

alternatives sociales



Lise Causse
Christine Fournier
Chantal Labruyère

LES AIDES À DOMICILE

Des emplois en plein remue-ménage



023697843

36

alternatives sociales

collection dirigée par Michel Tachon
avec le concours d'un comité éditorial composé de :
Jacques Ion, Lise Mingasson,
Numa Murard, Joël Roman et Michel Théry.

D2

1998 - 5310

THE UNIVERSITY OF CHICAGO

PHYSICS DEPARTMENT
5712 S. UNIVERSITY AVE.
CHICAGO, ILL. 60637

Lise Causse, Christine Fournier
et Chantal Labruyère

LES AIDES À DOMICILE

*Des emplois
en plein remue-ménage*



SYROS

DL- 11 06 1998 2 4 5 3 1

Étude réalisée avec le concours du Commissariat général du Plan

Avertissement

Cet ouvrage est issu de la collaboration de deux sociologues et d'une économiste du Céreq qui ont mené en 1996 une étude pour le compte du Commissariat général du Plan (Lise Causse, Christine Fournier et Chantal Labruyère, « Le développement des emplois familiaux, effets sur les métiers de l'aide à domicile », *Céreq documents*, n° 121, février 1997). Une année d'investigations, sur le terrain, auprès des acteurs institutionnels et associatifs et des salariés a permis de contribuer au débat sur les conditions de développement des emplois familiaux. Dépassant ce fait d'actualité, cet ouvrage reprend l'ensemble de ce matériau, en particulier les témoignages des salariées occupant ces emplois d'aide à la personne, et pose sans détour les questions de la revalorisation de ces métiers, de la professionnalisation des salariés et de la qualité du service offert en regard des modes de solvabilisation retenus.

Catalogage Électre-Bibliographie

Causse, Lise – Labruyère, Chantal – Fournier, Christine
Les aides à domicile : des emplois en plein remue-ménage. – Paris : Syros, 1998. –
(Alternatives sociales).

ISBN 2-84146-572-1

RAMEAU : Services de proximité : France.

DEWEY : 361.2 : Politique sociale. Aide sociale. Travail social.

331.52 : Économie du travail. Catégories particulières : prisonniers, retraités, occasionnels, handicapés.

Public concerné : Professionnel, spécialiste. Public intéressé.

© La Découverte et Syros, 1998.
9 bis, rue Abel-Hovelacque – 75013 Paris



PRÉFACE

SI LE TRAVAIL DES AUTEURS RÉUNIES ICI est surprenant, c'est par sa précision, des faits autant que des idées. Nous y trouvons l'éclairage du fouillis des emplois du monde privé, et nous y lisons la synthèse des problématiques actuelles réfléchissant le service domestique et personnel. Ce livre nous invite à un voyage dans l'univers des emplois à domicile ; nous y apprenons autant la réalité d'aujourd'hui que nous comprenons les problèmes qui s'ensuivent. Il faut de grands mots, ceux de « voyage » et d'« univers » pour désigner le champ de recherche et d'analyse d'une mutation sociale reconnue, celle de l'emploi à domicile.

Aujourd'hui, l'emploi à domicile renouvelle un des plus vieux métiers du monde, celui de servante. Bien sûr la servante devint une « bonne à tout faire » au début du siècle, puis employée de maison dans les années soixante. Mais l'« emploi familial », et « l'emploi à domicile », expressions nouvelles, sont des termes qui disent bien la difficulté à appréhender cette mutation : la famille désigne les personnes, le domicile désigne le lieu. Entre les êtres humains et le foyer, appartement ou maison, on hésite à identifier simplement le service, à en définir les tâches et les fonctions.

Le mérite de ce livre est de prendre la mesure de cet embarras. Le « à tout faire » de la bonne du ^{XX}^e siècle auquel faisait écho le titre de livre *Femmes toutes mains* diffuse l'idée d'une infinitude de la tâche, travail jamais fini mais surtout si mal défini qu'est le service. Alors il ne suffit pas de parler de professionnalisation de ces tâches comme si cela allait de soi, comme si ce nouveau « gisement d'emploi » nécessitait un peu d'organisation et de systématisation. La force de ce livre est d'envisager cette professionnalisation sans croire

au remède miracle, sans imaginer que cette absence de formalisation d'un métier relève juste d'une contingence historique. Si depuis les années vingt la question de la professionnalisation du métier domestique se pose sans se résoudre, cela mérite un peu de réflexion.

La réflexion partirait du constat de notre modernité économique et politique. Cette dernière est double, grâce au salariat et à la citoyenneté. Ces deux éléments de notre modernité sont en contradiction avec la domesticité d'Ancien Régime. En effet, le salaire et le temps de travail d'une part, la liberté de conscience du citoyen d'autre part, sont des réalités neuves au XIX^e siècle et surtout contraires à l'état de domesticité ; celui-ci se caractérisant par la présence sans limite et la dépendance sociale. Depuis, bien sûr, nous avons fait du chemin, l'autonomie économique et politique des personnes de service n'étant plus en cause. Mais n'oublions pas que la question de la professionnalisation de l'emploi de service s'inscrit dans cette histoire. La démocratie n'est pas faite pour penser l'emploi de service comme un métier moderne. Que l'évolution sociale contemporaine nous conduise à ce croisement nécessaire entre service et démocratie doit être pensé avec rigueur et exigence. Les auteurs de ce livre prennent, à l'évidence, la mesure de toutes ces difficultés. Les femmes, et surtout les femmes, sont au cœur de ce nouveau dispositif social. Personne ne peut l'oublier.

Geneviève Fraisse

Déléguée interministérielle aux droits des femmes

*Aux aides à domicile
qui nous ont révélé
la richesse d'un travail
trop souvent déconsidéré*

INTRODUCTION

LES CAMPAGNES SUCCESSIVES DE PROMOTION des emplois à domicile en 1987, des emplois familiaux en 1992 et enfin du chèque emploi service en 1994 ont progressivement conduit le grand public à faire l'amalgame entre différents types d'activités comme faire le ménage dans un appartement désert, s'occuper d'une personne dépendante, garder un bébé, aller promener un chien, donner des cours de soutien scolaire à un enfant, etc. Regroupées dans le champ des « services aux personnes à domicile », promues au titre de « gisement d'emploi de l'an 2000 », ces activités ont fait ces dernières années l'objet d'un traitement économique et juridique homogène : mêmes outils de gestion de l'emploi (associations intermédiaires, associations mandataires, chèque emploi service), mêmes modes de solvabilisation (exonérations de charges sociales, déductions fiscales), mêmes qualités comportementales recherchées et, pour l'essentiel, mêmes niveaux de rémunération, au voisinage du SMIC ; autant de points communs qui repoussent dans l'oubli les anciens modes de réponse aux besoins des ménages, construits depuis l'après-guerre, sous la double contrainte des politiques sociales (maintien à domicile des personnes âgées, politique familiale) et de la politique contractuelle (droit du travail, conventions collectives).

