Chaque vacation observée fait l'objet d'un compte-rendu détaillé où sont présentées les actions réalisées.
- 25 Notre analyse consiste à identifier et isoler des séquences d'action (c'est-à-dire une suite ordonnée d'opérations qui contribuent à la réalisation d'une tâche) à partir desquelles nous inférons les compétences mobilisées par les opératrices. Chaque agent est observé à trois reprises dans trois foyers distincts au cours d'une vacation de deux heures ; cela représente 18 heures d'observation par A.D. et un total de 162 heures dédiées à cette méthode pour l'ensemble de l'échantillon.
- 26 *Les verbalisations* : Il s'agit de recueillir des productions verbales, exprimées en langage naturel, relatives aux conduites et opérations mentales mises en œuvre dans la situation de travail au cours de l'exécution d'une tâche (Caverni, 1989). Le choix des verbalisations consécutives est imposé par la nature de la situation de travail où nous souhaitons influencer le moins possible sur la relation entre l'A.D. et la personne âgée. C'est donc un discours que le sujet tient sur ce qu'il vient de faire : ses actions et ses pensées dans la situation de travail. Parmi les objets sur lesquels elles portent, il y a les informations utilisées par l'agent, les opérations effectuées et les justifications considérées ou non dans l'action. Le support utilisé ici est le compte-rendu d'observation et plus précisément les séquences d'action identifiées. Concrètement, à l'issue de l'observation d'une vacation chez un bénéficiaire, nous avons décrit notre perception de la situation de travail à l'agent et l'avons interrogé à partir des séquences d'action repérées ; cette exploration dure en moyenne de 15 à 30 minutes.
- 27 L'analyse des verbalisations est partiellement inspirée de la grille d'identification des problèmes proposée par Ericsson (1976). Ainsi, pour chaque séquence d'action envisagée,

les opératrices sont interrogées sur les indices utilisés pour évaluer la situation, les intentions qui ont guidé leurs actions et les capacités mobilisées pour les réaliser.

- 28 *Des entretiens de type semi-directif* sont menés avec les sujets observés. Cette technique (Berthier, 1998) combine une attitude non-directive, pour favoriser l'exploration de la pensée, à un projet directif pour obtenir des informations sur des points définis à l'avance. L'entretien repose sur un guide élaboré à partir de nos hypothèses et des échanges développés avec les encadrants de la structure d'emploi des A.D. Le guide rassemble une liste ordonnée de thèmes portant notamment sur le rapport au travail, tant dans les tâches réalisées que leur organisation, les relations avec les bénéficiaires, les compétences mobilisées, leur nature et leur fondement. La durée des entretiens varie de 45 minutes à 90 minutes par agent.
- 29 Les réponses recueillies font l'objet d'une analyse de contenu thématique horizontale (Blanchet, 1997) où nous essayons de dégager les similitudes et les divergences des unités de signification présentes dans les discours des neuf opératrices.
- 30 Le choix de ces différentes méthodes est guidé par la complémentarité qu'elles présentent. L'association des observations et des verbalisations permet de cerner la double facette de l'activité : saisir le réel observable de l'action et le vécu intériorisé de l'acteur (Clot, Prot & Werthe, 2001 ; Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg & Kerguelen, 1997). Quant aux verbalisations et aux entretiens, ils donnent accès aux données verbales dans des perspectives distinctes, entre les opérations mentales mises en œuvre et les représentations des actions, contribuant ainsi à accroître la véracité du matériel obtenu.
- 31 Au final, notre démarche d'analyse repose dans un premier temps sur un traitement spécifique de chaque type de donnée, puis dans un second temps sur le croisement des différentes données pour mettre en perspective les résultats.

Résultats

- 32 Cette partie comporte trois sections. La première est consacrée à un exposé des caractéristiques du travail réel des A.D., telles que nous avons pu les identifier à l'issue de l'analyse ergonomique. La seconde section présente les différentes compétences mobilisées et leurs fondements. La dernière section propose de montrer que l'articulation de savoirs spécifiques et indépendants constitue la compétence de ces agents.

Dimensions majeures de l'analyse du travail

L'organisation du travail

- 33 Les entretiens et les observations ont permis d'appréhender certaines caractéristiques de l'organisation du travail des A.D. (cf. *tableau 2*).

Tableau 2/Table 2

Agents	Volume mensuel de travail (En heures)	Nombre de foyers	Auto-estimation mensuelle de la répartition du temps de travail (En heures)		
			Ménage	Soins	Administratif
A.D.1	73	4	62	4	7
A.D.2	90	6	72	13	5
A.D.3	160	5	128	16	16
A.D.4	68	2	54	10	4
A.D.5	110	6	93	11	6
A.D.6	160	8	150	5	5
A.D.7	100	2	69	29	2
A.D.8	136	4	129	6	1
A.D.9	130	3	92	27	11

Répartition mensuelle des heures de travail selon les agents et les tâches
Monthly distribution of the working hours according to the agents and tasks'

- 34 Les agents travaillent entre 20 et 30 heures par semaine et effectuent quotidiennement 2 à 3 vacations (intervention au domicile d'un bénéficiaire) d'une durée comprise entre 1 et 3 heures. Le volume mensuel de travail n'est pas proportionnel aux nombres de foyers pris en charge. Cette situation s'explique d'une part car selon les foyers il peut y avoir 1 ou 2 bénéficiaires et d'autre part car chaque bénéficiaire ne nécessite pas la même fréquence d'intervention ; celle-ci étant d'autant plus réduite que les soins à la personne sont pas ou peu requis. Il n'existe donc pas de règle relative au temps d'intervention alloué pour chaque bénéficiaire, c'est la singularité des besoins qui prévaut et dans certains cas des moyens financiers.
- 35 Parmi les travaux exécutés, certains sont réalisés plus fréquemment que d'autres. Corrélativement, les tâches les plus souvent effectuées sont aussi celles qui occupent la majeure partie du temps des vacations. Aux dires des agents, les tâches ménagères occupent jusqu'à 80 % du temps de travail, les soins d'hygiène représentent environ 15 % et les démarches administratives avoisinent les 5 %. Comme le précise une opératrice (A.D.9), « *Le plus souvent, c'est le ménage et le repas. Le moins souvent c'est la toilette et les papiers* ». Nous avons pu constater cette répartition du temps alloué à chacune de ces tâches au cours des observations sans avoir toutefois procédé à des relevés précis. Notons qu'une partie non négligeable du temps de travail journalier, de l'ordre de 15 à 20 %, est consacrée aux déplacements pour se rendre d'un domicile à un autre.
- 36 Toutefois, il existe des variations : « *Chez madame X, je m'organise un peu comme je veux. La priorité c'est elle, le ménage c'est secondaire. Chez elle je viens tous les jours 1 h 30 pour faire la routine et 2 h 30 deux fois par semaine pour faire plus du ménage et du repassage. Bon, comme il y a tout à faire là-bas, quand je cuisine plus, je fais moins de ménage et quand il n'y a pas trop de cuisine à faire, j'en profite pour faire du ménage ou pour aller la promener* » (A.D.3). Un autre agent introduit une précision intéressante : « *Souvent c'est moi qui voit ; souvent ils ne me disent pas ce que je dois faire, alors je commence par les toiles d'araignées, puis j'essuie les chaises, je les retourne... mais par contre il y a des gens chez qui il faut faire les poussières avant, chez d'autres il faut les faire après...* » (A.D.2). Ces faits sont vérifiés lors de nos observations où d'une manière générale l'auto-organisation prévaut et ce quels que soient les agents et les situations de travail.

