

Thèse de Doctorat

Soazig DISQUAY

*Mémoire présenté en vue de l'obtention du
grade de Docteur de l'Université d'Angers
sous le label de L'Université Nantes Angers Le Mans*

École doctorale : *Cognition, Education, Interaction*

Discipline : *Psychologie*

Spécialité : *Psychologie Sociale*

Unité de recherche : *EA 4638*

Soutenue le *03 décembre 2015*

Thèse N° : *1500*

La santé au travail des aides à domicile dans le secteur gérontologique prestataire breton

La difficile prévention de soi dans l'exercice du *care*

TOME 2 - ANNEXES

JURY

Rapporteurs : **Frédérique LERBET-SERENI**, Professeure d'Université, Université de Pau et Pays de l'Adour
Luis MONTORO GONZALEZ, Professeur, INTRAS Universidad de Valencia

Examineurs : **Sandrine GAYMARD**, Professeure d'Université, Université d'Angers
Nestor Daniel ROSELLI, Professeur, Conicet Universidad Católica Argentina

Directeur de Thèse : **Angel EGIDO PORTELA**, Professeur d'Université, Université Catholique de l'Ouest

Thèse de Doctorat

Soazig DISQUAY

La santé au travail des aides à domicile dans le secteur gériatologique prestataire breton

La difficile prévention de soi dans l'exercice du *care*

Résumé

Le vieillissement de la population et les conséquences de la dépendance font évoluer les besoins d'accompagnement. Cette problématique est majeure en Bretagne. L'accompagnement de la personne âgée est réalisé par les aidants naturels et différents professionnels parmi lesquels les aides à domicile. Les enquêtes épidémiologiques présentent ces derniers comme exerçant un métier à risque : le métier relationnel, l'isolement professionnel et les conditions de travail pénibles et précaires fragiliseraient leur santé. A partir des approches écologiques et socio-environnementales définissant les déterminants du développement individuel, nous identifions une interdépendance forte entre les aides à domicile et la personne âgée. Cette recherche repose sur l'idée que la disposition de santé des aides à domicile participe au « bien-vieillir » dont ils sont des leviers majeurs. L'objectif de ce travail vise à proposer de nouveaux axes de prévention de la santé à destination de ces pourvoyeurs du *care*, dont les effets favorables contribueront à conforter l'accompagnement des personnes âgées. Nous avons réalisé une analyse approfondie sur 32 entretiens d'aides à domicile du secteur prestataire. Les résultats confirment une situation de santé sensible. Les valeurs associées au *care* et au travail social en contraignent la prévention, par un effacement de soi lié à un *care* perçu comme devant en priorité bénéficier à l'Autrui dépendant. Ce constat conduit à intégrer une nouvelle dimension dans les modèles de prévention de la santé, la capacité de « self-care », nécessitant un apprentissage et constituant le déterminant de la propension au comportement préventif, à ce jour peu mis en œuvre par les aides à domicile.

Mots clés

Aide à domicile, *care*, santé au travail, prévention, personnes âgées, *self-care*.

Abstract

The ageing of the population and the consequences of dependence are changing support needs. These problems are major in Bretagne. The accompaniment of the old person is carried out by the family and various professionals among whom the home-care worker. Epidemiological surveys have them as exercising a profession at risk: the relational work, professional isolation and painful and precarious working conditions weaken their health. From the ecological and socio-environmental approaches defining the determinants of individual development, we identify a strong interdependence between the home-care worker (caregivers) and the elderly. This research is based on the idea that the health disposition of caregivers participates in the "well - ageing" of which they are the major levers. The objective of this work is to propose new axes of health prevention destined for these providers of care, whose positive effects will contribute to consolidate support for the elderly. We conducted a thorough analysis on 32 interviews of caregivers in the service provider sector. The results confirm a sensitive health situation. The values associated with care and social work compel prevention, by erasing oneself linked to caring perceived as being in priority beneficial to others who are dependent. This observation led to integrate a new dimension in the prevention models of health, the ability to "self-care", requiring learning and forming the determinant of the propensity to preventive behavior, which to date is little implemented by the caregivers.

Key Words

Home care, care, occupational health, prevention, older people, self-care.

2011-2015

Doctorat

Ecole Doctorale Cognition, Education, Interaction

La santé au travail des aides à domicile dans le secteur gérontologique prestataire breton

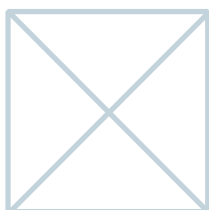
La difficile prévention de soi dans l'exercice du care

TOME 2 : ANNEXES

Disquay Soazig

Sous la direction de M.
Egido Portela Angel

Membres du jury
Egido Portela Angel | Directeur
Gaymard Sandrine | Membre
Lerbet-Sereni Frédérique | Rapporteur
Montoro Gonzalez Luis | Rapporteur
Roselli Nestor Daniel | Membre



Soutenu publiquement le :
3 décembre 2015



L'auteur du présent document vous autorise à le partager, reproduire, distribuer et communiquer selon les conditions suivantes :



- Vous devez le citer en l'attribuant de la manière indiquée par l'auteur (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'il approuve votre utilisation de l'œuvre).
- Vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n'avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l'adapter.

Consulter la licence creative commons complète en français :
<http://creativecommons.org/licences/by-nc-nd/2.0/fr/>