L'intrusion de la notion fourre-tout d'emploi familial, venant occulter la diversité des métiers de l'aide à domicile, peut faire penser d'une certaine manière au phénomène qui s'est produit au XIX^e siècle avec la disparition de la domesticité organisée en métiers, fonctions et genres, et l'apparition des bonnes à tout faire, puis des employées de maison polyvalentes. Or, pendant que la

spécialisation disparaissait dans le secteur des services domestiques, elle se construisait, au contraire, dans les établissements puis les services, auprès desquels les familles ont progressivement sous-traité les fonctions de garde des enfants, des ascendants âgés ou malades. Avec le soutien actif des pouvoirs publics, un réseau dense d'établissements spécialisés dans l'accueil et la prise en charge de certains publics (jeunes enfants, personnes âgées, enfants ou adultes handicapés) s'est en effet constitué.

On attendait de ces structures qu'elles répondent aux exigences des familles en termes de qualité, aussi bien sur le plan de la sécurité que sur ceux de la qualité des soins ou de l'éducation prodiguée aux personnes accueillies. Elles ont contribué à créer un très grand nombre d'emplois dans le secteur sanitaire et social et ont fait d'importants efforts de professionnalisation des personnels employés. La structuration de filières de formation et la reconnaissance des qualifications spécifiques à chacune de ces « professions » (aides-soignants, auxiliaires de puériculture, aides médico-psychologiques, éducateurs de jeunes enfants, éducateurs spécialisés, etc.) ont contribué à accroître le coût de ce type de prise en charge. Mais, parce qu'ils répondaient à des besoins jugés légitimes par le corps social, ces établissements ont bénéficié (et bénéficient toujours) du soutien financier des pouvoirs publics, ainsi que des caisses de protection sociale. Une partie seulement du coût de production du service est de ce fait supportée par les familles, parfois de manière dégressive selon les revenus (voir les tarifs des crèches, par exemple).

Au tournant des années quatre-vingt, cette logique de « placement » a été mise à mal en raison des coûts financiers, sociaux et psychologiques jugés exorbitants à la fois par les financeurs, les familles et certains spécialistes (gérontologues, psychiatres, etc.). Engagé depuis la fin des années soixante, le mouvement en faveur du maintien à domicile des personnes âgées s'est amplifié et étendu à d'autres catégories de publics, notamment les malades et les personnes handicapées. Dans le domaine de la petite enfance, les coûts de revient élevés de l'accueil en crèches collectives, ainsi que les rigidités de fonctionnement de ce type d'établissements ont conduit au développement de modes de garde plus individualisés, en écho à un discours centré sur le confort apporté aux enfants et à leurs parents par la plus grande proximité et par la flexibilité de ce mode de prise en charge.

À la fin des années quatre-vingt, la tendance à la privatisation des modes de garde se renforce encore avec l'incursion de la politique de l'emploi au sein des politiques sociales et le développement des emplois de proximité, en particulier au domicile des

familles concernées par la garde d'enfants ou l'assistance aux personnes âgées. De nouvelles aides apparaissent, sous forme d'allocations, d'exonérations de charges puis de déductions fiscales qui vont bénéficier en priorité aux ménages les plus solvables. Cette politique en faveur des emplois familiaux n'est accompagnée, jusqu'en 1996, d'aucune exigence en matière de qualité du service rendu ou de qualification des salariés, remettant ainsi en cause les efforts antérieurs consentis par le secteur sanitaire et social et par celui de l'aide ménagère. Cette absence de professionnalisation, combinée à la précarité des conditions d'emploi de ces nouveaux salariés et à l'image dépréciée des activités à domicile, va contribuer à assimiler les emplois familiaux à des petits boulots, que l'on fait « faute de mieux ».

C'est à une plongée dans cet univers professionnel très hétérogène (où se côtoient, sans se connaître, employées de maison, gardes-malades, travailleuses familiales et aides ménagères) et à une immersion dans l'intimité des relations de service à domicile que nous invite Lise Causse, dans le premier volet de l'ouvrage.

Cherchant moins à décrire la diversité des contenus de travail qu'à cerner, à partir des modalités propres à chacune des interventions, les communautés de valeurs et d'usages qui les caractérisent, elle propose dans le premier chapitre une mise en perspective des rapports sociaux à l'œuvre dans trois modèles de service :

- celui de la domesticité, modèle historique mais encore présent, qui renvoie à l'image de la salariée logée-nourrie au sein de la famille bourgeoise ;

- celui de la sous-traitance, caractérisé par une grande autonomie de la salariée dans l'exécution de son service effectué le plus souvent en l'absence du commanditaire ;

- celui de la pourvoyance, qui fait intervenir les notions d'aide et d'assistance au sein des activités traditionnelles de soins et de garde des personnes dépendantes ou des enfants.

Au chapitre 2, le lecteur est convié à approfondir le modèle de la pourvoyance, en approchant de plus près les dimensions affectives et éthiques de cette relation de service, que l'on rencontre en particulier dans les activités de maintien à domicile de personnes dépendantes ou malades. Au travers des nombreux témoignages de salariés, est montrée la complexité des actes professionnels engagés qui ne sont jamais isolés des valeurs, normes et affects qui les sous-tendent. En prenant l'exemple de l'accompagnement vers la mort, c'est à une réflexion sur la place de l'intervenant à domicile dans une relation d'extrême dépendance qu'est convié le lecteur.

S'interrogeant sur le déficit d'image de ces métiers, on s'intéresse, dans le chapitre 3 aux facteurs qui jouent à l'encontre de leur

valorisation et contribuent, au plan des représentations collectives comme au plan des conditions concrètes de travail, à maintenir ces emplois dans la sphère des « petits boulots ». L'accent est mis principalement sur la confusion entre espace privé domestique et lieu d'exercice du travail, ainsi que sur l'absence des principaux critères qui fondent habituellement les modes de construction et de légitimation des « professions ». Outre l'absence de filières professionnelles spécifiques, d'autres caractéristiques contribuent à expliquer l'image dévalorisée de ces emplois, comme l'invisibilité du travail effectué, l'absence de référence à l'univers salarial traditionnel, ou encore la non-mixité.