- 37 Dans ces extraits, la place du bénéficiaire transparait nettement. Les A.D. adaptent l'organisation du travail, voire les modes opératoires usités, aux attentes des bénéficiaires : « *Il y a une dame qui me dit de ne pas nettoyer les petits coins et uniquement de faire ce qui se voit. Quand c'est comme ça on s'adapte, on fait ce que les gens ont envie* » (A.D.5). Ainsi, l'organisation du travail retenue par l'A.D. intègre le bénéficiaire en fonction de sa capacité à intervenir sur ce sujet voire dans la réalisation des tâches domestiques : « *Bien souvent c'est moi qui décide. Les personnes âgées chez lesquelles je travaille ne peuvent plus faire grand-chose. Alors, je leur propose de faire telle ou telle chose et progressivement j'organise ma semaine de travail chez elles* » (A.D.5). Comme le dit un autre agent : « *Je ne prends jamais les décisions toute seule, on en discute toujours à deux... On voit avec les personnes âgées et on s'arrange* » (A.D.1). Cette situation se trouve modifiée lorsque les bénéficiaires sont masculins : « *Quand ce sont des hommes, généralement ils me disent de voir moi-même pour ce qui est à faire* » (A.D.7). Dans les faits, nous observons au début des vacances des échanges relativement brefs centrés sur la planification des tâches ou le rappel du programme « ménager » prévu. À chaque fois, ce sujet est initié par l'agent. Lorsque le bénéficiaire intervient d'emblée, c'est en général pour exprimer une attente particulière dont le traitement n'est pas habituel ou à « l'ordre du jour ». Cette demande est alors motivée par un événement spécifique comme la venue de la famille de la personne âgée (P.A.).
- 38 À plusieurs reprises, lors de nos observations, nous avons constaté la participation effective de la P.A. : celle-ci joue en quelque sorte le rôle d'assistant de l'A.D. Cette contribution requise par l'agent est expliquée comme suit : « *C'est important que les personnes participent sinon après, elles ne se sentent plus utiles à rien. Si on les laisse dans leur coin, elles croient qu'on est là pour tout et qu'eux ils ne sont plus bons à rien. Monsieur X, c'est ce qu'il disait au début, il disait "vous êtes là parce que je ne suis plus bon à rien, je suis inutile". Je lui ai dit "il ne faut pas dire ça, sûrement pas, vous ne croyez pas que je vais tout faire, non non non je ne fais pas tout, on va partager le boulot!". C'est pareil maintenant il ne fait plus la vaisselle, c'est ses enfants qui font la vaisselle quand ils viennent. Ce matin, tout était resté sur la table, alors je lui ai dit, "je mets l'eau à couler, vous pouvez m'apporter la vaisselle ?". Il l'a apportée, il doit se dire que quelque part il est utile. Si je fais tout, plus ça ira moins il se débrouillera. Il faut qu'il participe sinon il ne fera plus rien...* » (A.D.2). Cette co-production du service, stimulée par l'opératrice, vise donc à maintenir une certaine autonomie chez la P.A.
- 39 D'une manière générale, la prescription du travail définie par la structure d'emploi fait assez peu l'objet de transgressions. Les agents évoquent tout de même la réalisation de tâches qui ne relèvent pas de leur champ d'action. Elles ont en général un caractère occasionnel et sont volontiers réalisées par les agents car elles relèvent selon eux de leur mission « sociale », comme le dit une opératrice (A.D.6) : « *En principe, on n'a pas le droit d'aller chercher du bois ou du charbon mais moi je le fais. Si la personne âgée ne peut pas aller se chercher un seau de charbon pour se chauffer, je ne vais pas la laisser comme ça... Quand on vient pour aider les gens, on est aussi prêt à tout faire pour eux* ». Toutefois, il convient d'être prudent ici car la définition des travaux domestiques rassemble un ensemble de tâches dont la considération en tant que telle fluctue selon les appréciations individuelles. Les travaux de jardinage, par exemple, sont proscrits mais l'arrosage le ramassage des fruits et légumes est autorisé. À cela s'ajoute, très souvent, une faible connaissance de la part des A.D. de la prescription de leur travail : « *Le problème, c'est qu'on ne sait pas ce qu'on doit faire. Il y a des limites, mais on ne sait pas où elles se situent, et puis ça dépend des personnes. Il y a des personnes avec qui il n'y a pas de problème, vous faites votre travail. Et puis il y a des personnes avec qui si vous commencez à faire quelque chose pour leur rendre service une fois et*

bien ça va devenir une habitude. Moi, par exemple, je fais des mises en plis... ça n'est écrit nulle part qu'on peut le faire, mais je le fais parce que j'aime bien » (A.D.1). Ici, il apparaît nettement que la définition de la prescription du travail repose sur un accord plus ou moins explicite entre les protagonistes mais aussi en fonction des centres d'intérêt des agents. Finalement, les sources de prescription officielles (textes réglementaires, règlement interne de l'association, recommandations de l'entourage médico-social) constituent un cadre dans lequel les opératrices développent des activités en réponses aux directives des familles et aux besoins des bénéficiaires, notamment.

- 40 Dans toutes les tâches effectuées, l'activité des aides à domicile repose sur des conduites verbo-motrices qui s'appliquent à la personne âgée et à son environnement de vie ; ce sont des comportements qui articulent des gestes professionnels « techniques » et le langage. La composante physique du travail est toujours associée à la composante relationnelle. En règle générale, chaque tâche domestique est accompagnée d'un échange avec la personne âgée, comme le montre l'extrait d'observation ci-dessous :

L'A.D.3 prépare le déjeuner ; elle sort plusieurs ingrédients du réfrigérateur qu'elle dépose sur la table. Elle met une casserole remplie d'eau à chauffer. Parallèlement, elle discute avec la P.A. au sujet de l'actualité. Puis l'A.D.3 demande à la P.A. ce qu'elle a fait la veille. Ensuite, elle met le couvert...

- 41 Toutefois, cette réalisation simultanée de deux activités ne se fait pas toujours aisément, notamment en raison de la nature même des tâches ménagères effectuées : « Les personnes âgées me parlent mais c'est pas toujours facile de les écouter. Ce matin, le monsieur me parlait quand je passais l'aspirateur, alors j'ai éteint et je lui ai dit "excusez-moi, vous me parliez", alors il m'a dit "non, je vous laisse, je vous laisse", mais bon... Après quand je lavais, il me parlait, alors j'écoutais mais je ne peux pas m'arrêter pour le regarder quand il me parle, je suis obligée de continuer et c'est pas facile » (A.D.2).
- 42 Cette situation d'échanges permanents dans le travail est semble-t-il largement recherchée par les P.A. :

L'A.D.5 fait du ménage chez madame X. ; cette dernière prend une chaise et s'assoit dans le couloir où l'A.D.5 fait les poussières. La P.A. évoque la santé de ses enfants. L'A.D.5 a fini le dépoussiérage et se dirige dans la salle pour y passer le balai ; la P.A. prend sa chaise et va s'installer dans la salle, elle se met alors à énoncer des informations sur la réussite scolaire de ses petits-enfants.

- 43 Interrogée sur cette observation, l'A.D.5 nous explique : « Les personnes âgées, elles ont besoin de parler de leurs enfants, c'est beaucoup la famille. Ils n'ont plus beaucoup de contact avec l'extérieur parce qu'à leur âge il y a beaucoup de gens qui sont partis, les gens qu'ils ont connus, il y en a beaucoup qui sont décédés. Quand on les écoute, ils se sentent bien, ils se sentent aimés, ils voient que quelqu'un fait attention à eux ». Un autre agent précise : « Madame X. est toujours derrière moi, mais ce n'est pas pour regarder ce que je fais, c'est pour parler. C'est pareil avec monsieur X, il est toujours proche de moi. Les personnes âgées ont besoin de parler avec nous et aussi qu'on les écoute » (A.D.7).

Les tâches domestiques au centre d'une activité relationnelle

- 44 Les aides à domicile mènent très fréquemment trois opérations en parallèle ; réalisation des tâches domestiques (travaux ménagers ou soins d'hygiène), gestion synchrone de la relation en face à face, et activité de diagnostic continu et de veille attentive.
- 45 Les travaux domestiques, tels qu'ils sont réalisés par les A.D., ne constituent qu'un moyen pour atteindre une fin qui les dépasse ; le bien-être psychologique et social de la personne âgée. Chaque tâche constitue en soi une contribution au confort matériel de la personne âgée. Toutefois, pour atteindre le bien-être psychologique de la personne âgée, leur effectuation suppose d'être en lien avec leur contexte proximal de réalisation. La tâche exécutée doit tenir compte de trois paramètres : la « propreté » apparente du domicile, les besoins exprimés et les attentes implicites du bénéficiaire ainsi que son état physique et psychologique. Ce travail comporte alors une part de résolution de problème. Les agents doivent trouver des solutions pour étendre la portée de leurs actions aux aspects psycho-sociologiques au travers d'actes de la vie quotidienne. Ainsi, par exemple, l'entretien des sols ne répond pas nécessairement à un besoin domestique de propreté, il est parfois fait parce qu'il répond soit à une habitude qu'il faut maintenir ou à une demande exprimée par le bénéficiaire. Mais il peut ne pas être fait, si l'A.D. considère que ce n'est pas une priorité d'action pour viser le « bien-être » de la P.A. Dans ce cas, une tâche d'écoute ou de soin d'hygiène peut s'avérer plus judicieuse : « *Vendredi chez monsieur X., on est allé se promener alors qu'il y avait du repassage et des courses à faire. Il voulait que je lui tiennne compagnie, alors on a joué aux dominos et discuté* » (A.D.7). D'autres agents élaborent des situations de compromis comme lors des tâches culinaires. Pour réaliser les opérations d'approvisionnement, très souvent l'A.D. emmène la P.A. dans les commerces. L'association de la personne âgée ne vise pas initialement à constituer une aide dans le choix des provisions mais plutôt à créer une situation qui sollicite la prise d'initiatives de la part de la P.A. – afin de maintenir son autonomie – et qui soit également une source d'interactions sociales permettant de lutter contre l'isolement et le repli sur soi. Un but peut donc en cacher d'autres.
- 46 Dans toutes ces tâches, l'activité d'aide à domicile constitue une situation de travail coopératif allant de la co-décision sur les opérations à effectuer jusqu'à leur co-réalisation. La communication verbale n'est plus une simple conversation, elle s'apparente alors à un entretien pour les raisons suivantes :
- c'est une situation d'écoute (décrite comme telle par les agents et les bénéficiaires) ;
 - c'est un échange dirigé par l'A.D. à l'aide de questions ciblées ;
 - il n'y a pas de jugement ni d'évaluation morale susceptible de culpabiliser l'autre (comme dans une confession) ;
 - ce n'est pas une discussion car nous n'observons pas de phases offensives ou défensives pour soutenir des idées ou une position de la part de l'agent. Tout ce qui est dit par la P.A. est pris comme tel.
- 47 Le travail d'A.D. est aussi et avant tout un travail par le langage dont l'objet est l'état psychologique du bénéficiaire. Les « discussions » entretenues sont autant d'occasion exploitées pour contribuer au bien-être. Dans ce contexte, la communication verbale a donc plusieurs fonctions :
- elle intervient dans la régulation de l'action en cours ;
 - elle contribue à la gestion de l'interaction sociale ;