Sommaire

1.	Mode d'emploi du tome 2.....	IV
2.	Annexes au Chapitre 2 : Des services et des métiers en demandes dans le secteur du domicile V	V
	CH2.A – Critères de classification des emplois dans la CC BAD 2012	V
3.	Annexes au Chapitre 4 : Santé au travail : entre obligations règlementaires et risques dans l'aide à domicile.....	VI
	CH4.A – Portrait de l'aide à domicile et des risques professionnels associés (SUMER 2010) ...	VI
	CH4.B - Synthèse des courants, modèles et caractéristiques des théories de santé au travail.....	VII
4.	Annexes au Chapitre 5 : Présentation de la phase empirique	XI
	CH5.A - Sujets questionnés en entretien	XI
	CH5.B - Caractéristiques des aides à domicile (phase qualitative)	XI
	CH5.C - Profils des répondants à la phase quantitative	XIII
	CH5.D - Présentation des interviewés	XIV
	CH5.E - Caractérisation lexicographique du corpus effectué sous Tropes.....	XIX
	CH5.F – Statistiques des formes du corpus analysé	XX
5.	Annexes au Chapitre 6 : Analyse et interprétation des résultats	XXI
	CH6.A - Modélisation de l'environnement de la référence « famille » et verbatim associé (Tropes).....	XXI
	CH6.B - Synapsie de la requête de recherche textuelle de « la fille ».....	XXII
	CH6.C – Classes des discours des agents à domicile	XXIII
	CH6.D – Classes des discours des employés à domicile.....	XXIV
	CH6.E – Classes des discours des Auxiliaires de vie sociale	XXV
	CH6.F - Synapsie de la requête de recherche textuelle de « que du ménage » (effectuée sous Nvivo 10)	XXVI
	CH6.G – Extraits du verbatim complémentaire pour illustration du Chapitre 6.....	XXVII
6.	Table des matières.....	XLVIII

1. Mode d'emploi du tome 2

Le **tome 2** annexé à la thèse recense les **éléments complémentaires au corps principal de la thèse** (tome 1). Il a pour but de présenter des références synthétisées et/ou d'apporter un matériel illustratif sans alourdir le document principal.

Ces annexes sont indexées dans la table des matières et organisées dans le présent tome 2 au sein de différentes *parties-titres* nommées « Annexes au chapitre x ».

Les annexes du présent document sont identifiées en lien avec leur **chapitre d'appartenance, codifié** par « **CH** », suivi du numéro de chapitre. Puis, un point sépare la lettre identifiant l'annexe relevant du chapitre en question.

Illustration :

- une annexe identifiée CH5.D, correspond à l'annexe D (la quatrième par ordre d'apparition dans le tome 1) du chapitre 5.

Les **annexes et des références du verbatim** sont **exposées chronologiquement**.

Exception dans les annexes au Chapitre 6 : pour faciliter la lecture des exemples de discours des aides à domicile dans le Chapitre 6, nous avons placé toutes les annexes (ne constituant pas des citations) en début de partie, et **rassemblé les citations dans une annexe CH6.G**.

A sein de cette annexe, les références au discours sont présentés chronologiquement et en accord avec la numération.

Illustration :

- >> la citation [3] est la troisième par ordre d'apparition dans les exemples indexés dans le corps de la thèse.

La pagination est effectuée par l'utilisation de chiffres romains afin de distinguer les pages du tome 1 (chiffres arabes) et du tome 2.

2. Annexes au Chapitre 2 : Des services et des métiers en demandes dans le secteur du domicile

CH2.A – Critères de classification des emplois dans la CC BAD 2012

Critères de classification	Catégories d'emploi		
	A	B	C
Complexité	Exécution principale d'activités simples requérant un savoir-faire pratique	Exécution d'activités successives relativement simples requérant un savoir-faire pratique et/ou relationnel	Travaux qualifiés correspondant à des modes opératoires relativement élaborés, combinant un savoir-faire pratique à un savoir-faire théorique du métier
Autonomie	Application de règles, procédures ou méthodes préétablies ou strictement organisées par un responsable	Application de règles, procédures ou méthodes préétablies et adaptation aux circonstances qui nécessite une réponse immédiate	Application de règles, procédures ou méthodes préétablies et adaptation aux circonstances de nature diverses
Impact des décisions prises	Peu d'impact sur d'autres postes de travail	Relativement limité sur d'autres postes de travail	Limité sur d'autres postes de travail
Relations	Recevoir les consignes nécessaires	Recevoir et transmettre les informations utiles en interne ou en externe	Recevoir et transmettre les informations utiles en interne et/ou en externe et sur un plan général, rendre compte de sa mission
Compétences requises	Maîtrise de l'emploi accessible immédiatement avec les connaissances acquises au cours de la scolarité obligatoire et/ou une expérience de la vie quotidienne	Maîtrise des outils et techniques de base nécessaires à l'emploi et un certain recul acquis par l'expérience et/ou un diplôme de niveau V	Bonne maîtrise des outils de base nécessaires à l'emploi et un certain recul acquis par un diplôme de niveau IV ou V

3. Annexes au Chapitre 4 : Santé au travail : entre obligations réglementaires et risques dans l'aide à domicile

CH4.A – Portrait de l'aide à domicile et des risques professionnels associés (SUMER 2010)

Effectifs concernés (aides à domicile et aides ménagères)	320800 dont 96.6% de femmes	
Durée moyenne du temps complet	39.6 heures	
Proportion de salariés à temps plein	24.2 %	
Proportion de salariés en CDI/fonctionnaires	82.2%	
Proportion de salariés de moins d'un an d'ancienneté	21.6%	
Répartition en fonction de la classe d'âge		
- Moins de 25 ans	10.5%	
- De 25 à 29 ans	6.7%	
- De 30 à 39 ans	17.3%	
- De 40 à 49 ans	31.9%	
- 50 ans et plus	33.6%	
Risques professionnels majeurs identifiés et spécifiques au métier	Proportion de salariés exposés	
	dans la famille professionnelle	dans l'ensemble des familles
Contraintes physiques principales en comparaison des autres familles de métiers		
- Contraintes posturales et articulaires	90.9%	74.3%
- Conduite automobile	64.8%	32.5%
- Manutention manuelle de charges	61%	37.2%
Contraintes organisationnelles les plus notables comparativement à l'ensemble des familles professionnelles		
- Entre en contact avec le public de vive voix en face à face	78.9%	36.1%
- Travailler au moins 10 dimanches par an	39.2%	16.5%
- Ne pas pouvoir interrompre son travail quand on le souhaite	36.5%	15.7%
- Travail comportant des coupures dans la journée	30.8%	10.2%
- Ne pas avoir 48H consécutives de repos	28.2%	14.8%
- Formation insuffisante ou inadaptée au travail	24.5%	16.3%
Expositions principales aux agents biologiques et chimiques		
- Exposition aux agents biologiques	82.8%	22.2%
- Exposition potentielle aux agents biologiques	82.8%	21.9%
- Travail au contact d'un réservoir humain	80.7%	14.4%
- Soins d'hygiène, nursing et assistance à la personne	58.5%	5.6%
- Contacts rapprochés et fréquents avec la personne	54.9%	8.9%
- Contact avec réservoir humain par voie respiratoire	47.1%	10.2%
- Exposition à des liquides et tissus biologiques au contact d'un réservoir humain	40.5%	7.3%
- Exposition à un ou plusieurs agents chimiques	83%	33.2%