On change radicalement de registre d'analyse pour s'intéresser ensuite, avec Chantal Labruyère, aux évolutions historiques, sociales et économiques du secteur de l'aide à domicile. Le chapitre 4 insiste sur le fait que derrière la façade lisse et moderniste du terme « emplois familiaux » se cachent des activités répondant à des besoins répertoriés depuis longtemps et partiellement satisfaits jusque dans les années quatre-vingt-dix, que ce soit dans le cadre des emplois de gré à gré (au noir ou déclaré) ou dans celui des prestations de service offertes par des associations. Ces deux modalités de réponse, qui correspondent à un *distinguo* grossier entre besoins socialement reconnus et besoins relevant de choix personnels, ont donné lieu jusqu'à la période charnière de la fin des années quatre-vingt, c'est-à-dire avant que les politiques de l'emploi ne s'emparent de ce champ d'activité, à la création de deux univers professionnels distincts, celui des aides à domicile et celui des employés de maison. On brosse ici un rapide tableau en termes de modes de solvabilisation, d'organisation des branches professionnelles et de volume d'emploi.

L'ensemble des mesures et des dispositifs qui ont progressivement contribué à restructurer complètement le secteur et à brouiller son image dans le grand public sont présentés dans le chapitre 5 : mesures d'exonérations sociales et fiscales, création de nouveaux types d'associations de services – les unes dites intermédiaires, les autres mandataires –, expérimentation puis généralisation du chèque emploi service, instauration de modalités nouvelles d'agrément des opérateurs, ouverture du secteur aux entreprises marchandes, etc. Au terme de ce processus, le secteur a connu un développement d'activité très important (+ 57 %) qui s'est accompagné d'une redistribution des cartes entre les différents opérateurs en présence, les trois quarts de la hausse d'activité ayant été absorbés par la branche des employés de maison.

Mais aujourd'hui l'offre de service est devenue illisible car, sur le terrain, l'univers des employés de maison et celui des aides

ménagères se sont interpénétrés et les dénominations les plus variées sont venues se superposer aux noms précédemment en usage dans les deux branches. Ainsi, le substantif « aide à domicile » désigne souvent aujourd'hui l'ensemble de ces deux secteurs alors qu'il faisait initialement référence aux salariés des associations mis à disposition dans le cadre d'une prestation sociale : aide ménagère, travailleuse familiale, auxiliaire de vie.

Permettre aux acteurs (clients, organismes de formation, intermédiaires de l'emploi, etc.) de décoder le mode de fonctionnement de cette offre sur un territoire et de comprendre les spécificités de chacune, telle est l'ambition de la typologie d'opérateurs proposée au chapitre 6. Croisée avec les modèles de service, celle-ci débouche sur une série de figures de salariés. Si les plus anciennes, les employées de maison logées-nourries et les travailleuses familiales, continuent à servir de points de repère à ces univers professionnels, d'autres figures s'imposent : celle de la femme de ménage indépendante et, plus récemment, celle de l'aide mandataire et celle de l'aide à domicile mixte.

C'est à une analyse des conditions de travail et d'emploi que Christine Fournier a consacré le chapitre 7. Le cadre juridique dans lequel s'inscrivent ces relations de travail (références au droit du travail, au droit social et aux cadres conventionnels) est mis en perspective avec la réalité concrète de ces emplois. Si un certain nombre de règles juridiques s'appliquent quel que soit le statut de l'intervenant, d'autres en revanche sont spécifiques aux différents régimes conventionnels dont relèvent, d'un côté, les salariés des associations d'aide à domicile, de l'autre, les salariés embauchés par des particuliers (ou employés de maison). S'il n'y a jamais eu superposition totale entre les modèles de service décrits précédemment et ces statuts d'emploi, on observe cependant, jusqu'en 1987, une relative cohérence entre la relation de service d'aide à domicile et le statut de salarié des associations, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui, cette relation pouvant désormais reposer sur n'importe quel support juridique. Les amalgames statutaires sont devenus incontournables pour nombre de salariées du secteur. Les opérateurs de service y gagnent en flexibilité de la main-d'œuvre et donc en capacité d'adaptation aux besoins des clients. Les salariés en retirent quelques avantages, mais surtout des inconvénients. Pour enrayer la dégradation des conditions de travail et d'emploi des intervenants, comme pour régler les problèmes tenant à la qualité du service rendu, le rôle des organismes employeurs s'avère décisif. Leur maintien en tant que structure collective et le renforcement de leur capacité de gestion et d'organisation sont donc un enjeu important dans la perspective de la professionnalisation du secteur et de

l'amélioration de la qualité du service rendu, en particulier en ce qui concerne le segment du marché dans lequel la relation de service est avant tout une relation d'aide et d'accompagnement à la vie quotidienne.

Mais que met-on derrière la notion de qualité du service ? C'est ce que Chantal Labruyère s'efforce d'explicitier dans le dernier chapitre, en interrogeant la définition spontanée que peuvent en donner les employeurs et en introduisant dans le débat la notion symétrique de qualité des emplois. Pour les catégories d'usagers les plus fragiles, les moins autonomes, force est de constater que les modes de solvabilisation des besoins les plus récents ne vont pas dans le sens de l'instauration de garanties en matière de qualité des prestations fournies. De ce point de vue, l'adoption en 1997 de la nouvelle prestation spécifique dépendance est exemplaire de cette tendance dans la mesure où elle place le bénéficiaire en position de client sur un marché totalement ouvert. Ce qui se traduit par la prédominance, dans la décision du bénéficiaire-client, du critère quantitatif : « Combien d'heures de présence puis-je acheter avec la somme perçue ? » sur les critères qualitatifs : « De quel type de professionnel ai-je besoin ? Quel statut d'emploi me garantit les plus grandes fiabilité et sécurité d'intervention dans la durée ? » Dans ce contexte, on s'aperçoit que ce sont les salariés les moins expérimentés et les plus précaires, voire les plus fragiles – mais les moins chers –, qui sont mobilisés pour l'aide à la vie quotidienne des personnes les plus dépendantes. Les difficultés que rencontrent aujourd'hui ces quasi-employeurs que sont les services mandataires¹ à envoyer les salariés en formation n'en apparaissent que plus graves, la qualité des prestations servies ne pouvant pas être garantie, malgré l'adoption d'un agrément qualité par les pouvoirs publics.