- elle constitue un levier d'auto-régulation de sa propre action.
- 48 Au-delà de ces fonctionnalités pour l'action, nous pensons que la communication verbale dans cette situation participe à enrichir le travail ; elle permet aux opératrices de « vivre » les travaux domestiques au-delà de ce qu'ils sont en apparence (des tâches routinières, plutôt pénibles et peu valorisantes). C'est en quelque sorte une forme de valorisation pour soi.
- 49 À l'issue de cette première analyse du travail, nous pouvons identifier plusieurs variables qui sont en lien avec la répartition des tâches, les modes opératoires usités, les stratégies de régulation développées et l'usage de la communication verbale.
- 50 Du côté de la P.A., il y a :
- les besoins matériels et psycho-sociologiques des bénéficiaires ;
 - l'autonomie « physique » ;
 - l'état psychologique ;
 - la participation aux travaux domestiques ;
 - les usages et habitudes individuelles ;
- 51 Du côté de l'aide à domicile, nous pouvons identifier :
- les objectifs de travail auto-assignés ;
 - les moyens matériels et temporels ;
 - les compétences.
- 52 Toutes ces variables constituent des conditions structurantes dans le travail d'aide à domicile. À cela, il convient d'ajouter le statut particulier du bénéficiaire qui a à la fois un rôle de prescripteur du travail, d'évaluateur des résultats et de contrôleur de la production (ou tout du moins des moyens mis en œuvre). Autant de caractéristiques qui soulignent le caractère professionnel de cet emploi dédié à la réalisation de tâches domestiques qui dans d'autres contextes ne sont pas considérées comme telles.

La place de la communication verbale

- 53 Les communications avec la personne âgée sont constantes tout au long de la vacation. Ces échanges sont intentionnels et plus fréquemment à l'initiative de l'A.D., bien qu'ils soient aussi recherchés par les P.A. Les thèmes sont d'abord la tâche en cours et visent à expliquer ce que l'agent fait et dans certains cas à solliciter la coopération de la P.A. Les événements sociaux et faits de la vie quotidienne sont aussi largement exploités pour initier des communications. Ils constituent en général une voie indirecte pour amener la P.A. à parler d'elle, surtout lorsqu'elle est peu loquace. Il y a également des échanges qui portent sur l'état de santé du bénéficiaire et constituent une forme de soutien moral. Le type d'échanges le plus fréquent est d'ordre affectif. L'extrait suivant illustre ce point :

La P.A. prend ses médicaments ; l'A.D.3 lui demande si tout va bien. La P.A. commence à manger par petites bouchées. L'A.D.3 lui dit : « Allez madame X., il faut manger les saucisses, elles ne sont pas très grosses, il faut manger... Vous n'allez pas laisser ça, il n'y en aura pas assez pour demain. Avez-vous faim ? » « Pas trop... » répond la P.A. « C'est pas trop chaud ? » demande l'A.D.3, « Bon, faut manger quand même. »

- 54 Cette préoccupation à l'égard de l'autre se retrouve explicitement dans des situations où un soin d'hygiène est réalisé :

L'A.D.9 propose à la P.A. de lui faire prendre un bain de pieds. La P.A. lui signifie son accord. L'A.D.9 prépare une bassine d'eau chaude avec du sel, la ramène dans la salle et la pose sur le sol. La P.A. met ses pieds dans l'eau et l'A.D.9 lui demande si ce n'est pas trop chaud. « Non, ça va » répond la P.A. Pendant que la P.A. a les pieds dans l'eau, l'A.D. réalise d'autres tâches. Puis l'A.D.9 essuie les pieds de la P.A. et lui met de la crème tout en lui demandant si c'est la plante des pieds qui lui fait mal. « Oui, là aux orteils », répond la P.A. L'A.D.9 lui masse les pieds et lui dit qu'il faudra attendre plusieurs jours avant qu'elle ait moins mal et lui propose de lui appliquer régulièrement de la crème dans les jours à venir.

- 55 Mais aussi, tout au long des travaux domestiques :

L'A.D.4 est dans la cuisine et prépare le déjeuner de la P.A. Elle évoque la météo des jours à venir ; la P.A. ne répond pas. L'A.D.4 laisse sa tâche en suspens et se rend dans la salle à manger, elle fait le tour du fauteuil puis retourne dans la cuisine et reprend sa préparation du repas. La P.A. s'est assoupie.

- 56 Nous questionnons l'opératrice sur cette conduite : « Une fois, madame X. a fait une crise d'épilepsie et je ne l'ai pas vu tout de suite. Cette fois-là, ça m'a vraiment fait peur et depuis je me méfie quand elle a la tête baissée et que je ne l'entends plus me parler. En plus, là je lui avais parlé et elle ne m'a pas répondu, alors j'ai eu un peu peur. C'est pour ça que je me suis approchée pour la voir et pour être sûre que ça allait bien, en fait elle dormait ! » (A.D.4).
- 57 Dans ces différents extraits, il apparaît une préoccupation constante de l'agent à l'égard de la P.A. ; la communication étant alors un moyen pour assurer cette tâche de veille.
- 58 Quant aux registres de communication mobilisés, nous avons constaté que selon les agents et les personnes âgées ils sont différents, allant de l'empathie à l'humour :

Samedi matin, 10 h 30 : L'A.D.2 travaille chez monsieur X. Ce dernier a l'air triste et semble déprimé. Au cours d'un échange avec l'A.D.2, il dit « quand je ne serais plus là tout le monde sera tranquille, je n'embêterais plus personne ». L'A.D.2 « il ne faut pas dire ça, moi vous m'embêtez pas, au contraire. Si je n'aimais pas venir chez vous, ça ferait longtemps que j'aurais demandé à changer de maison. Ah non, il ne faut pas parler comme ça ».

- 59 La relation sociale développée par les opératrices, pour lutter contre l'isolement, constitue un soutien moral apprécié par les P.A., comme le précise l'une d'entre elles : « Madame X, quand je vois qu'elle n'est pas bien, je parle avec elle et puis quand je m'en vais elle me dit : "Oh, vous savez, vous m'avez redonné un peu de courage". Elle habite à la campagne et elle ne voit pas beaucoup de monde » (A.D.7).
- 60 L'humour est également présent dans de nombreux échanges comme le montre les extraits ci-après :

L'A.D.2 fixe un chiffon sur un balai et nettoie les poutres du plafond. Quand elle arrive au bord de la salle, elle demande à la P.A. si elle a vérifié ses tickets de la quinzaine commerciale. La P.A. répond : « Non, en plus je ne sais même pas où je peux avoir les résultats. » L'A.D.2 lui dit qu'elle les a trouvés dans le journal et qu'elle lui amènera le lendemain, elle ajoute : « vous ne voyez pas si vous gagnez la voiture ! » La P.A. rit : « Je n'ai pas de chance au jeu et souvent ce n'est pas parce qu'on a beaucoup de tickets qu'on a plus de chances de gagner... » La discussion se poursuit sur le même thème pendant que l'agent continue sa tâche de nettoyage du plafond.

La P.A. rapporte à l'A.D.7 que lors de ses dernières analyses de sang, le laboratoire a réalisé un test de dépistage du SIDA, puis elle dit : « À mon âge, quand même ! » L'A.D.7 lui répond en riant : « Vous avez perdu votre mari depuis 20 ans, vous avez le droit d'avoir un copain ! » La P.A. rit et répond : « Oh, si j'avais voulu je n'aurai pas attendu 20 ans ! »

- 61 L'adoption de ce registre semble déterminée par l'état psychologique du bénéficiaire. Ainsi comme le dit un agent : « On plaisante souvent avec les personnes âgées car elles aiment bien rigoler, pour elles ça représente une présence chaleureuse et humaine » (A.D.2). Par conséquent, « faire de l'humour » relève d'une stratégie délibérée dans laquelle cette conduite constitue un facteur d'amélioration de l'état psychologique de la personne âgée. Mais, le silence peut aussi être présent lorsque l'agent estime qu'il est préférable de se taire : « Il y a des fois où je parle peu. Par exemple avec monsieur X, quand il revient de sa dialyse il est très fatigué. Dans ces moments là, il a besoin de calme alors j'évite de lui parler » (A.D.8).

Les compétences mobilisées : du technique au social

- 62 L'analyse du travail permet de distinguer d'une part les tâches qui se réalisent hors de la relation avec le corps de la personne (travaux ménagers et administratifs) et d'autre part celles qui s'exercent dans le « corps à corps » avec la personne (hygiène). Sur cette base, nous proposons dans le tableau qui suit (cf. *tableau 3*) un premier recensement des activités effectivement réalisées et des compétences associées.
- 63 Cette réduction en catégories séparées vise d'une part à montrer la diversité des registres d'actions investis par les agents et d'autre part à présenter de manière synthétique les compétences techniques mobilisées qui sont inférées à partir des observations et des confrontations avec les agents. À la lumière de ce tableau, nous pouvons identifier cinq ensembles de compétences techniques dédiés à des champs spécifiques du travail, comme :
- les tâches d'entretien et de nettoyage des équipements mobiliers et immobiliers (1) ;
 - l'alimentation (2) ;
 - les soins aux plantes et animaux domestiques (3) ;
 - les tâches administratives (4) ;
 - les soins à la personne (5).
- 64 Les deux premiers groupes de tâches (1 & 2) font appel à des compétences similaires qui reposent sur des connaissances et savoir-faire distincts dont le point commun est d'être

issu en grande partie de la sphère domestique privée et non spécifiquement de l'univers professionnel. Concernant les soins aux plantes et animaux (3), ces tâches n'ont pas fait l'objet d'observations approfondies permettant d'en tirer des conclusions. Les deux derniers groupes de tâche (4 & 5) reposent sur des compétences techniques spécifiques qui nécessitent des savoirs approfondis dépassant dans certains cas largement le sens commun pour constituer une forme d'expertise professionnelle. Dans ce qui suit, nous allons détailler les éléments sur lesquels reposent ces ensembles de compétences techniques.