CH4.B - Synthèse des courants, modèles et caractéristiques des théories de santé au travail

Caractéristiques et modèles de référence étudiant le travail et la santé ¹

Courants	Nom du modèle	Caractéristiques du modèle	Effets constatés	Précisions	Contemporains / pour aller plus loin
Institut pour la Recherche Sociale (Université de Michigan)					
French & Kahn (1962) ²	modèle des relations entre le travail et la santé	Distinction de l'environnement objectif et subjectif de travail	L'environnement subjectif de travail conduit au stress, qui influence la santé physique et mentale	Les caractéristiques individuelles et l'environnement social en dehors du travail constituent des variables médiatrices et modératrices sur la santé	Cf. Ivancevich & Matteson (1980) : modèle étendu à la santé en général ; Kahn & Blosière (1992) : revue empirique du modèle ; caractéristiques du travail impactant la santé (Winnubst, 1984)
Courant de l'Adéquation Personne – Environnement					
French, Caplan, & Harrison (1982) ³	Modèle de l'adéquation personne-environnement	L'environnement objectif influence l'environnement subjectif	L'inadéquation entre un individu et son environnement peut-être objective ou subjective	<ul style="list-style-type: none"> - L'inadéquation est corrélée négativement avec la santé - Seule l'adéquation subjective (différence de perception entre les ressources de l'individu et les contraintes de l'environnement) a un impact sur la santé 	Cf. Siegrist (1996) : modèle du déséquilibre effort-récompense : il y a risque quand les efforts fournis par l'individu ne sont pas compensés par des récompenses (sociales, financières...)

¹ Sélectionnés et mis en tableau à partir de la revue enrichie d'Althaus, Kop et Grosjean (2013)

² French, J. R. P. and Kahn, R. L. (1962), A Programmatic Approach to Studying the Industrial Environment and Mental Health. Journal of Social Issues, 18: 1-47.

³ French, J. R. P., Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1982). The mechanisms of job stress and strain. New York: John Wiley & Sons.

Courant de la structuration du travail					
Hackman & Oldham (1976) ⁴	Modèle des caractéristiques du travail	Existence de relation entre les caractéristiques de l'environnement de travail et : - l'expérience du sens du travail - le sentiment de responsabilité - la connaissance des résultats	Sens du travail, responsabilité et connaissance des résultats influent sur les attitudes et les comportements du salarié	<i>Ce modèle n'étudie donc pas spécifiquement les effets sur la santé au travail</i>	Cf. Parker, Wall & Cordery (2001) ⁵ ; Humphrey, Nahrgang & Morgeson (2007) ⁶ : complément du modèle en l'orientant sur la santé par de nouvelles caractéristiques (études étendues à différents profils de travailleurs : femmes, entreprises de services, etc.)
L'approche basée sur les ressources					
Karasek (1979)	Modèle « demand – control »	Etude des impacts des dimensions du travail sur la santé et le stress	La latitude décisionnelle et les exigences du travail influent sur le stress ressenti	Le risque de tension mental (<i>job strain</i>) est plus fort si le travail se caractérise par une faible latitude et des exigences fortes	Cf. modèle augmenté de la dimension du soutien social (modérant les effets du stress) en 1990 (Karasek & Theorell) Cf. modèle « exigence ressources » de Demerouti, Bakker, Nachreiner et Schaufeli (2001) ⁷

⁴ Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.

⁵ Parker, S. K., Wall, T. D., & Cordery, J. L. (2001). Future work design research and practice: Towards an elaborated model of work design. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 413-440.

⁶ Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1332-1356.

⁷ Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.

Le courant de gestion préventive du stress					
Quick & Quick (1984)	Modèle du management préventif du stress	Approche centrée sur l'intervention organisationnelle en matière de santé au travail S'appuie sur les apports de la médecine préventive et les théories du stress (Lazarus & Folkman, 1984; Selye, 1976)	Prise en compte des conséquences négatives (distress) et positives (eustress) des situations de travail	La relation, dynamique, entre santé et travail est à entendre à la fois en terme positif et négatif pour l'individu, en cela que sont mis en évidence à la fois les conditions du bien-être et les risques pour la santé au travers de différents facteurs et dimensions.	Cf. Quick, Quick, Nelson & Hurell (1997) et le modèle holistique de Nelson & Simmons (2003) : orienté vers une promotion de l'eustress
Les modèles à volonté intégrative (appariement de dimensions de modèles antérieurs)					
Warr (1987; 1994)	Modèle « vitamine »	Analogie aux effets des vitamines dans notre corps : notion de seuil au-delà / en-dessous duquel les caractéristiques du travail ont des effets négatifs sur la santé	- Une présence en excès de ces facteurs de travail peut conduire à des effets négatifs : contrôle, utilisation d'aptitudes et complément de formation, variation dans les actes opératoires et les aptitudes, informations fournies et contacts interpersonnels - la notion de seuil critique ne serait pas mise en évidence pour ce qui concerne la rémunération, la sécurité physique et le statut social	Association des 5 caractéristiques du travail de modèle de Hackman & Oldham (1976) et les variables protectrices (contrôle et soutien social) de Karasek (1979; Karasek & Theorell, 1990)	Les caractéristiques individuelles modèrent la relation entre santé et travail (Warr, 1994)

Vézina (2002), d'après une première version de Vézina & Al. (1992) ⁸	Modèle intégrateur de Vézina	Illustration des interactions entre facteurs individuels et professionnels à l'origine de pathologies mentales au travail	8 facteurs de risque générateurs de tension psychique (travail répétitif ou monotone, communication déficiente, ambiguïté et conflit de rôle, surcharge de travail, travail en relation d'aide, horaires de travail alternants, travail en situation de danger, exposition à des agresseurs physico-chimiques)	Reprend les modèles de Karasek & Theorell (1990) et de Siegrist (1996)	
---	------------------------------	---	--	--	--

Nota Bene : Les références bibliographiques sont intégrées dans la bibliographie du tome 1.