C'est sur quelques propositions visant à redonner à la prestation de service toute sa place dans l'offre de service mise à disposition des usagers, surtout lorsqu'il s'agit de personnes en situation ou en voie de dépendance, que se termine l'ouvrage. Il nous est apparu en effet que d'autres choix que celui de l'aide massive investie au profit des ménages les plus solvables pouvaient être faits, à condition de fixer comme priorités de l'intervention publique la solvabilisation de la demande des catégories qui ont des besoins attestés et le souci de la qualité des emplois créés.

1. Services mandataires : associations de mise en relation des candidats à l'emploi familial avec les offreurs de service. Outre cette fonction de placement, ces associations proposent à leurs clients un service d'aide à la gestion administrative du contrat de travail conclu entre la famille et l'employée recrutée (voir p. 125).

1

TROIS MODÈLES DE SERVICE POUR DES INTERVENTIONS TOUJOURS SINGULIÈRES

À LA FIN DU XX^e SIÈCLE, les intervenantes à domicile ont toujours comme figure emblématique le service domestique, même si elles refusent l'étiquette de la bonne à tout faire. L'assignation à ces emplois reste forte. Depuis un siècle ce sont quasi exclusivement des femmes qui les exercent : non plus des immigrées de l'intérieur comme autrefois les Bretonnes qui quittaient leur région pour trouver à se placer auprès de familles bourgeoises de la capitale, mais des femmes, françaises ou étrangères, en situation de fragilité économique ou sociale. S'il nous paraît difficile de dresser des portraits types de ces femmes, tant leurs situations sont singulières et hétérogènes, une chose semble pourtant les rassembler : le fait de n'avoir jamais choisi positivement ce travail. Elles le font faute de mieux ou parce qu'elles ne voient pas ce qu'elles pourraient faire d'autre. Les quatre résumés d'itinéraires qui vont suivre reflètent cette diversité d'histoires.

Annie T. a vingt-six ans, elle est célibataire et vit chez ses parents. Après l'obtention d'un bac professionnel d'habillement, elle s'est trouvée au chômage, sa demande de poursuite d'études en BTS habillement lui ayant été refusée. Mise « au pied du mur »

selon sa propre expression, elle trouve un contrat emploi solidarité pour un centre social où elle donne des cours de couture aux femmes du quartier. Dans le cadre de ce contrat, elle passe un brevet d'animation, le BAFA, qui lui permet de travailler dans un centre aéré les mercredis. À la fin de son CES, elle s'adresse à une association d'emplois familiaux qui lui trouve des contrats auprès d'employeurs particuliers pour la garde d'enfants et le ménage ; de 50 heures, elle passe à 130 heures de travail par mois. Mais la précarité et la variabilité horaire d'un contrat à l'autre, la difficulté de concilier les contrats entre eux ne lui permettent pas d'être matériellement autonome et de se projeter sur le moyen terme dans ce travail de garde. Elle prépare le concours d'auxiliaire de puériculture pour entrer dans une crèche – elle l'a déjà passé deux fois, mais sans succès. « J'ai l'impression qu'il n'y a rien pour moi », conclut-elle.

Lydia I. a trente ans, elle est divorcée avec deux enfants à charge. Elle a fait une série de petits boulots dans les entreprises de sa région : une chocolaterie, une cave coopérative... Elle a aussi fait des remplacements dans la distribution comme caissière. Sur recommandation d'une amie, elle a postulé dans une association d'aide ménagère, où elle a fait dans un premier temps des remplacements auprès de personnes âgées. Elle a pris une année de congé sans solde puis a démissionné pour élever ses enfants. Lorsqu'elle a voulu reprendre son travail, elle a trouvé à faire des remplacements comme aide-soignante dans une clinique qui n'a pu la garder car elle n'a pas le diplôme exigé. Aujourd'hui, elle a retrouvé du travail dans l'association à domicile où elle avait précédemment travaillé. Elle intervient auprès de personnes handicapées en tant qu'auxiliaire de vie. Lorsque le volume horaire de son activité n'est pas suffisant, son association lui propose des petits contrats ou des remplacements comme employée de maison dans le cadre des emplois familiaux. Elle souhaite se professionnaliser dans le domaine des personnes handicapées et passer un diplôme d'aide-moniteur psychologique, ce qui lui permettrait de travailler également dans des structures spécialisées. Son association lui propose une formation aux fonctions de l'aide à domicile, le CAFAD, ce qui ne l'enthousiasme guère.

Mariée avec quatre enfants, Danielle G. a cinquante ans. Elle est titulaire d'un diplôme de relieuse. Elle a travaillé pendant dix ans dans une entreprise de papeterie jusqu'à la naissance de son premier enfant. Lorsqu'il y a onze ans son mari a été au chômage, elle s'est mise en quête d'un travail, elle n'en a trouvé que dans le domaine de l'entretien. Elle a travaillé à mi-temps comme employée de maison auprès d'une personne âgée d'une famille

aisée pendant quatre ans. Elle n'a pu trouver un emploi semblable à la fin de cette intervention, aussi s'est-elle adressée à une association mandataire, qui lui a proposé des emplois d'entretien auprès de particuliers de milieux sociaux diversifiés. Elle fait des interventions à domicile tous les matins pour des volumes horaires très variables. Les soirs de la semaine elle fait le ménage dans les bureaux d'une société. Elle souhaite ne pas travailler plus et garder ses après-midi pour elle. Elle espère continuer cette organisation de vie jusqu'à sa retraite.

Gisèle M. a trente-sept ans, elle est célibataire avec un enfant de dix ans. Elle a grandi à l'île Maurice dans un couvent qui avait un orphelinat. À l'âge de quinze ans, elle a travaillé pour les sœurs les plus âgées du couvent dans des fonctions proches de celles d'assistante de vie. À dix-neuf ans, elle en est partie et elle s'est mariée. Quelques mois après, elle a fui son pays et les mauvais traitements infligés par son mari, et s'est installée à Paris. Avec l'aide d'un compatriote, elle a trouvé un travail d'employée de maison nourri-logée. Elle a exercé cet emploi auprès de deux familles. La dernière famille l'a aidée à trouver un autre emploi car elle avait un enfant et ne pouvait continuer ce travail. À la suite d'un stage dans le secteur du nettoyage, qu'elle a pu faire en tant que demandeur d'emploi, elle a trouvé un emploi dans l'association d'aide ménagère, où elle travaille à temps plein depuis 1990.