- 65 Les compétences sociales ne sont volontairement pas citées dans cet inventaire car leur mise en œuvre se fait dans chacun de ces groupes de tâches. Elles occupent, selon nous, une place transversale dans la compétence de l'A.D. ; leur mobilisation se faisant en articulation avec les compétences techniques. Par conséquent, leur présentation fait l'objet d'une section spécifique.

Tableau 3/Table 3

Tâches	Activités	Compétences Techniques
Travaux ménagers	<i>Balayage/aspiration des revêtements</i> <i>Lavage des sols</i> <i>Dépoussiérage des murs et plafonds</i> <i>Époussetage du mobilier</i> <i>Dépoussiérage des objets de décoration</i> <i>Mise en forme de la literie</i> <i>Nettoyage des équipements de salle de bains</i> <i>Désinfection des sanitaires</i> <i>Récurage des équipements de cuisine</i> <i>Lavage de la vaisselle</i> <i>Lessivage du linge</i> <i>Nettoyage des vitres</i> <i>Cuisson des aliments</i> <i>Application d'une recette</i> <i>Élaboration des menus</i>	Identification des matériaux et salissures Évaluation de l'état de propreté Détermination de la méthode de nettoyage Maîtrise des produits et des matériels requis (1) Application des restrictions du règlement intérieur Définition d'une procédure de travail Maintenance de 1er niveau du matériel Réalisation d'une tâche sous contrainte de temps Adoption de gestes et postures de protection Anticipation & identification des besoins Conception d'un menu équilibré Réalisation d'une recette Application de règles de sécurité (2) Maîtrise du matériel de cuisine Maintenance de 1er niveau des ustensiles Comparaison de produits Gestion de ressources financières

<p>Tâches administratives</p>	<p>Réalisation des achats courants Approvisionnement des médicaments Arrosage des plantes Alimentation des animaux Promenade des animaux de compagnie Paiement des factures Apprentissage à « lire » un document Remplissage des dossiers</p>	<p>Évaluation de l'état et des besoins (3) Réalisation de soins nourriciers Maîtrise d'un animal Analyse et gestion de données (4) Transfert de connaissances Comptabilisation de dépenses et de ressources</p>
<p>Soins à la personne</p>	<p>Assistance à la selle Toilette du corps Lavage des cheveux Massage d'un membre Application d'un onguent Suivi de l'application des traitements Coiffage des cheveux Maquillage du visage Manucure des ongles Soutien au déplacement ² Assistance au changement de station</p>	<p>Détection des attentes & des besoins latents Évaluation de l'état (5) Identification des signes de désadaptation psychomotrice Détermination des produits et méthodes ad hoc Maîtrise des techniques de manipulation passive & active du corps et des membres</p>

Inventaire des activités réalisées et des compétences techniques mobilisées
The inventory of activities and technical competencies used

Les travaux ménagers et administratifs

- 66 Les activités qui composent cette part du travail de l'A.D. reposent sur des compétences partagées. Néanmoins, il est possible de distinguer des compétences spécifiques pour les activités relatives à :
- la sphère « ménagère » (entretien, nettoyage, lavage) ;
 - l'alimentation (préparation et approvisionnement) ;
 - les tâches administratives (gestion de budget, remplissage de documents) ;
 - et à l'entretien des végétaux et animaux. Cette dernière catégorie ayant été très peu observée, elle n'est pas développée ici.
- 67 Les compétences de la sphère « ménagère » reposent sur :
- Des capacités de diagnostic et d'évaluation pour déterminer les tâches à réaliser et les produits et matériels à utiliser. Les connaissances déclaratives occupent ici une place essentielle.
 - Des habiletés manuelles ; les agents sont peu prolixes sur ce sujet pourtant ces savoir-faire sont réels notamment quand il s'agit d'entretenir un sol « encombré » comme celui d'une maison ou d'épousseter des objets fragiles.

- Des capacités en matière de compréhension de systèmes techniques simples comme le fonctionnement de certains appareils ménagers (machine à laver le linge, shampoineuse pour la moquette...).
- Des capacités de résolution de problèmes, comme le dit une opératrice (A.D.1) : « *Il faut aussi savoir se débrouiller s'il y a un problème et trouver des solutions toute seule* ». L'extrait suivant illustre bien cette aptitude au raisonnement logique : « *Il y a quelques mois madame X. est tombée dans sa chambre alors que j'étais absente. Alors que je faisais du ménage, j'ai remarqué qu'un morceau du revêtement de sol dépassait. Or, elle ne lève pas bien les jambes, donc elle avait du se prendre les pieds dedans. Alors, j'ai mis une bande de chatterton sur le sol plastique en attendant d'acheter des baguettes spéciales* » (A.D.8).
- Des capacités en matière de planification, d'organisation et d'adaptation afin d'être en conformité avec les habitudes de vie des bénéficiaires. Comme l'explique un agent (A.D.6) : « *Je fais la lessive le mardi et le repassage le vendredi. Sinon, quand je fais les carreaux, je fais le côté rue le mardi et le côté cour le vendredi. Je fais le lit, les pavés. Vous savez, il faut être organisée quand on ne fait qu'une heure et demie. Puis le linge, l'hiver, il sèche dans la cuisine, alors s'il y a du monde qui vient le week-end, ça ne fait pas bien pour monsieur X. C'est pour ça que je lave le mardi et que je repasse le vendredi. Comme ça, le week-end il n'y a rien qui traîne dans la maison* ». Une autre précise, « *Pour faire ce travail, il faut être vive parce qu'on n'a pas beaucoup de temps ; il faut savoir travailler vite et bien* » (A.D.2). À cela s'ajoute le fait suivant : « *Il faut être assez flexible ; c'est-à-dire se prêter aux habitudes des gens. Moi j'essaie de faire comme les personnes âgées ont l'habitude de faire et ce n'est pas facile* » (A.D.3). Ici, la mémoire joue un rôle considérable, car les opératrices doivent se souvenir des modalités d'organisation du travail qu'elles mettent en œuvre en fonction des domiciles dans lesquels elles interviennent : « *Une fois que je suis dans la maison, je me rappelle de ce qu'on fait d'habitude...* » (A.D.2).

68 Les compétences mobilisées dans les activités liées à l'alimentation renvoient à des capacités en matière de :

- Planification et d'adaptation des menus en tenant compte des goûts et régimes éventuels de chaque personne âgée.
- Résolution de problème pour surmonter les handicaps d'alimentation présentés par les bénéficiaires : « *Une fois, madame X. se plaignait qu'elle avait mal en mangeant, elle me disait qu'elle n'allait plus manger de viande si ça continuait. En fait, elle ne supportait pas sa prothèse dentaire. Donc, je lui ai demandé si elle voulait que je hache sa viande et elle a trouvé que c'était bien. Maintenant, je lui hache* » (A.D.8).
- Développement d'une pensée créatrice pour trouver de nouvelles solutions aux problèmes rencontrés : « *À plusieurs reprises, madame X. a cassé des verres, ça doit être à cause de l'arthrose quelle a dans les doigts. Elle n'arrivait plus à bien tenir son verre et le laissait tomber. Alors, j'ai cherché comment on pourrait faire et je lui ai demandé si elle voulait essayer une tasse avec une petite poignée et puis ça à l'air d'aller maintenant* » (A.D.7). Cette autre situation est également éclairante : « *Madame X. a un bras paralysé et elle n'arrive même plus à mettre du sucre dans son yaourt et à le mélanger. Donc je lui prépare tout comme ça et puis après elle se débrouille. Pour le soir, elle mange souvent une soupe, alors j'en fais d'avance et je la congèle dans des boîtes avec la quantité pour un repas, comme ça elle a ses petites doses toutes prêtes. Je la mets dans une casserole dans le frigo à la hauteur de madame X. et elle arrive à la prendre et à la mettre sur la gazinière. Je mets aussi le fromage et le dessert dans des petites boîtes dans le frigo qu'elle n'a plus qu'à prendre. Le midi, comme elle est très longue à manger je lui sers son repas bien chaud et puis j'essaie de bien la faire manger le midi parce que le soir, elle ne mange pas beaucoup* » (A.D.3).