⁸ Cf. Vézina, M., Cousineau, M., Mergler, D., Vinet, A, Laurendeau, M, C (1992). Pour donner un sens au travail : Bilan et orientations du Québec en Santé mentale au travail. Éditeur Gaëtan Morin, Boucherville.

4. Annexes au Chapitre 5 : Présentation de la phase empirique

CH5.A - Sujets questionnés en entretien

Représentations et connaissance du sujet : Santé au travail, Risques psychosociaux, Stress

Le travail : plaisirs et difficultés

Santé, stress et gestion : vécu, état de santé perçu et stratégies d'ajustement

Appartenance : Réunions, équipe de travail, activités extra-professionnelles

Divers : Commentaires, autres sujets, profil socio-professionnel, caractéristiques de la structure, du travail et de l'équipe

CH5.B - Caractéristiques des aides à domicile (phase qualitative)

Les caractéristiques des profils des aides à domicile sont identifiées au sein du tableau à suivre, et se lit selon les indicateurs suivants :

La **première colonne** indique le numéro d'entretien tel que présenté sous Alceste 2015. La **seconde** indique les entretiens tels que nous les avons identifiés, par ordre de conduite de ces derniers. La **troisième colonne** distingue le genre de l'aide à domicile (homme/femme) et la **quatrième** leur catégorie d'emploi (soit A, B et C).

La **cinquième colonne** indique l'environnement dans lequel exerçait en majorité la personne rencontrée (*rural, urbain, côtier*).

L'avant-dernière **colonne (6)** identifie par ailleurs l'expérience dans le métier, respectivement en fonction de trois catégories que sont le *novice*, qui témoigne de 0 à 3 ans d'expérience ; le *professionnel*, de 4 ans à 10 ans et l'*expert* de 11 à 25 ans d'expérience dans le métier.

Enfin, la **dernière colonne (7)** distingue la nature de la formation suivie, distinguée en 5 catégories : *sans qualification*, *formé* (qualification obtenue à la suite du suivi d'une formation), *VAE* (qualification obtenue par VAE) et *formé CAP ETC* (diplôme obtenu à la suite d'une formation CAP ETC). Cette distinction répondant à notre interrogation sur l'effet des diplômes multiples chez les employés à domicile, dont la formation apparaissait plus technique que les autres diplômes ou titres référencés dans la convention collective de la Branche de l'aide à domicile.

Les prénoms fictifs sont choisis de façon à distinguer les catégories d'emploi d'appartenance. Ainsi, Béatrice est employée à domicile, de catégorie B. Et Corentin, un homme faisant fonction d'auxiliaire de vie sociale.

Les cases mentionnant l'élément « non spécifié » indique que nous n'avons pas recueilli l'information en question.

Codification Alceste	N° Entretien	Prénom fictif	Genre	Catégorie d'emploi	Environnement de travail	Expérience dans le métier	Qualification
0001	18	Corentin	Homme	C	Côtier	Novice	Formé
0002	19	Carla	Femme	C	Rural	Expert	VAE
0003	24	Chantal	Femme	C	Urbain	Expert	Non spécifié
0004	28	Corinne	Femme	C	Rural	Expert	Non spécifié
0005	33	Céline	Femme	C	Rural	Expert	VAE
0006	34	Charlotte	Femme	C	Rural	Expert	Non spécifié
0007	35	Coralie	Femme	C	Rural	Expert	Formé
0008	25	Béatrice	Femme	B	Urbain	Non spécifié	Formé
0009	26	Barbara	Femme	B	Rural	Expert	VAE
0010	27	Bonnie	Femme	B	Rural	Professionnel	Formé CAP ETC
0011	30	Babeth	Femme	B	Côtier	Professionnel	Non spécifié
0012	31	Bénédicte	Femme	B	Rural	Professionnel	VAE
0013	36	Bérengère	Femme	B	Urbain	Novice	Formé
0014	5	Amanda	Femme	A	Rural	Professionnel	Sans qualification
0015	6	Alice	Femme	A	Rural	Non spécifié	Sans qualification
0016	7	Alexia	Femme	A	Rural	Professionnel	Sans qualification
0017	21	Antigone	Femme	A	Rural	Expert	Sans qualification
0018	23	Anastasia	Femme	A	Rural	Expert	Sans qualification
0019	32	Alain	Homme	A	Rural	Novice	Sans qualification
0020	37	Alysée	Femme	A	Urbain	Novice	Sans qualification
0021	38	Annie	Femme	A	Urbain	Novice	Sans qualification
0022	4	Bérénice	Femme	B	Rural	Novice	Formé
0023	11	Bernadette	Femme	B	Côtier	Professionnel	Formé CAP ETC
0024	14	Brigitte	Femme	B	Côtier	Novice	Formé
0025	16	Blandine	Femme	B	Côtier	Professionnel	VAE
0026	17	Blanche	Femme	B	Rural	Professionnel	Formé
0027	20	Becky	Femme	B	Rural	Expert	Formé
0028	22	Babou	Femme	B	Rural	Expert	VAE
0029	3	Christine	Femme	C	Rural	Non spécifié	Formé
0030	8	Christian	Homme	C	Urbain	Novice	Formé
0031	9	Carine	Femme	C	Urbain	Professionnel	Non spécifié
0032	13	Chloé	Femme	C	Côtier	Expert	Formé