Ces femmes sont au cœur des évolutions sociales et économiques qui traversent notre société. Le plus souvent en situation de fragilité, elles se heurtent aux problèmes de première insertion professionnelle ou de retour à l'emploi après une longue interruption, à des situations de précarité de travail pour elles ou leur famille, aux conséquences de la séparation d'avec le conjoint...

La professionnalisation de ces emplois à domicile, leur reconnaissance et leur stabilisation dans la durée sont donc une question cruciale pour elles. L'enjeu est qu'ils puissent rester des emplois refuges tout en étant aussi des emplois d'avenir ou des emplois tremplins.

Si nous avons commencé notre propos en évoquant le service domestique, c'est qu'il est toujours un modèle de référence pour les emplois de l'aide à domicile. Le rapport social particulier qu'il a fondé apparaît historiquement au XVIII^e siècle. Il se construit autour de la rencontre de deux figures : celle de la domestique et celle de la maîtresse de maison. Progressivement avec les modifications des conditions économiques et sociales, les domestiques vont se raréfier et l'on va voir apparaître au XIX^e siècle, dans une relation plus solitaire, la figure de la « bonne à tout faire » logée-nourrie chez son

employeur. La féminisation et l'appauvrissement du travail lié à sa polyvalence (voir chapitre 3) vont être des données de base de ces nouvelles formes d'emplois. Au début du *xx^e* siècle, sur fond de crise de domesticité, les employées vont remettre en cause le lien de subordination qui caractérise cette notion de service. En même temps qu'une modification structurale de l'espace du privé et de l'intime – la bonne à demeure étant de plus en plus vécue comme une étrangère –, le milieu du *xx^e* siècle va voir se développer une nouvelle figure, celle de la femme de ménage payée à l'heure. Bien que très précaire au regard d'autres emplois salariés de cette époque, cette relation de travail peut être considérée comme une avancée sociale dans la mesure où est remis en cause le lien de dépendance exclusif de l'employée vis-à-vis d'un employeur unique auquel elle était totalement dévouée. Pour autant la précarité caractérise ce nouveau modèle de service, seule l'aliénation attachée au service de domesticité est ici battue en brèche.

Au moment où le secteur des employés de maison voyait fondre ses effectifs, un nouveau secteur se structure, celui de l'aide à domicile. Si l'on en voit les prémices à la fin du *xix^e* siècle, c'est surtout au *xx^e* siècle, après la Seconde Guerre mondiale, qu'il va prendre forme. Il s'adresse dans un premier temps aux familles de milieux sociaux modestes, avec la constitution de services de travailleuses familiales, pour se spécialiser dans les années soixante et soixante-dix dans le maintien à domicile des personnes âgées (cf. la constitution des services d'aide ménagère), puis dans celui des personnes handicapées (cf. la création du métier d'auxiliaire de vie). Les fonctions de l'aide à domicile vont également s'étendre avec le développement des soins infirmiers à domicile. De nouvelles relations s'instaurent avec les bénéficiaires de l'aide. Ces relations se déploient moins dans le cadre d'un rapport de domesticité que dans celui d'un rapport de dépendance-pourvoyance. Pour autant, les situations n'en sont pas moins mouvementées, porteuses tout à la fois de richesses et de risques d'oppression, comme nous allons le voir.

Ce bref éclairage historique ne doit pas conduire à une lecture linéaire des relations de service. Elles ne se substituent pas strictement les unes aux autres au fil du temps, mais cohabitent selon des configurations et des dominantes particulières. Au départ de notre enquête², en 1995, nous avons centré notre regard sur les emplois de l'aide à domicile, ce qui nous a conduites à analyser des logiques

2. Lise CAUSSE, Christine FOURNIER, Chantal LABRUYÈRE, « Le développement des emplois familiaux, effets sur les métiers de l'aide à domicile », *Céreq documents*, n° 121, février 1997.

d'intervention qui s'inscrivent dans ce que nous avons appelé le « modèle de la pourvoyance ». Mais, pour en comprendre la portée et les enjeux, un détour par le modèle antérieur, celui de la domesticité, se révéla nécessaire. Il reste le modèle de référence, soit parce que les salariées, en s'y opposant, construisent les bases d'un autre rapport salarial avec les bénéficiaires/commanditaires de l'aide, soit parce qu'il demeure prégnant sur certains segments de l'activité de l'aide à la personne, comme c'est largement le cas aujourd'hui avec la garde d'enfants. Quant au modèle de la femme de ménage appelé par nous le « modèle de sous-traitance », il s'est construit, comme nous venons de le voir, en réaction au modèle de domesticité.

Avant de prendre connaissance des modèles de service, soulignons qu'un modèle de service n'est pas strictement identifiable à un ou plusieurs métiers. Selon la manière dont s'instaure la relation de service, on peut retrouver un même métier dans plusieurs modèles de service ; c'est le cas notamment pour les gardes d'enfants. On ne peut pas non plus dire que ces modèles sont nécessairement identifiables à des individus. Une même intervenante peut travailler dans le cadre de logiques d'intervention différentes. Pour chaque modèle, nous aborderons simultanément les deux termes de la relation, côté salarié et côté employeur, même si notre propos est centré sur les salariées. La première facette de la relation résulte principalement de l'enquête qui nous a permis de rencontrer une soixantaine de salariées ou d'anciennes salariées de l'aide à la personne. La seconde facette sera nourrie des témoignages existants au travers des études, récits et écrits variés, appartenant au monde de la recherche, de la littérature ou du théâtre³.