- Transmission de savoir-faire, dans une perspective pédagogique : « En discutant avec monsieur X., j'ai appris qu'il aimait bien le poisson, pourtant il n'en mange jamais. En fait, il ne savait pas le cuisiner. Alors, une fois j'ai fait du poisson au court-bouillon et je lui ai expliqué dans la cuisine. Maintenant il sait le faire tout seul » (A.D.6).
- 69 Les tâches administratives, bien que peu fréquentes et occupant une part réduite du temps de travail des A.D., n'en sont pas moins tangibles : « *Je m'occupe de ses papiers à monsieur X. Le téléphone, l'E.D.F., tout ça, la Sécurité sociale, faut s'occuper de tout ça. Tous ses papiers, ça passe par moi. Je vérifie, je fais les chèques pour payer les factures* » (A.D.4). Ces activités mobilisent des compétences en matière de traitement des documents qui reposent sur des capacités à :
- interpréter et comprendre les informations écrites (factures, consignes de paiement, de remplissage d'imprimés) : « *Madame X. elle se débrouillait bien pour les factures, mais maintenant qu'elles sont en euro c'est plus difficile* » (A.D.7) ;
 - rapporter et consigner de l'information par écrit : « Je fais les déclarations de revenus à la caisse d'allocation familiale pour madame X. car elle n'y arrive pas » (A.D.6).

Les soins à la personne

- 70 Le point commun à toutes les activités de « soins à la personne » est de s'inscrire « fortement » dans la relation à l'autre ; elles reposent de fait sur des composants sociaux et communicationnels et requièrent de nombreux savoirs et savoir-faire communs. Les compétences mobilisées reposent sur :
- Des habiletés manuelles, d'autant plus visible lorsque les soins d'hygiène corporelle sont prodigués à des bénéficiaires présentant des restrictions motrices : « *Il faut savoir faire les toilettes et laver des personnes âgées qui ont des problèmes pour bouger* » (A.D.5). Ces habiletés sont très souvent accompagnées par le langage ; l'agent commente alors chacune de ses actions : « *Je dis toujours ce que je vais faire car les personnes âgées ne sont pas des enfants, elles ont le droit de savoir ce que je vais faire* » (A.D.9). Autrement dit, « *laver une personne ce n'est pas laver un objet* » (A.D.5). Ces « tours de main » prennent tout leur sens quand il s'agit d'assister les personnes âgées dans leur déplacement.

Madame X. veut aller aux toilettes. L'A.D.7 la saisit par la ceinture de son pantalon sur le côté et lui dit « allons-y, vous pouvez vous lever ». Madame X se lève difficilement. L'A.D.7 lui dit de tourner doucement, qu'elle la tient et lui donne une canne à trois pieds. Puis, elle lui dit d'avancer son pied gauche en premier : « c'est bien, on est bien parti aujourd'hui, remonte un peu vos épaules, c'est bien, allez encore deux pas et on arrive ». Une fois à la hauteur de la chaise percée, elle fait pivoter madame X., la tient par les bras et lui dit qu'elle peut se laisser aller vers l'arrière...

- Des capacités à donner des soins. Il s'agit de savoir reconnaître une situation qui l'exige et agir en conséquence tout en se montrant patient et compréhensif. Comme le montre cet extrait : « *Madame X., je lui fais prendre des bains de pied presque tous les jours en ce moment parce qu'elle souffre de ses pieds qui enflent. Dans l'eau, je mets du sel, c'est pour assouplir la peau et ça défatigue les pieds, c'est bon quand on a les pieds enflés et ça détend. Elle a été opérée et n'arrive plus à marcher mais j'avais remarqué qu'elle souffrait quand je l'aidais à mettre ses chaussons et puis ça se voyait que ses pieds étaient enflés. Je suis allé chez le pharmacien et il m'a donné une pommade à lui*

mettre. Si jamais ça ne va pas mieux, quand le docteur viendra je lui en parlerais » (A.D.9). Ces dispositions sont aussi mobilisées dans la compétence à préserver l'esthétique.

L'A.D.3 sort une paire de ciseaux à ongles et coupe les ongles de madame X. Puis elle lui brosse les cheveux et lui dit qu'elle a de beaux cheveux car ils frisent naturellement. Une fois qu'elle a terminé, elle dit : « vous êtes toute belle ! » et lui demande si ça lui convient. Madame X. demande à l'A.D.3 si elle peut lui épiler les sourcils. L'A.D.3 prend la pince à épiler et le fait.

- Des capacités traitant des relations interpersonnelles pour faire preuve de tact et de diplomatie : « Madame X., elle ne sort pas beaucoup à cause de sa prothèse. Elle arrive encore à marcher mais pas très bien. Alors, comme il fait beau en ce moment, je lui dis d'aller faire un petit tour dehors. Même si elle ne va pas loin, ça lui fait prendre l'air un peu et puis ça lui fait du bien de bouger parce que rester enfermé tout le temps chez soi c'est monotone. Ça lui fait un peu d'exercice, sinon elle va finir par ne plus pouvoir marcher beaucoup. Si je lui dis, il y a plus de chances qu'elle le fasse. » (A.D.7).
- Des capacités de persuasion notamment pour exercer une pression en vue d'encourager certains comportements : « Madame X., il faut qu'elle marche. Alors, on fait un petit tour, ça lui fait du bien, mais il faut l'encourager toujours sinon elle ne veut pas et son état va empirer si elle ne bouge plus du tout. Avant elle arrivait à faire deux petits tours. Il y a des fois où elle ne veut plus avancer alors il faut se débrouiller. Toute seule ce n'est pas évident, mais j'y arrive toujours, il y a toujours une chaise pas loin que j'arrive à attraper pour l'asseoir pendant que je vais chercher le fauteuil roulant. Et puis, il faut profiter qu'elle soit debout pour décoincer le bassin parce quand elle est assise dans le fauteuil on ne peut pas l'enlever » (A.D.3).
- Des aptitudes à la supervision pour surveiller les progrès et évaluer leur évolution : « Je prépare tous les jours les médicaments de madame X. Quand le docteur vient, il fait un tableau et je l'aide à s'y retrouver et des fois je vérifie parce que comme elle fait du diabète... » (A.D.1). Ce suivi de l'état de santé des personnes âgées permet aux agents de détecter une éventuelle dégradation et de la signaler aux personnes concernées (médecin, infirmière, kinésithérapeute...).

71 Les compétences mobilisées dans toutes ces activités ont en commun de reposer sur :

- une capacité consistant à « savoir assurer le service ». Comme le disent les opératrices : « Il faut savoir faire le ménage, la cuisine... » (A.D.4) ou « Il faut savoir comment laver une personne » (A.D.9) ;
- une aptitude au raisonnement pour évaluer les informations recueillies en vue d'identifier et évaluer les attentes et besoins auxquels il est possible de répondre ;
- une capacité à négocier avec le bénéficiaire ou tout du moins à décider avec son assentiment, notamment lorsqu'il s'agit pour l'agent de réaliser des tâches qui ne relèvent pas de la prescription organisationnelle ou tout du moins de ce qu'il en connaît ;
- une capacité à coopérer avec le bénéficiaire en tenant compte de son degré d'autonomie ;
- une aptitude au leadership pour stimuler et motiver la personne âgée à participer ;
- une capacité à se gérer soi-même, notamment à maîtriser ses émotions et ses impulsions : « Il faut être patiente et accepter beaucoup de choses. Il faut éviter de les contrarier et faire à leur façon » (A.D.7) ;
- une aptitude à exécuter parallèlement ces tâches et des échanges verbaux « de compagnie ».

72 Dans chacun de ces points, il existe un travail relationnel qui mobilise des aptitudes à la communication orale et à la conduite des entretiens avec les P.A. pour poser des

questions et les écouter. À cela, s'ajoutent des connaissances plus générales sur le nettoyage du logement et du linge, l'alimentation et la préparation des repas, la personne âgée, l'hygiène, le vieillissement, les pathologies et les déficiences au niveau de la vie quotidienne. Finalement, le contenu du travail technique est indissociable du travail relationnel. Les observations et les entretiens montrent que la réalisation technique des tâches prescrites est intimement liée à des tâches « sociales » non prescrites. La gestion de la relation est une activité à part entière qui est mise en œuvre tout au long de la vacation et sollicite à ce titre des compétences sociales spécifiques.

Au-delà des tâches prescrites...

