

# Évolution des pratiques de l'aide à domicile, enjeux théoriques pour l'intervention sociale

Pierre Artois

FRS-FNRS

Université Libre de Bruxelles

Depuis plusieurs années, nous assistons au développement de quasi-marchés dans les services sociaux au sein de l'Union Européenne (Defourny & Nyssens, 2010). Ces structurations suivent des principes marchands mais sont régulées par la puissance publique remettant ainsi en cause les régulations traditionnelles dans le champ des politiques sociales (Artois, 2013). L'imposition de cette logique de marché placerait les intervenants sociaux en porte à faux, non seulement par rapport à leurs idéaux professionnels, mais également par rapport aux demandes des usagers et de leurs employeurs (Jany-Catrice et Puissant, 2010). Ces usagers qui justement multiplient les précarités vécues en termes de santé, logement, exclusion sociale...

À notre sens, un renouvellement des pratiques de travail, exemplatif des transformations et enjeux de l'intervention sociale mais également sociétales, ferait jour dans le secteur de l'aide à domicile.

L'objet de cette communication est d'analyser les enjeux sous-jacents liés au développement de ces quasi-marchés à travers l'activité des aides familiales au niveau belge. Pour ce faire, nous nous baserons sur un travail de terrain effectué dans le cadre d'une recherche doctorale et qui mobilise 412 questionnaires et une trentaine d'entretiens semi-dirigés.

Dans un premier temps, nous analysons l'évolution des modes de régulation « Etat-association » vers les quasi-marchés dans le secteur de l'aide à domicile (Avril, 2014). Cette évolution conduit à la prescription du modèle de l'entreprise aux associations fournisseuses de services à domicile. Ces nouveaux modes de régulation entraînent en conséquence une mise en compétition des différentes structures, amenées dans ce contexte à décrocher des parts de marchés au sein d'une zone territoriale spécifique, en vue d'obtenir des financements et des subsides pour les activités effectuées.

Dans un deuxième temps, nous questionnons les effets sur le travail à l'aune des injonctions managériales dont fait l'objet le service des aides familiales. Comment les aides familiales s'emparent-elles de ces changements ? Quelles conséquences sur l'activité quotidienne de travail ? Le rapport au travail et au collectif de travail est-il transformé ? Qu'en est-il de la place de l'utilisateur ?

A travers cette analyse sectorielle (le cas des aides familiales) des effets des nouveaux modes de régulation et des nouvelles formes de management, cette communication permet également d'aborder en filigranes l'opposition classique en sociologie entre le « collectif » et l'« individuel » d'une part, de revenir sur les rapports entre emploi et travail d'autre part.

## Mots clés

*Aide à Domicile – Travail – Emploi – Compétitivité- Management*  
*Care – Work – Employment- Competitiveness - Management*

## Repères bibliographiques

Artois P., 2013, « Le passage du travail à l'emploi dans l'associatif en Belgique », *Les Politiques Sociales*, n°3&4, pp. 7-21.

Avril C., 2014, *Les aides à domicile, un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, 289p.

Corcuff P., 2011, *Les nouvelles sociologies*, Paris, Armand Colin, 3<sup>ème</sup> édition.

Defourny J. et Nyssens M., 2010, « Social enterprise in Europe: At the crossroads of market, public policies and third sector », *Policy and Society*, vol. 29, pp.231-242.

Jany-Catrice F. & Puissant E., 2010, « L'aide à domicile face aux services à la personne et registre d'action contradictoires : des politiques aux organisations », *Revue de l'IREES*, n°64, pp. 121-147.

Lallement M., 1990, *Des PME en chambre. Travail et travailleurs à domicile d'hier et d'aujourd'hui*, Paris, L'Harmattan.