La domesticité n'a pas disparu

C'est chez les employées de maison intervenant dans des familles aisées appartenant aux classes sociales supérieures que sont perceptibles de manière plus marquée les relations de domesticité. Ce type de relation, dont le modèle « idéal » est l'employé de maison logé-nourri, se retrouve essentiellement dans les emplois

3. Albert MEMMI, *L'Homme dominé, et Portrait du colonisé*, Gallimard, Paris, 1968 et 1997 ; Michel PINÇON et Monique PINÇON-CHARLOT, *Les Beaux Quartiers*, Seuil, Paris, 1989 ; Jean-Claude KAUFMANN, *Le Cœur à l'ouvrage, théorie de l'action ménagère*, Nathan, Paris, 1997 ; Geneviève FRAISSE, *Femmes toutes mains*, Seuil, Paris, 1979 ; « Les dossiers de l'histoire » consacrés à « L'histoire des gens de maison », réalisation Christine ROBERT, France Culture, août 1997.

directs de gré à gré (déclarés ou non), même si, aujourd'hui, ces emplois transitent parfois par des associations mandataires.

Pour autant, le modèle de domesticité ne se limite pas au cas de figure de l'employée de maison, tous les emplois de l'aide à la personne peuvent être traversés à un moment ou un autre par ce type de relation. Par ailleurs, les jeunes femmes gardes d'enfants décrivent des relations qui conduisent à penser que le modèle de domesticité n'est pas dépassé ou en perte de vitesse. Au contraire, dans le cadre des emplois familiaux, de nouvelles formes de domesticité semblent se développer. En mettant l'accent sur cette figure « idéale » de la relation de domesticité, il ne s'agit pas de forcer le trait de ce modèle, ni de le caricaturer, mais au contraire de mieux en saisir la cohérence interne pour montrer l'esprit dans lequel se déroule cette relation de service du point de vue des salariées.

Premières caractéristiques de la relation de domesticité : une quête de reconnaissance personnelle et professionnelle

Des itinéraires de vie heurtés

Les employées de maison rencontrées ont entre 36 et 66 ans. Une dissymétrie sociale entre leur milieu d'origine et le milieu des personnes chez qui elles travaillent est toujours présente. Plusieurs d'entre elles ont passé la première partie de leur vie en Espagne, au Portugal et au Maroc. Un événement marquant – maladie, perte d'un parent proche, divorce – a contribué à leur départ du pays d'origine. Pour celles qui ont toujours vécu en France, des événements familiaux et sociaux ont aussi contribué à leur départ de la sphère familiale : le décès de la mère pour l'une, une situation de grande pauvreté dans le cadre d'une famille très nombreuse pour l'autre... Elles ont toutes commencé à travailler tôt, à l'adolescence. Aucune d'entre elles n'a de diplôme, elles ont quitté l'école jeunes – quand, toutefois, elles l'ont fréquentée.

Nature de l'activité

On ne s'improvise pas employée de maison. « Tenir » une maison bourgeoise, « faire le service » est un véritable art. Participer à l'organisation de réceptions, savoir recevoir, servir sont un aspect du métier que l'on ne retrouve pas dans les autres modèles de services à domicile. L'environnement social dans lequel travaillent les employées les amène à intervenir sur des matériaux de qualité : argenterie, cuivre, beaux tissus, qui demandent souvent un savoir-faire spécifique en termes d'entretien. Trois employées rencontrées évoqueront le plaisir qu'il peut y avoir à travailler au contact de

« beaux » objets de valeur, à être familière de lieux et de milieux qu'elles n'auraient jamais pu approcher autrement : « ... En plus, vous traînez dans des superbes maisons, super-belles. La poussière, ce n'est pas la poussière d'une maison où on passe un mois sans faire le ménage, la poussière, elle est faite tous les jours sur des meubles sublimes, sur des tableaux sublimes, [...] vous touchez des tissus en soie, ce n'est pas un ménage comme dans un bureau, dans des endroits sales. »

Entretenir ce type d'espace, c'est un peu contribuer à sa préservation, à son embellissement, à son harmonie, et les employées peuvent en éprouver un sentiment de fierté.

L'apprentissage du travail

L'activité de travail est parfois fortement encadrée : « Elle me dirigeait. Dès que j'avais fini quelque chose, je devais en faire une autre [...] on sentait que c'était vraiment la dame qui gouvernait. C'est elle qui prenait les devants, c'est pas nous. »

Cela n'empêche pas l'employeur, lorsqu'il considère que sa salariée maîtrise son travail et qu'une relation de confiance existe entre eux, de lui laisser de l'autonomie pour s'organiser comme elle l'entend. Avec le temps, la salariée intègre les exigences de son employeur et il est besoin de moins d'échanges pour accomplir les tâches : « Avant, lorsqu'elle partait en vacances, elle laissait des mots : faites les placards, l'inventaire de ci, faites ça... Elle surveillait l'argenterie de tous les jours ou l'argenterie pour les invités... Aujourd'hui, elle fait plus ça [...] elle a vu que j'étais compétente... Tout ça, c'est à moi de m'organiser mais, comme je vous l'ai dit, il faut être très organisée... j'ai 350 mètres carrés... »

Les salariées qui interviennent dans des habitations bourgeoises ont dû apprendre, lorsqu'elles ne le savaient pas, à faire la cuisine, la décoration, le service pour les réceptions, l'entretien des objets de valeur... Souvent, c'est l'employeur lui-même qui a initié le personnel de maison. Lorsqu'il existait dans une maison une armée de domestiques, les apprentissages se faisaient à l'intérieur du collectif, le majordome ou maître d'hôtel assurant l'organisation d'ensemble. L'une des employées rencontrée a appris son métier chez son premier employeur, où elle intervenait comme « bonne » des enfants. Elle est aujourd'hui employée de maison et ne s'occupe plus d'enfants. Il semble que cette mobilité ne soit pas exceptionnelle. Être placée comme « bonne d'enfants » permet à l'employée de s'appropriier l'univers et les exigences du travail, et, à l'employeur, de tester la personne et de faire son apprentissage.

Les salariées, issues généralement de milieux modestes, ont rarement pu aller jusqu'au bout d'une formation dans le cadre

scolaire. La connaissance des conventions et des manières de faire le service représente souvent un nouvel apprentissage par rapport à celui accompli dans la sphère familiale. Ce travail peut être vécu comme un espace de socialisation structurant et permettant, provisoirement du moins, de dépasser ses frustrations en matière d'accès à une forme de connaissance. Le fait que les apprentissages se fassent sous un mode empirique permet une continuité avec les apprentissages primaires même si leurs contenus sont parfois très différents.

« Je veux apprendre, mais apprendre sur le tas, j'ai toujours appris comme ça parce que j'ai été déçue des écoles », dira une employée de maison à propos d'une de ses anciennes « patronnes » qui lui a appris le métier.