- 73 Lors des observations, nous avons constaté à maintes reprises l'amplitude du travail relationnel effectivement réalisé par les A.D. La construction d'une relation de qualité, inscrite dans le temps, suppose de mobiliser des compétences sociales qui permettent d'instaurer un climat de confiance, de rassurer lors des échanges liminaires ou encore d'adapter couramment et patiemment les sujets de conversation en fonction des centres d'intérêts des personnes, car « *Il faut que les gens aient confiance en nous, qu'on ait des bonnes relations pour que le travail soit bien fait* », comme le dit un agent (A.D.3).
- 74 Ici, arrivent en premier lieu des capacités relatives à :
- La sociabilité garante d'une bonne entente, du respect de l'autre et des conventions de politesse : « *Il faut savoir rester naturel et il faut avoir du respect* » (A.D.4). Ainsi, « *Il faut être discrète. Je ne raconte jamais ce qui se passe chez les gens en dehors. Il faut beaucoup de patience aussi et puis ne pas être curieuse* » (A.D.9).
 - La gestion de soi pour accepter « l'autorité », ou tout du moins le regard de l'autre sur le travail fait, et maîtriser ses émotions pour ne pas se laisser affecter par les situations de détresse : « *Monsieur X., je l'ai retrouvé perdu. Il savait que j'y allais à 14 h, à 13 h 30 il se pendait. Quand vous arrivez et que vous le voyez comme ça... Il savait que j'allais arriver et puis il avait laissé sa porte ouverte alors que d'habitude elle est toujours fermée à clef. C'est dur. On n'oublie pas, des fois j'y pense encore* » (A.D.7).
 - Aux relations interpersonnelles pour faire preuve de chaleur et délicatesse : « *Il faut les aimer d'abord, il ne faut pas les brusquer. Je pense qu'il faut savoir les prendre comme elles sont. Il faut voir si elles ont envie de discuter ou bien qu'on les laisse* » (A.D.5).
- 75 Les échanges entre l'A.D. et la P.A. servent à traiter les plaintes et répondre aux inquiétudes exprimées. Leur efficacité tient à la sollicitation de compétences qui font appel à :
- Une aptitude à la pensée créatrice pour faire preuve d'esprit et d'humour : « *Les relations avec les personnes âgées doivent être conviviales, c'est très important. Il y en a qui ne voient pas beaucoup de monde à part l'aide à domicile, alors il faut que ce soit un moment agréable pour elles et puis comme tout le monde, elles aiment bien rire un peu* » (A.D.1). Situation d'ailleurs recherchée par les personnes âgées : « *Madame X. s'ennuie beaucoup et elle aime bien rire, alors quand je suis là, elle en profite et on rigole bien* » (A.D.9).
 - Une certaine aptitude pour donner des conseils judicieux : « *Madame X. se fait à manger toute seule mais il arrive qu'elle ait des problèmes de digestion, alors quand je peux lui donner un petit conseil je le fais. Je lui dis que si elle n'est pas trop bien, elle devrait plutôt manger des légumes bouillis ou éviter certains aliments* » (A.D.7). Cette autre situation est également éclairante : « *Monsieur X. voulait commander des baskets, seulement quand il part en dialyse le matin il s'habille seul et il n'arrive pas à se baisser pour lacer ses*

chaussures. Alors je lui ai conseillé de prendre des chaussures à velcro. Il en est content, parce qu'il arrive à les mettre et il ne risque pas de se marcher sur les lacets. Et puis il a pris des marron parce que d'habitude il prend du noir, alors je lui ai dit "il faut changer, ce sera moins triste et il n'y a pas d'âge pour porter des couleurs..." » (A.D.2).

- 76 Dans certains cas, les discussions mobilisent des compétences qui « dépassent » le cadre d'emploi des aides à domicile en requérant, en plus d'une capacité à l'écoute, une aptitude à conduire une entrevue qui s'approche d'un entretien de relation d'aide. Un agent précise : « *Il faut savoir être psychologue je pense. Quand madame X. a perdu son compagnon il y a quelques mois maintenant, c'était une femme triste et qui ne parlait plus. Elle avait besoin qu'on la brusque un peu pour en discuter... Elle s'enfermait dans la solitude quelque part. Elle venait de perdre un être cher et elle en souffrait. Après elle a pu m'en parler et ça a été une délivrance pour elle* » (A.D.6). Nous avons pu observer ces situations où la personne âgée a la liberté d'évoquer les sujets qu'elle souhaite, l'A.D. s'abstenant de toute intervention directive. Seule des manifestations para-verbales brèves signalent la compréhension de l'agent et son intérêt aux énoncés de la P.A. Cette attention portée à l'autre, sans jugement, constitue une forme de neutralité bienveillante.
- 77 Enfin, des compétences orientées vers l'environnement social sont mises en œuvre dans le but de permettre à la personne âgée de maintenir des liens sociaux avec sa famille et son entourage socio-affectif.

Des compétences techniques et sociales pour contribuer au bien-être

- 78 Les activités relevant des travaux ménagers ont un impact réel sur le confort matériel des P.A. Elles semblent constituer le « cœur du métier ». Pourtant, d'après les opératrices, elles ne sont que le support à une activité d'aide et d'assistance « sociale » : « *Je suis là pour les aider à faire ce qu'elles ne peuvent plus faire, le ménage c'est secondaire. C'est surtout pour discuter avec elles, pour les écouter* » (A.D.6). Ce ne sont pas des « aides ménagères », terme rejeté car les assimilant à une fonction de « femme de ménage » exécutant uniquement des tâches matérielles. Ici, il ne s'agit pas de « faire à la place de », mais de « faire avec » l'autre. La participation de la personne aidée aux activités n'est pas exclue, elle est même recherchée car elle contribue au maintien de son autonomie et lui permet de conserver une activité.
- 79 Nous sommes donc en mesure d'affirmer que ces compétences à caractère « technique » contribuent directement au confort matériel et à la santé physique et physiologique des personnes âgées. En atteignant ces cibles, au travers de la qualité des services rendus, le bien-être psycho-affectif des bénéficiaires s'en trouve affecté positivement. Tout cela est possible grâce à la mobilisation conjointe de compétences à caractère « social » dont la place est relative aux tâches réalisées et finalités visées. Les activités mises en œuvre dans les soins à la personne contribuent à sa santé physique et mentale.
- 80 Toutefois, l'analyse montre que la mobilisation des compétences techniques est relativement spécifique aux activités qu'elles permettent de réaliser tandis que les compétences sociales semblent plutôt « transversales » à l'ensemble des tâches réalisées. Leur mise en œuvre n'est pas exclusive d'une activité, démontrant par la même leur « polyvalence » et leur utilité pour assurer l'efficacité des compétences techniques dans le travail d'aide à domicile.

Discussion

- 81 Dans cette section, nous mettons en perspective cette étude avec d'autres travaux récents afin d'en identifier les limites et les apports. Nous proposons de considérer plus spécifiquement les résultats qui ont trait d'une part aux déterminants à l'origine du travail technique et relationnel effectif et d'autre part à la place occupée par les compétences sociales dans les tâches réelles. Pour ce faire, nous mobilisons les résultats de travaux en sociologie (Avril, 2003) et les conclusions d'une étude anglo-saxonne sur la professionnalisation (Wrzesniewski & Dutton, 2001).
- 82 L'analyse ergonomique du travail montre que les compétences sociales occupent un rôle « majeur », pour ne pas dire central, dans le travail technique et relationnel des A.D. Ces compétences représentent un élément organisateur de l'activité (Mayen, 2005) pour faire face à la fois à la prescription fixée par la structure d'emploi et répondre aux attentes diversifiées des bénéficiaires. Leur mobilisation trouve son origine dans la nature même des tâches prescrites et dans les finalités réelles ; c'est-à-dire contribuer au bien-être des personnes âgées dans le cadre réglementaire défini de l'emploi. L'agencement des compétences observé chez les A.D. se retrouve en grande partie chez les aides-soignantes à ceci près que le travail valorisé par les structures d'emploi d'A.D. et les bénéficiaires est celui qui a trait au corps de la personne âgée, celui-là même qui représente le « sale boulot » en milieu hospitalier (Avril, 2003).
- 83 D'après Avril (2003), les opératrices mobilisent avant tout leurs expériences individuelles domestiques dans la définition des tâches qui leur incombent ; ce qu'elles font chez elles constitue en quelque sorte une référence pour définir ce qu'elles doivent faire chez les autres. Dans ce cadre, les dispositions sociales, et en particulier celles liées au genre, jouent un rôle fondamental. L'expérience de socialisation féminine aux tâches domestiques semble alors déterminante dans les tâches effectivement réalisées et les compétences qui y sont associées. Ainsi, les compétences relationnelles sont supposées être attachées au genre féminin. Dans cette approche la définition du travail réel et les compétences sollicitées relèvent du « contexte sociologique » auquel appartiennent les opératrices ou tout du moins dont elles sont issues. Toutefois, cette perspective qui met en avant un « déterminisme extérieur » à la situation de travail sur les conduites professionnelles n'est pas en accord avec les discours des A.D. rencontrées. Notre analyse est que les agents privilégient le travail relationnel aux tâches ménagères car il est associé à une forme de relation familiale qui nécessite « d'être à la fois proche et distante ». L'engagement socio-affectif semble alors indispensable dans la réalisation des services à la personne, expliquant par là même les activités observées en situation de travail.
- 84 Wrzesniewski et Dutton (2001) proposent d'expliquer la forme prise par le travail des A.D. à l'aide du concept de « job crafting ». Cette expression, difficile à traduire mais qui peut être interprétée comme « personnalisation professionnelle », constitue un processus psychologique et social dans lequel les déterminants de la situation de travail sont considérés en fonction des frontières des tâches et interprétés selon les motivations individuelles. Les motivations à l'origine du « job crafting » relèvent alors de trois besoins :
- en premier lieu, les agents s'engagent dans cette voie pour augmenter la maîtrise de leurs tâches et par conséquent limiter les contraintes du travail ;

- en second lieu, les agents sont motivés par la volonté de donner une image positive d'eux-mêmes dans leur travail ;
 - en troisième lieu, le « job crafting » offre aux agents la possibilité de satisfaire un besoin humain basique celui de rentrer en relation avec d'autres.
- 85 La perception d'une opportunité au « job crafting » repose sur la sensation de liberté ou de discrétion éprouvée par les agents dans ce qu'ils font au travail et comment ils peuvent le faire. Or, ce sont autant d'explications qui donnent un éclairage nouveau sur l'importance des communications verbales et l'intensité du travail relationnel initié par les A.D. observées. Dans notre cas, les interactions avec les bénéficiaires apportent une aide en vue de définir, voire limiter leurs tâches en façonnant leurs représentations de ce qui est et n'est pas dans le travail d'A.D. C'est donc dans le processus interactif que se construit la professionnalisation (Valléry & Leduc, 2005).
- 86 Finalement, les résultats des travaux en sociologie et sur la professionnalisation soulèvent deux interrogations nouvelles relatives ;
- d'une part au rapport au travail et à l'identité professionnelle des travailleurs et plus précisément à la place que tiennent ces éléments dans la redéfinition des tâches et dans les compétences mobilisées ;
 - et d'autre part sur le rôle du bénéficiaire dans la définition du travail et sur les mécanismes psycho-sociaux mis en œuvre pour y contribuer.