CH5.C - Profils des répondants à la phase quantitative

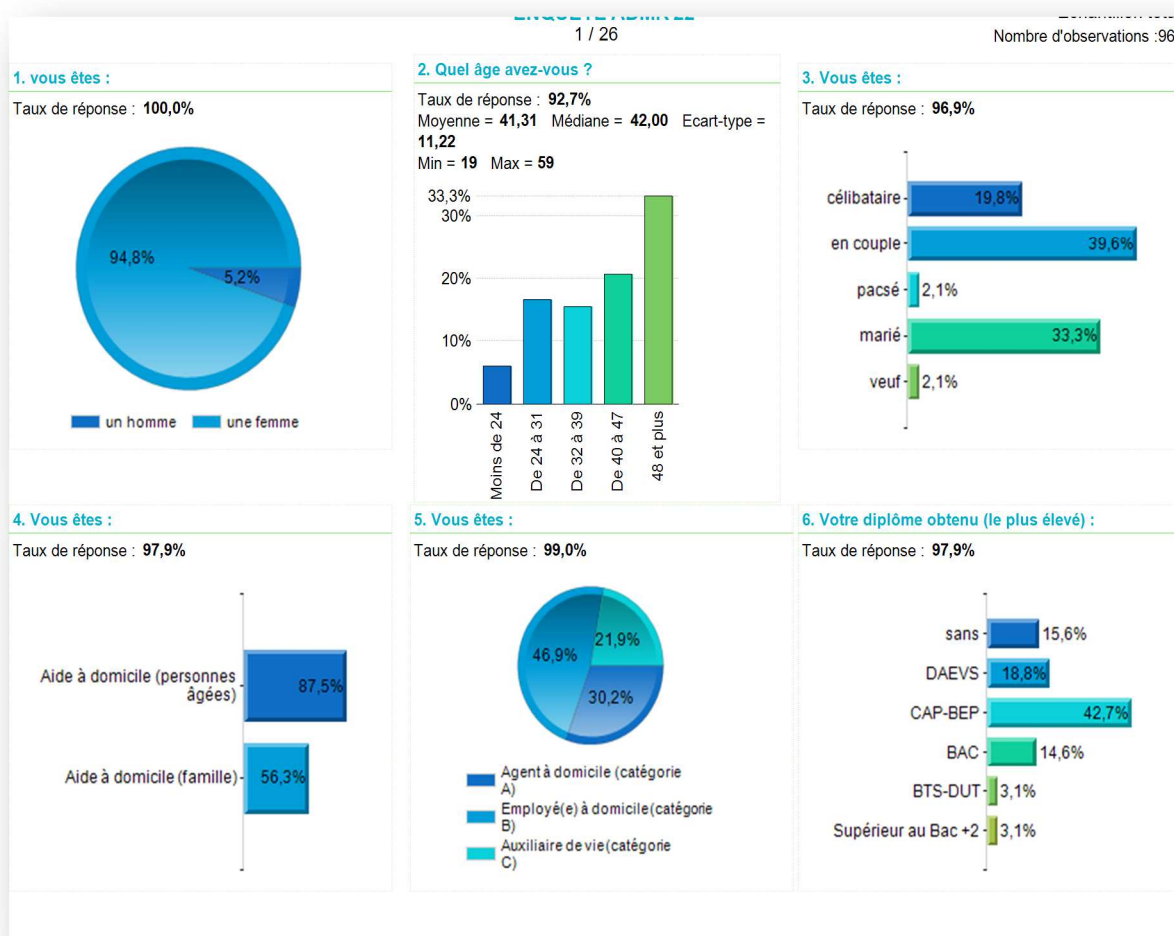
Parmi 102 participants, **96 questionnaires** ont été traités sous Sphinx iQ. Les profils des répondants est illustrés dans les graphes suivants, issus du rapport automatique réalisé par le logiciel.

La grande majorité de l'effectif sont des femmes (95%⁹) et la moyenne d'âge des participants est de 41 ans. Près des trois quart de l'échantillon vivent en couple.

Plusieurs professionnels interviennent conjointement auprès des personnes âgées et d'un public familial. Près de la totalité intervient auprès de la population âgée.

Les aides à domicile les plus représentés font partie de la catégorie B (près de la moitié). Près d'un tiers sont des agents à domicile et 22% des auxiliaires de vie sociale.

Seuls 16% de l'échantillon ne justifie d'aucune formation. La qualification la plus courante est celle du CAP ou du BEP. Cette caractérisation ne nous permet pas de préciser si ces diplômes sont en lien avec le domaine social, mais la différence entre les sans diplôme et le tiers d'agent représenté indique qu'une moitié d'entre eux est formée hors domaine social.



⁹ Proportions et autres données statistiques arrondies à l'entier le plus proche.

CH5.D - Présentation des interviewés

La présentation succincte des personnes rencontrées en entretien est proposée à suivre. Ces biographies sont élaborées de façon suffisamment limitative pour respecter l'anonymat des participants¹⁰. Les indices de présentations sont organisés par catégorie d'emploi.

Agents à domicile

AMANDA : Est une cinquantenaire, ayant exercé dans la comptabilité avant de se réorienter. Elle intervient auprès des personnes âgées et des personnes dépendantes, depuis 4 ans. Il s'agit de son premier emploi dans le secteur. Elle bénéficie d'un contrat de travail partiel à 80%.

ALICE : Est une quarantenaire, sans formation qui intervient auprès des personnes âgées. Elle a un temps partiel dans la structure qu'elle cumule avec un autre emploi similaire. Elle revient depuis peu d'un arrêt pour longue maladie, ce qui a conditionné des modifications dans sa pratique professionnelle dans laquelle aujourd'hui elle fait attention à « écouter aussi son corps ».

ALEXIA : Est une jeune quarantenaire, sans formation, qui intervient auprès des personnes âgées, et travaille à temps plein. Elle exerce ce métier depuis 6 ans. Cet entretien est plus court de moitié en termes de temps comparativement aux autres. L'aide à domicile semblait ne pas trop savoir pourquoi elle venait à cet entretien, ce qui peut expliquer la faible expression de la personne qui commencera finalement à s'exprimer librement une fois le moment venu de lui dire « l'entretien est fini ».

ANTIGONE : Est une quarantenaire qui exerce son métier depuis près de 20 ans. Elle intervient auprès de familles mais en majorité auprès de personnes âgées. Elle travaille à temps partiel (70%). Elle fait part de problématiques familiales à la suite d'un épisode d'émotions « retenues » lors de l'entretien.

ANASTASIA : Est une femme approchant la retraite, sans formation qui exerce son métier depuis près de 20 ans. Elle exerce auprès de personnes âgées. Elle vit seule. Elle n'était pas à l'aise dans l'entretien, caractérisé par des silences pouvant durer jusqu'à plusieurs dizaines de secondes. Elle est inquiète à propos de sa santé personnelle.