L'incorporation au milieu que l'on sert

L'apprentissage que font les employées n'est pas seulement celui des savoir-faire du métier, c'est aussi celui d'un autre mode de vie, d'une autre culture ; et d'autant plus que les salariées interviennent dans la durée et de manière quotidienne chez leur employeur : « Elle m'apportait parce qu'elle était cultivée... J'étais bien chez elle. » « Vous vivez auprès de gens qui ont une certaine culture, un certain rang social, vous êtes avec eux du matin au soir, vous êtes obligée de profiter de ces gens-là. Donc, en fait, je trouve que c'est très enrichissant. Évidemment il y a des patronnes qui ne vous laissent pas votre intimité, mais je pense que c'était dans le temps où vraiment l'employée était considérée comme une employée... [Elle ne continuera pas sa phrase]. »

La vie des employées se tisse à celle des employeurs, surtout lorsque l'employée de maison est logée-nourrie. L'identification aux personnes que l'on sert est d'autant plus forte que les salariées se projettent dans l'univers social dans lequel elles servent.

Des volontés de rattrapage avec son histoire personnelle vont pouvoir s'accomplir. Cela est apparu de manière flagrante pour l'une d'entre elles, qui parle de son employeur et de son nouvel univers de vie avec admiration : « Quand il y a un bon contact, on est vraiment intégré dans le monde de ces gens-là... Elle a marié ses enfants avec cinq cents personnes et j'étais parmi tout ce monde, il y avait tous les métiers du monde, de la politique... et j'étais intégrée à tous ces gens-là. Je ne crois pas que dans un autre métier j'aurais eu accès à cette éventualité, je n'aurais peut-être jamais vu monsieur [nom d'un ministre] en face, comme dans cette maison, il y a quand même des avantages que j'aime beaucoup. »

Premières caractérisations du couple employeur-salariée

Si l'on ne s'improvise pas employée de maison, on ne s'improvise pas non plus « maître » ou « maîtresse » de maison. Il existe un système d'attente de rôles. Suzanne Ascuët, femme de ménage et militante syndicale, interviewée à France Culture⁴, décrit de la manière suivante ce qu'est pour elle une « bonne patronne » : « Qu'elle soit simple, très attentive, très ouverte, qu'elle soit proche, qu'elle n'ait pas une conscience affirmée de sa supériorité, qu'elle ait conscience de ce qu'on fait, de ce qu'on apporte dans l'intérieur et qu'elle nous apprécie en tant que personne. C'est un rôle très difficile à tenir le rôle de bonne patronne d'employée de maison, tout le monde ne peut pas y répondre, c'est normal. »

De ces propos peuvent être tirés un certain nombre d'éléments caractéristiques du fonctionnement de ce couple employée de maison-maîtresse de maison.

• *La proximité.* Dans son chapitre « Le retour du pendule⁵ », Albert Memmi parle ainsi des domestiques : « Les vies sont à ce point enchevêtrées, la promiscuité si nécessaire, par l'exercice même du métier quotidien, qu'elle en fait en quelque sorte partie, qu'il serait impossible à son valet de s'en extraire. » C'est ce qu'exprime aussi Évelyne A., employée de maison logée-nourrie, lorsqu'elle dit : « On est vraiment dans le cœur de leur vie privée ! Avec la patronne, c'est ça, elle se coiffe devant moi, elle s'habille devant moi, souvent je suis encore là quand elle va dîner, alors je la vois avec ses belles toilettes, je lui fais des compliments, elle fait le mannequin devant la glace, elle me demande si cette couleur va mieux que celle-là, je donne mon opinion, elle m'écoute. »

De cette intimité peuvent naître des rapports de « complicité », selon l'expression utilisée par nombre d'employées de maison. Cette proximité affective se traduit par un dévouement envers les « patrons » et leur famille, qui peut aller jusqu'à vivre par et pour eux, dans un désir d'assimilation.

Nous savons que, à côté des sentiments d'affection ou d'admiration, des sentiments de haine et de rejet peuvent nourrir la relation de domesticité, auquel cas le dévouement se traduit par un sentiment d'humiliation.

Aline A., évoquant les relations qu'elle a avec sa « patronne », raconte qu'elle est parfois amenée à lui parler de sa vie privée, et

4. « L'histoire des gens de maison » émission diffusée sur France Culture, 25 août 1997.

5. A. MEMMI, *L'Homme dominé*, op. cit., p. 184.

que son employeur, en retour, la conseille. Elle vit cela comme une aide venant d'une personne qu'elle considère, qui lui sert de modèle pour sa propre vie : « Je me réfère à cette famille, ce sont des gens qui s'entendent bien... Ils sont très famille, ils s'entraident et, pour moi, ce sont des exemples qui restent. » Mais, en même temps, elle ressent dans cette attitude une certaine forme de contrôle sur son univers personnel, qu'elle explicite ainsi : « Elle me surveille trop au niveau de ma vie privée, car elle a peur de me perdre. »

La proximité va de pair avec une dépendance réciproque : « Sans vous qu'est-ce que je ferais ? » dit parfois un employeur à sa salariée. Mais cette réciprocité s'inscrit dans le cadre d'un rapport social fortement dissymétrique.

Dans un certain nombre de cas, les liens de travail se doublent de liens personnels réels comme le montre l'exemple de cette salariée qui a travaillé quatre ans chez la veuve d'un sous-préfet. Lorsque celle-ci, âgée, n'a plus pu vivre seule à son domicile et qu'elle est partie en maison de retraite, elle a demandé à son fils de donner à la salariée 10 000 francs, « ce qu'il a fait, car elle me considérait comme sa fille ». Aujourd'hui encore, elle lui rend régulièrement visite dans sa maison de retraite.

• *La considération.* Les employées de maison rencontrées sont sensibles aux remerciements, aux encouragements. Françoise F. parle avec rancœur d'un emploi précédent où « on me rabaissait beaucoup [...] Je mangeais jamais la même chose que les employeurs ou leurs enfants ». Rien de tel chez ses actuels employeurs : on la « félicite » on lui « fait confiance » et « s'ils mangent du caviar, je mange du caviar [...]. Il y a un échange, les gens s'intéressent à moi, pas comme à une employée, mais en tant que personne. Ils m'appellent par mon prénom [...] Là où je suis, elle m'a donné confiance parce que, quand je suis triste, elle me dit : vous êtes une personne de goût, ça va passer, etc. Elle a toujours les mots qui flattent, c'est vrai [...], mais elle le fait pour me remonter le moral, [...] et j'en ai quand même besoin ».