Conclusion

Contributions à l'étude des compétences

- 87 Cette étude montre la complexité du travail d'A.D. et notamment la place occupée par les relations avec les P.A. Ces opératrices définissent ainsi leur champ de compétences autour d'une activité d'aide et d'accompagnement fondée, notamment, sur l'écoute, la compréhension et le soutien ; ce qui dépasse le seul travail domestique. L'analyse de l'activité montre que le travail réel repose sur une pluralité de savoirs dont l'articulation représente en quelque sorte LA compétence de l'agent : une expertise centrée sur l'autre et ses besoins repérés. Il apparaît alors que les compétences sociales sont un ensemble d'aptitudes et de capacités permettant aux opératrices d'interagir avec autrui en adoptant des conduites sociales (verbales, non-verbales, para-verbales) adaptées aux contextes et aux objectifs visés. Elles reposent à la fois sur des connaissances relatives aux modalités d'exécution de l'action et à d'autres professions associées (comme femme de ménage, technicien de surfaces).
- 88 Les compétences centrées sur le « traitement » de la dimension relationnelle et interactionnelle du travail peuvent, dans certains cas, prendre en charge des tâches à caractère technique – au moins temporairement. Inversement, le niveau de maîtrise technique semble déterminant quant aux possibilités d'adapter les comportements aux besoins et caractéristiques non techniques des bénéficiaires. Quant à ces derniers, ce sont de véritables partenaires du travail de l'A.D. En effet, même lorsqu'il est aidé, le bénéficiaire est actif. Les échanges verbaux peuvent assurer le réglage des gestes de chacun des protagonistes au cours des soins du corps, par exemple (Mayen, 2005).
- 89 Au-delà, les compétences sociales semblent constituer une valeur ajoutée dans la construction de l'identité professionnelle en permettant de se distinguer et se valoriser

par rapport à d'autres professions. Ce lien mérite d'être approfondi car nous pensons qu'il existe une dialectique entre compétence et identité participant à délimiter le champ des activités effectuées et les modalités d'action.

BIBLIOGRAPHIE

- Abrams, L. S., & Curran, L. (2004). Between women : Gender and social work in historical perspective. *Social Service Review*, 78, 3, 429-446.
- Aliaga, C. (2000). L'aide à domicile en faveur des personnes âgées. *I.N.S.E.E. PREMIÈRE*, 744, 10, 1-4.
- Amalberti, R., Montmollin, M. de, & Theureau, J. (1991). *Modèles en analyse du travail*. Liège : Mardaga.
- Arborio, A-M., & Fournier, P. (1999). *L'enquête et ses méthodes. L'observation directe*. Paris : Nathan.
- Attane, C. (1998), Vous avez dit « compétences sociales » ? *Entreprises-formation*, 105, 40-41.
- Aubret, J., Gilbert, P., & Pigeyre, F. (2002). *Management des compétences*. Paris : Dunod.
- Austin, E. W., & Pinkleton, B. E. (2001). The role of parental mediation in the political socialization process. *Journal of Broadcasting and Electronic Media*, 45, 2, 221-240.
- Avril, C. (2003). Les compétences féminines des aides à domicile. In F. Weber, S. Gojard, & A. Gramain (Éds.). *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine* (pp. 187-207). Paris : La Découverte.
- Bellier, S. (1998). *Le savoir-être dans l'entreprise, utilité en gestion des ressources humaines*. Paris : Vuibert.
- Bellier-Michel, S. (1993). *Sens et contresens des bilans de compétences*. Paris : Éditions Liaisons.
- Bellier-Michel, S. (1997). Le savoir-être est-il une compétence ? In : E., N. Dubois, & C. Tarquinio (Éds). *Compétences et contextes professionnels, perspectives psychosociales*. Actes du Colloque de l'Adrips. Metz, 19-20 juin 1997, 7-13.
- Belt, V., Richardson, R., & Webster, J. (2002). Women, social skill and interactive service work in telephone call centres. *New Technology work and employment*. 03/02, 17-1, 20-34.
- Berthier, N. (1998). *Les techniques d'enquête en sciences sociales : méthodes et exercices corrigés*. Paris : Armand Colin.
- Blanchet, A. (1997). *Dire et faire dire : l'entretien*. Paris : Armand Colin.
- Bourdieu, P. (1980). *Le sens pratique*. Paris : Les Éditions de Minuit.
- Boutet J. (Éds). (1995). *Paroles au travail*. Paris : L'Harmattan.
- Brangier, E., Dubois, N., & Tarquinio, C. (1997). *Compétences et contextes professionnels, perspectives psychosociales*. In : Actes du Colloque de l'Adrips. Metz, 19-20 juin 1997.
- Butin, D., & Valléry, G. (2001). *La professionnalisation des « emplois-jeunes » dans l'Éducation Nationale à travers le soutien scolaire*. In : Actes du XXXVI^e congrès de la S.E.L.F.-A.C.E. Montréal, 3-5 octobre 2001.

- Causse, L., Fournier, C., & Labruyère, C. (1998). *Les aides à domicile, des emplois en plein remue-ménage*. Paris : Syros.
- Caverni, J-P., (1989), *Psychologie cognitive : modèles et méthodes*. Grenoble : P.U.G.
- Cerf, M., & Falzon, P. (2005). Une typologie des situations de service. In : M. Cerf. & P. Falzon (dir.), *Situations de service : travailler dans l'interaction* (pp 5-20). Paris : P.U.F.
- Chatigny, C. (2001). Les ressources de l'environnement : au cœur de la construction des savoirs professionnels en situation de travail et de la protection de la santé. *Pistes*, 3, 2, 1-19.
- Clot, Y., Prot, B., & Werthe, C. (2001). Psychopathologie du travail et clinique de l'activité ; Clinique de l'activité et pouvoir d'agir. *Éducation permanente*, 146, 35-49, 203-204, 208.
- Cloutier E., David H., & Teiger, C. (1999). Les compétences des auxiliaires familiales et sociales expérimentées dans la gestion des contraintes de temps et des risques de santé. *Formation-Emploi*, 67, 63-75.
- Cronshaw, S. F., & Alfieri, A. J. (2003). The impact of sociotechnical task demands on use of worker discretion and functional skill. *Human-relations*, 56, 9, 1107-1130.
- Dares, (2005), « Le secteur des emplois familiaux en 2003 : la croissance de l'activité se poursuit », *Premières Synthèses*, 12.4, 03/05.
- Dépret, E., & Filisetti, L. (2001). Juger et estimer la valeur d'autrui : des biais de jugement aux compétences sociales. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 30, 297-315.
- Dillard, J. P., & Marshall, L. J. (2003). Persuasion as a social skill. *Handbook of Communication and Social Interaction*, 479-513.
- Dutrénit, J.-M. (1997). *La compétence sociale : diagnostic et développement*. Paris, Montréal : L'Harmattan.
- Eraut, M. (1998). Concepts of competence. *Journal of Interpersonal Care*, 12, 2, 127-139.
- Ericsson, K. (1976). *Approaches to descriptions and analyses of problem solving-processes : the 8-puzzle*, Stockholm : University of Stockholm, Department of psychology.
- Fagnani, J., & Letablier, M.-T. (2001). *Famille et travail : contraintes et arbitrages*. Paris : La Documentation française.
- Falzon, P. (1989). *Ergonomie cognitive du dialogue*. Grenoble : P.U.G.
- Ferris, G. R., Witt, L. A., & Hochwarter, W. A. (2001). Interaction of social skill and general mental ability on job performance and salary. *Journal-of-applied-psychology*. 86, 6, 1075-1082.
- Fligstein, N. (2001). Social skills and the theory of fields. *American Sociological Review*, 9, 2, 105-125.
- Gagnon, E., & Saillant, F. (2000). *De la dépendance et de l'accompagnement. Soins à domicile et liens sociaux*. Laval : L'Harmattan.
- Grosjean, M., & Lacoste, M. (1999). *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris : P.U.F.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (1997). *Comprendre le travail pour le transformer, la pratique de l'ergonomie*. Lyon : A.N.A.C.T.
- Guillain, A., Pry, R., & Alles-Jardel, M. (2001). Compétences sociocognitives chez l'enfant de 4 à 6 ans : organisation et réorganisation sociocognitive : Les compétences sociales de l'enfant. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 14, 2, 41-56.