¹⁰ Dont les prénoms sont fictifs et attribués au regard de leur catégorie d'appartenance, la première lettre caractérisant cette dernière (prénom débutant par un A pour un agent, un B pour un employé (catégorie B) et un C pour un auxiliaire de vie (catégorie C).

Exemple : un Agent à domicile, appartenant donc à la catégorie A, est identifié d'un prénom débutant par un A.

ALAIN : Est un homme¹¹ d'une quarantaine d'année avec une formation sans lien avec le secteur social. Il exerce depuis moins d'un an, à temps partiel (80%). Il intervient auprès de différents publics.

ALYSÉE : cinquantenaire exerçant ce métier depuis quelques mois. Insatisfaite de son précédent métier dans le secteur marchand, et à la suite d'un évènement familial (accompagnement de fin de vie), elle s'est réorientée. Elle occupe un emploi à 80%.

ANNIE : Est une jeune trentenaire, qui exerce le métier d'aide à domicile depuis trois ans. Elle travaillait avant dans une autre structure où elle se sentait trop isolée, ce qui l'a conduite à changer pour une structure plus « *chaleureuse* ». Elle travaille à 80%. Elle n'a pas de formation et intervient auprès des personnes âgées. Elle a pour projet de devenir éducatrice.

Employées à domicile

Les aides à domicile de cette catégorie sont exclusivement des femmes.

BÉRÉNICE : est une femme d'une trentaine d'années qui exerce son métier depuis un an et demi. Elle a, avant de rejoindre son employeur, effectué quelques heures des ménages auprès de particuliers, pour débiter sa carrière. Sa formation se constitue d'un BEPA Services à la personne. Elle travaille à 80% et exerce dans le milieu rural exclusivement, majoritairement auprès des personnes âgées.

BERNADETTE : est une femme proche de la retraite qui exerce ce métier depuis 7 ans. Elle est titulaire d'un CAP Employé Technique de Collectivité ce qui lui permet d'accéder à la catégorie B, mais se dit « *sans diplôme* ». Elle a fait la majorité de sa carrière dans la vente avant un licenciement économique. Elle intervient en majorité auprès des personnes âgées. Elle travaille à trois quart temps.

BRIGITTE : jeune femme dans la vingtaine, elle exerce depuis 2 ans et demi son métier. Elle est titulaire d'un BEPA Service à la personne et d'un Bac Professionnel Services en Milieu Rural. Elle intervient auprès de tout public (famille, personnes âgées, personnes en situation de handicap), mais majoritairement auprès de la population âgée. Elle bénéficie d'un contrat de travail à 85%. Elle projette de faire évoluer sa carrière en préparant le diplôme d'aide-soignant ou d'aide médico-psychologique, dans l'idée de se détacher des tâches de ménage et se centrer sur une pratique d'accompagnement.

BLANDINE : est une quarantenaire qui exerce depuis 6 ans dans la structure actuelle. Elle a obtenu le titre d'assistante de vie à la suite d'une VAE. Elle travaille à 70%.

¹¹ Les hommes étant plus facilement identifiables du fait de leur faible représentation dans les effectifs, nous donnons des informations délibérément moins précises dans sa présentation.

BLANCHE : est une cinquantenaire qui est titulaire d'un CAP Employé Technique de Collectivité et du titre assistante de vie. Elle travaille à 60%, majoritairement auprès des personnes âgées. Elle fait partie de la structure depuis 6 ans, après une expérience en usine.

BECKY : est une professionnelle proche de la retraite, titulaire d'un CAP Petite Enfance et d'un BEPA Services à la personne, qui exerce le métier depuis 25 ans. Elle présente la spécificité d'intervenir plus fréquemment auprès des familles en difficultés (problématiques de dépendance à l'alcool, la drogue, aide aux familles nombreuses, aux familles dont un membre est malade, etc.). Elle travaille à 60% après avoir réduit son temps de travail, au retour d'un congé sans solde pris il y a peu. Cette aide à domicile indique avoir préparé la rencontre avec ses trois autres collègues, qui auraient eux aussi aimé participer. Elle se fait porte-parole de l'équipe.

BABOU : cinquantenaire, elle est titulaire du titre d'assistante de vie et exerce depuis 8 ans sa fonction dans la structure actuelle, majoritairement auprès des personnes âgées. Elle travaille à mi-temps. Elle a dans sa famille une personne du même métier.

BÉATRICE : trentenaire, elle est rentrée chez l'employeur actuel il y a deux ans. Elle intervient en majorité auprès des personnes âgées mais également auprès de personnes handicapées. Elle travaille à 80% et est titulaire d'un CAP ETC et d'un BEP Services à la personne. Elle soulèvera durant l'entretien être arrivée 25 minutes avant l'horaire fixé pour l'entretien, dont la durée était plus longue que la moyenne de ces pairs de la catégorie B (67 minutes contre 51 en moyenne).

BARBARA : Jeune cinquantenaire, elle exerce ce métier depuis 20 ans. Elle est titulaire du titre d'assistante de vie, acquis par VAE, et exerce principalement auprès des personnes âgées. Elle travaille à 85%.

BONNIE : trentenaire, elle a une expérience d'aide à domicile de 5 ans acquise chez l'employeur actuel. Elle est titulaire d'un CAP Employé de technique de collectivité, ainsi qu'un BEP d'Agent technique d'Alimentation. Avant elle travaillait dans l'agroalimentaire. Elle intervient à présent auprès des familles mais majoritairement auprès des personnes âgées. Elle travaille à 70%. Elle se présente comme de catégorie A, mais est bien de catégorie B, eut égard à sa formation.

BABETH : cinquantenaire, elle est aide à domicile depuis 7 ans. Elle est titulaire du titre d'assistante de vie et intervient exclusivement auprès des personnes âgées, dans le cadre d'un contrat à trois quart temps. Avant d'exercer ce métier, elle était commerciale.