Ce que demande Suzanne Ascuët⁶ lorsqu'elle dépeint un « bon » employeur, c'est qu'il n'humilie pas ses employées, qu'il les considère en tant que personnes dans le travail qu'elles effectuent et, d'une certaine manière, au-delà de ce travail car, pour arriver à ce niveau de dévouement, l'employée donne de sa personne. La hiérarchisation sociale qui caractérise ces rapports de travail n'est pas dénoncée tant ils sont une donnée de base sur laquelle on ne

6. Cf. note 4. p. 21

revient pas ; il suffit que l'employeur « n'ait pas une conscience affirmée de sa supériorité ».

• *La générosité.* Une des qualités des plus précieuses que mettent en avant les employeurs pour caractériser une bonne employée de maison, c'est sa disponibilité. C'est particulièrement vrai pour celles qui sont logées-nourries. Elles ne comptent pas leurs heures ni leur labeur, leur vie est au service de leur employeur. Un des éléments de compensation de cet investissement semble être lié aux avantages financiers et symboliques qui peuvent leur être accordés. C'est, pour les employeurs, un moyen de s'assurer la fidélité des employées, qui restent souvent plusieurs années, voire toute leur vie chez un même employeur.

La générosité doit être entendue dans ce cadre-là. À côté du salaire, en sus d'un treizième mois parfois versé, d'autres formes de rétributions existent, qui sont très prisées par les employées ; elles peuvent prendre la forme d'étrennes, de cadeaux, de voyages... « Moi j'ai une copine, sa patronne lui a fait un cadeau de 6 000 francs pour le mariage, vous voyez le truc. »

« Ils me donnent mon chèque, des fois ils me le donnent même avant la fin du mois, ils sont très corrects, tous⁷, aucun problème, ils me donnent mon chèque, mon bulletin de salaire et puis, s'il y a des trucs pour les enfants, ils me le donnent à part, ça n'a rien à voir avec le reste. Vous voyez, on en vient toujours à la même chose, ils sont quand même gentils avec mes enfants : là, ça va être l'anniversaire de mon fils, dimanche ; comme ils ne savent pas quoi lui donner puisqu'il a douze ans, ils m'ont donné 100 francs pour lui acheter quelque chose, un autre m'a donné 200 francs. Alors, je ne peux pas leur demander d'être augmentée, c'est pas possible, je me sens gênée dans le fond. Pour Noël, c'est pareil, ils me donnent à moi, à mes enfants. Pâques, ça a été la même chose, je ne leur demande rien. »

Entrée et sortie dans l'emploi

Le marché du travail domestique est relativement fermé et protégé, n'entre pas qui veut comme employée de maison dans une famille bourgeoise. Le plus souvent, les employeurs se connaissent entre eux et il est fréquent que les employées suivent les évolutions d'une même famille, allant d'un membre de la famille à l'autre. Devant le développement des emplois familiaux, des aides et avantages fiscaux qui leur sont associés, le marché s'est ouvert et diversifié. Des entreprises mandataires se sont développées, qui gèrent

7. Cette employée de maison travaille auprès de trois familles bourgeoises, elle n'est donc pas logée-nourrie.

À l'abri des contraintes de la mondialisation et répondant à de nouvelles demandes sociales, les emplois d'aide à domicile sont apparus comme un gisement d'emplois providentiel à la fin des années quatre-vingt. Grâce aux exonérations fiscales consenties, le nombre de ménages utilisateurs a doublé en dix ans, ainsi que le volume de travail déclaré. Peu à peu, le terme d'emploi familial s'est imposé dans le grand public, mais il recouvre des activités très hétérogènes : qu'y a-t-il de commun, en effet, entre faire le ménage chez un particulier, s'occuper d'une personne dépendante, garder un bébé, donner des cours de soutien scolaire à un enfant ?


C'est au contenu réel des activités exercées par un personnel presque exclusivement féminin, et aux conditions de travail et d'emploi qu'on lui impose que s'intéressent d'abord les auteurs. S'appuyant sur de nombreux témoignages, cet ouvrage est une plongée dans le huis-clos des relations de service qui se nouent au domicile des particuliers.

Petits boulots ou vrais emplois : les réponses sont complexes et les ambiguïtés permanentes. Flou des statuts et des contrats de travail, tâches à accomplir plutôt qu'activité reconnue... Entre la domestique d'antan et l'aide à domicile, les identités professionnelles ont du mal à se construire, tant les modèles culturels et sociaux ont la vie dure ! Alors que beaucoup attendent qu'elles contribuent à recréer du lien social, ces employées de proximité sont massivement des salariées précaires, au bas de l'échelle sociale, sans perspective de mobilité professionnelle ni de carrière.

Les auteurs engagent ici une réflexion salutaire, éclairant les débats que suscitent à la fois ces nouveaux emplois et les conditions de leur pérennisation.

Lise Causse et Chantal Labruyère, sociologues, et Christine Fournier, économiste, travaillent au Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq).

ISBN : 2-84146-572-1

 923985. 8

135 F



9 782841 465729

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE



3 7502 01894681 6

Participant d'une démarche de transmission de fictions ou de savoirs rendus difficiles d'accès par le temps, cette édition numérique redonne vie à une œuvre existant jusqu'alors uniquement sur un support imprimé, conformément à la loi n° 2012-287 du 1^{er} mars 2012 relative à l'exploitation des Livres Indisponibles du XX^e siècle.

Cette édition numérique a été réalisée à partir d'un support physique parfois ancien conservé au sein des collections de la Bibliothèque nationale de France, notamment au titre du dépôt légal. Elle peut donc reproduire, au-delà du texte lui-même, des éléments propres à l'exemplaire qui a servi à la numérisation.

Cette édition numérique a été fabriquée par la société FeniXX au format PDF.

La couverture reproduit celle du livre original conservé au sein des collections de la Bibliothèque nationale de France, notamment au titre du dépôt légal.

*

La société FeniXX diffuse cette édition numérique en accord avec l'éditeur du livre original, qui dispose d'une licence exclusive confiée par la Sofia – Société Française des Intérêts des Auteurs de l'Écrit – dans le cadre de la loi n° 2012-287 du 1^{er} mars 2012.

Avec le soutien du