- Hajjar, V., & Baubion-Broye, A. (2004). *Modèles et méthodologies d'analyse des compétences*. Toulouse : Octares.
- Halley, J. (2005). The cleaning lady : An exploration of class and gender in a rural Wyoming family. *Qualitative Inquiry*, 11, 2, 191-197.
- I.N.S.E.E., (2003). *La France des services*. Paris : Éditions I.N.S.E.E.
- Kayser, K., Walker, D., & Demaio, J. (2000). Understanding Social Workers' sense of competence within the context of organizational change. *Administration in Social Work*, 24, 4, 1-20.
- Laroque, P. (1962). *Politique de la vieillesse*. Paris : La Documentation Française.
- Leplat, J. (1991), Compétences et ergonomie. In : R. Amalberti, M. de Montmollin, & J. Theureau (Éds). *Modèles en analyse du travail*. Liège : Mardaga, 263-278.
- Leplat, J. (1993). Ergonomie et activités collectives. In : F. Six & X. Vaxevanoglou (Éds). *Les aspects collectifs du travail*. Toulouse : Octarès, 7-28.
- Leplat, J. (2000). Compétences individuelles, compétences collectives, *Psychologie du travail et des organisations*, 6, 47-73.
- Leplat, J., & Montmollin, M. (de) (Éds). (2001). *Les compétences en ergonomie, textes choisis et présentés*. Toulouse : Octarès.
- Lévy-Leboyer, C. (1994). La sélection du personnel en Europe. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 1, 27-34.
- Lévy-Leboyer, C. (1996), *La gestion des compétences*. Paris : Les Éditions d'Organisation.
- Lévy-Leboyer, C., Louche, C., & Rolland, J.-P. (2006). *R.H. : Les apports de la psychologie du travail, Tome 1 : Management des personnes*. Paris : Éditions d'Organisation.
- Mayen, P. (2005). Travail de relation de service, compétences et formation. In : M. Cerf & P. Falzon (s/dir.). *Situations de service : travailler dans l'interaction*. P.U.F. : Paris, 61-83.
- Mohun, A. P., & Lerman, N. E. (1997). Laundrymen construct their world : Gender and the transformation of a domestic task to an industrial process ; Gender analysis and the history of technology. *Technology and culture*, 38, 1, 97-120.
- Montmollin, M. (de). (1984). *L'intelligence de la tâche : éléments d'ergonomie cognitive*. Berne, New-York : Peter Lang.
- Montmollin, M. (de). (Éds). (1997). *Vocabulaire de l'Ergonomie*. Toulouse : Octarès.
- Nezlek, J. B. (2001). Causal relationships between perceived social skills and day to day social interaction : Extending the sociometer hypothesis. *Journal of Social and Personal Relationships*, 18, 3, 386-403.
- Pacteau, C. (1997). L'évaluation aujourd'hui. Comment mesurer les compétences ? In : J.-C. Petit, S. (1998). La situation de travail productrice de compétence collective, La compétence au travail. *Éducation permanente*, 135, 99-107.
- Raguénès, R. (1991). *Aide à domicile : rôles et méthodes de travail. Soutenir l'autonomie de vie des personnes âgées*. Paris : Éditions Frison-Roche.
- Reinbold, M.-F., & Breillot, J.-M. (1993). *Gérer la compétence dans l'entreprise*. Paris : L'Harmattan.
- Reynaud, J.-D. (2001). Le management par les compétences : un essai d'analyse. *Sociologie du travail*, 1, 7-31.

- Rogalski, J., & Marquiè J.-C. (2004). *Évolution des compétences et des performances*. In J.-M. Hoc & F. Darses (Éds). *Psychologie ergonomique : tendances actuelles*. Paris : P.U.F.
- Rogers, C. (1970), *La relation d'aide et la psychothérapie* ; trad. en français par J.-P. Zigliara, Paris : Éditions sociales françaises.
- Roman Parré, M. (1984). La fonction de renseigner. In I.N.A. (Éd.), *La communication dans la ville : du discours municipal à la mission de renseigner*. Paris : I.N.A., 120-137.
- Ropé, F., & Tanguy, L. (Éds). (1994). *Savoirs et compétences, de l'usage de ces notions dans l'école et l'entreprise*. Paris : L'Harmattan.
- Schneider, B.-R., & Alsaker, F.-D. (1993). *Comportements sociaux et intervention scolaire* : Paris : P.U.F.
- Sewell, W. H. (1997). Social and cultural perspectives on women's work : comment on Loats, Hafter, and DeGroat. *French historical studies, Women and work*, 20, 1, 49-54.
- Teiger, C., Cloutier E., & David, H. (2005). Les activités de soins à domicile : soigner et prendre et soin. In : M. Cerf & P. Falzon (Éds.). *Situations de service : travailler dans l'interaction*. Paris : P.U.F., 179-204.
- Valléry, G. (2002). *L'ergonomie dans la dynamique d'étude des situations de travail en relation de service*. Document présenté et soutenu en vue d'obtenir une Habilitation à Diriger des Recherches. Amiens : Université de Picardie Jules Verne.
- Valléry, G. (2006). L'analyse des relations de service : fondements, réflexions et enjeux. In : G. Valléry & R. Amalberti (Éds). *L'analyse du travail en perspectives, influences et évolutions*. Toulouse : Octares, 195-226.
- Valléry, G., Leduc, S. (2005). Contribution ergonomique à l'analyse des relations de service à propos de la professionnalisation d'une fonction d'accueil : l'exemple des agents de contact en bureau de poste. *Le Travail Humain*, 68, 2, 06/05, 153-189.
- Witt, L. A., & Ferris, G. R. (2003). Social skill as moderator of the conscientiousness-performance relationship : Convergent results across four studies. *Journal of applied psychology*. 88, 5, 809-820.
- Wrzesniewski, A., & Dutton J. E. (2001). Crafting a job : Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26, 2, 179-201.
- Zarifian, P. (1999). *Objectif compétence. Pour une nouvelle logique*. Paris : Éditions Liaisons.
- Zarifian, P. (2001). *Le modèle de la compétence*. Paris : Éditions Liaisons.
- Zarifian, P. (2005). *Compétences et stratégies d'entreprise*. Paris : Éditions Liaisons.

NOTES

2. Les caractéristiques de la situation d'enquête ne sont pas neutres ici, obligeant à retenir des méthodologies relativement peu intrusives afin de préserver l'intimité du lieu de vie des bénéficiaires. L'accent est donc mis sur des méthodes « faiblement » outillées et des modes d'analyse différés.

RÉSUMÉS

Cet article présente les principaux résultats d'une étude qui porte sur les compétences professionnelles des aides à domicile. Une présentation de la notion de compétence est réalisée par la confrontation de différentes perspectives disciplinaires. La problématique propose d'interroger la place des compétences sociales dans ce type de travail et les capacités sur lesquelles elles reposent.

Les données analysées sont issues de l'association de méthodes directes et indirectes de recueil centrées sur l'activité des agents lors de leurs interventions au domicile des bénéficiaires. Les résultats présentés portent d'une part sur le repérage des caractéristiques majeures de leur travail notamment en matière d'organisation du travail et de communication verbale et d'autre part sur la description fine des compétences et de leurs fondements. Dans ce cadre, il apparaît que les compétences sociales sont mobilisées à la fois dans le travail technique et relationnel. Elles font appel à des capacités issues en particulier du registre de la sociabilité, de la gestion de soi et des relations interpersonnelles.

Cet article souligne le caractère dynamique et situé de l'activité de service engagée par les agents dans les relations avec les personnes et la place non-négligeable du rapport au travail et de l'identité professionnelle. Cette recherche apporte également une contribution à la valorisation des emplois de proximité.

This paper presents the preliminary results of a study which focusing on the professional competencies of home-helpers. The notion of competencies has been defined using different disciplinary perspectives. The aim of the study is to analyse social competencies in this type of work and the abilities that they are based upon.

The data is compiled from a combination of indirect methods and direct observations of the home-helpers carrying out their work in the workplace. The results presented focus partly on the major characteristics of their work notably in terms of the work organization and verbal communication, and partly on a detailed description of the competencies used and their contents. Within this framework, it seems that the social competencies in question are utilised in both relational and technical aspects of the job. They draw on abilities concerned with sociability, the behaviour of the individual and interpersonal competencies.

This paper underlines the dynamic (and contextualized) characteristics of this service activity carried out by individuals in relation to their personal relationships and the significance of the relationships while at work and their sense of professional identity. This research also considers to some extent the importance and value of other work carried out in close proximity.

INDEX

Mots-clés : Aides à domicile, Compétences sociales, Relation de service, Relation d'aide

Keywords : Daily help, Helping relation, Home helpers, Social skill

AUTEURS

SYLVAIN LEDUC

est enseignant-chercheur au sein d'un Institut Universitaire Professionnalisé (CUFR J.-F. Champollion, IUP Ergonomie, Place de Verdun, 81012 Albi Cedex 09. Laboratoire ECCHAT, Équipe ConTactS, Faculté de philosophie, sciences humaines et sociales, Chemin du Thil, 80025 Amiens Cedex 1), il mène des travaux en psychologie du travail sur la question des compétences et de l'organisation du travail. Courriel : sylvain.leduc@orange.fr

GÉRARD VALLÉRY

est professeur (Université de Picardie Jules-Verne, Laboratoire ECCHAT, Équipe ConTactS, Faculté de philosophie, sciences humaines et sociales, Chemin du Thil, 80025 Amiens Cedex 1) ; il est responsable d'une équipe de recherche technologique. Il situe ses recherches en ergonomie cognitive et psychologie du travail dans le domaine des activités de services. Courriel : gvallery@tiscali.fr