BÉNÉDICTE : est une trentenaire qui exerce son métier depuis 5 ans. Elle est titulaire du titre d'assistante de vie, qu'elle a acquis par VAE, et intervient auprès de tous publics. Elle travaille à trois

quart temps et est investie dans une autre association à titre bénévole. Elle projette de devenir aide-soignante.

BÉRENGÈRE : cinquantenaire et aide à domicile depuis 1 an et demie, elle travaille à 80%. Elle a quitté son employeur précédent à la suite d'un décès d'une personne aidée qui n'a fait l'objet d'aucun accompagnement de l'employeur. Sa réorientation professionnelle pour travailler auprès des personnes âgées était « *volontaire* » et a donné lieu à la formation d'assistante de vie aux familles dont elle a le titre, après une expérience importante dans le milieu agricole.

Auxiliaires de vie Sociale

CHRISTINE : a la quarantaine. Elle est titulaire du DEAVS, obtenu par VAE, travaille à temps plein et intervient auprès des personnes en situation de handicap, mais majoritairement auprès des personnes âgées. Avant d'intégrer la structure actuelle, elle a travaillé 5 ans dans un hôpital psychiatrique, après avoir obtenu un BEP Carrières Sanitaires et Sociales. Elle explique également avoir travaillé en usine avant de devenir aide à domicile.

CHRISTIAN : est un homme d'une quarantaine d'année titulaire du DE TISF. Il a de multiples expériences dans le secteur sanitaire et médico-social. Il est en CDD (de remplacement) à 80% mais est en sous-activité. Il intervient auprès de tout public.

CARINE : quarantenaire, cette auxiliaire de vie travaille depuis plusieurs années et est titulaire du DEAVS et du titre d'assistant de vie aux familles. Elle a un contrat à temps partiel (65%) qui fait suite à une demande de sa part de réduire ses heures, après avoir été arrêtée.

CHLOË : Auxiliaire de vie d'une quarantaine d'années, elle a une expérience en établissement. Elle travaille à temps partiel (60%) et occupe son emploi depuis 6 ans. Elle a obtenu son DEAVS par VAE. Elle a pour projet de devenir aide-soignante.

CORENTIN : Homme de moins de 30 ans, il débuté son métier depuis quelques mois après avoir obtenu son DEAVS.

CARLA : Agée de près de 50 ans, et après avoir exercé dans le passé dans le commerce, cette auxiliaire de vie titulaire du DEAVS exerce depuis 20 ans. Sa réorientation répondait aux besoins de la vie de famille. Elle intervient auprès de personnes âgées mais majoritairement auprès de familles présentant des difficultés sociales, éducatives, et/ou médicales passagères ou durables, de par les caractéristiques de son secteur d'intervention, sur lequel l'aide aux personnes âgées est assuré par un autre service. Elle a préparé cet entretien avec ses collègues du secteur. Elle travaille à 60% mais complète son temps de travail par du service mandataire qu'elle effectue auprès de personnes âgées.

CHANTAL : est une trentenaire qui a obtenu son DEAVS après une formation initiale BEP Services aux personnes. Elle exerce son métier d'aide à domicile depuis 15 ans. Elle intervient exclusivement auprès des personnes âgées et travaille à mi-temps, choix effectué pour des raisons familiales.

CORINNE : est une auxiliaire de vie, la cinquantaine, titulaire du DEAVS qui exerce son métier depuis plus de 10 ans. Elle est formée dans le secteur administratif et commercial. Elle intervient auprès de tout public, mais majoritairement auprès de personnes âgées. Elle a débuté ce travail à la suite d'une première expérience bénévole au sein d'une maison de retraite. Elle exerce aujourd'hui à temps partiel (65%).

CÉLINE : Auxiliaire de vie, elle a obtenu son DEAVS par VAE et a la cinquantaine. Elle a une expérience de 20 ans dans le métier d'aide à domicile et travaille à 75%. Elle intervient majoritairement auprès des personnes âgées.

CHARLOTTE : Auxiliaire de vie, elle exerce depuis près de 20 ans. Elle a un contrat à temps partiel (65%) et travaille majoritairement auprès des personnes âgées même si elle accompagne parfois des personnes en situation de handicap. Elle a obtenu son DEAVS mais a des expériences antérieures dans le commerce.

CORALIE : auxiliaire de vie, jeune quarantenaire qui exerce depuis plus de 15 ans, elle est titulaire du CAFAD¹² et travaille à temps partiel (70%) auprès des personnes âgées et de quelques personnes en situation de handicap. L'entretien a également duré moins longtemps que les autres AVS (60 minutes en moyenne), soit 44 minutes.

¹² Certificat d'aptitude aux fonctions d'aide à domicile

CH5.E - Caractérisation lexicographique du corpus effectué sous Tropes

Types de mots	Caractéristiques	Proportion dans le corpus
Verbes	Factifs (expriment des actions)	34%
	Statifs (expriment états ou possessions)	43%
	Verbes déclaratifs (sur un état, une action, un être, un objet, un sentiment)	23%
Modalisation	Temps	13%
	Lieu	11%
	Manière (nuances)	5%
	Affirmation	21%
	Doute	2%
	Négation	24%
	Intensité (dramatisation du discours)	25%
Adjectifs	Objectifs	23%
	Subjectifs (jugement de valeur ou réaction émotionnelle)	53%
	Numérique	24%
Pronoms	Je	52%
	Tu	2%
	Il/Elle	12%
	Nous	3%
	Vous	3%
	Ils/Elles	4%
	On	19%

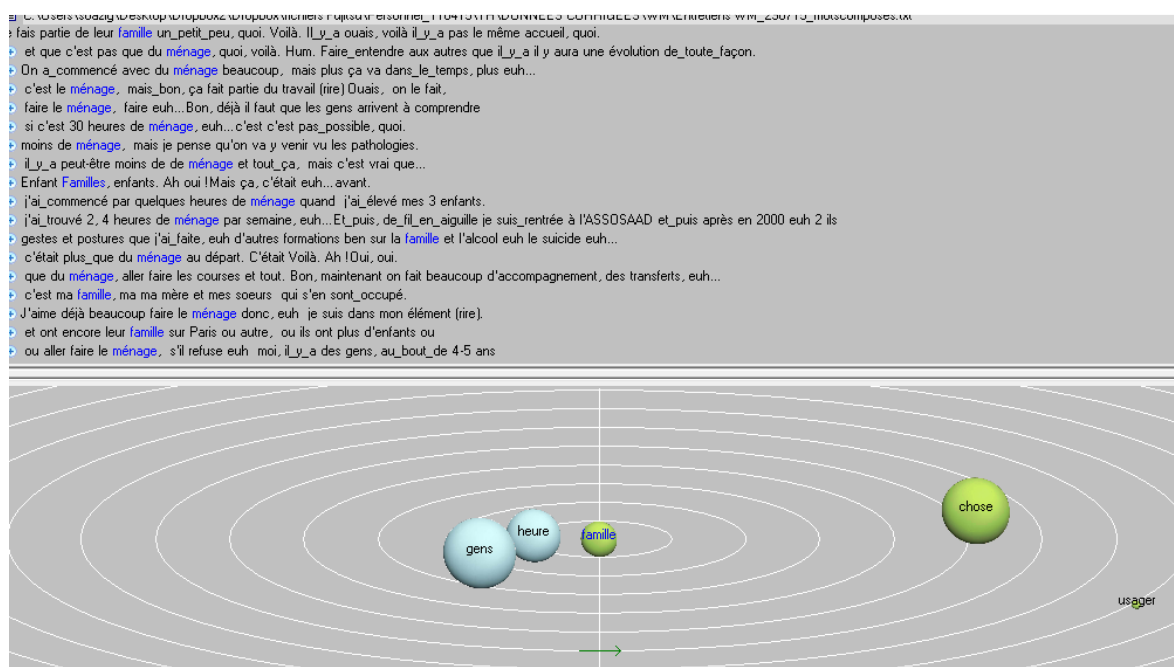
CH5.F – Statistiques des formes du corpus analysé

Nombre total de mots du corpus	237437
Effectif moyen d'un mot	34
Nombre de mots analysés	76050
☞ Verbes	21505
☞ Adjectifs et adverbes	6189
☞ Noms communs	25419
☞ Autres	22937
Nombre de mots non analysés	136268
☞ Articles	19323
☞ Pronoms	30376
☞ Auxilliaires	15408
☞ Autres	71161
Richesse du vocabulaire *	88 %
Formes réduites analysées distinctes	3707
Total des formes distinctes	4181

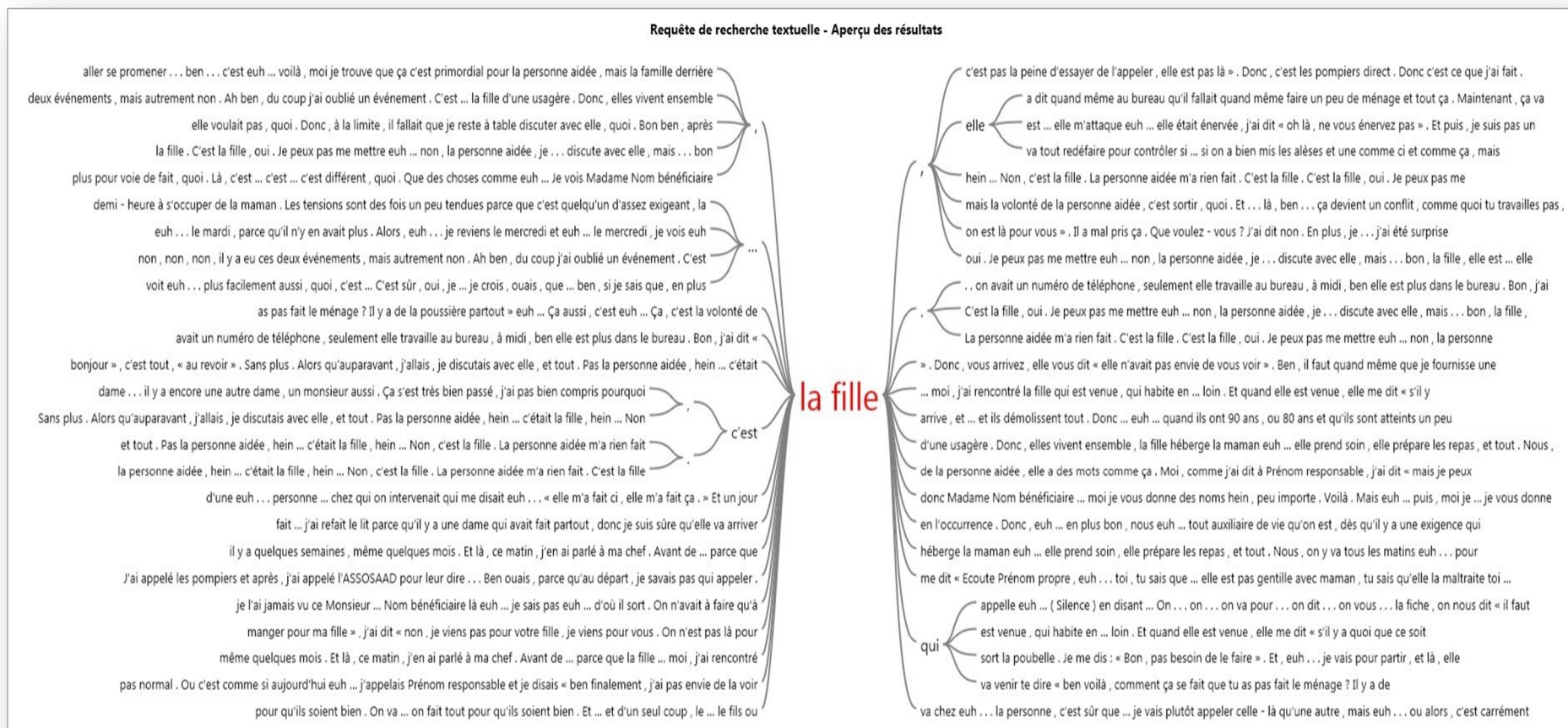
5. Annexes au Chapitre 6 : Analyse et interprétation des résultats

CH6.A - Modélisation de l'environnement de la référence « famille » et verbatim associé (Tropes)

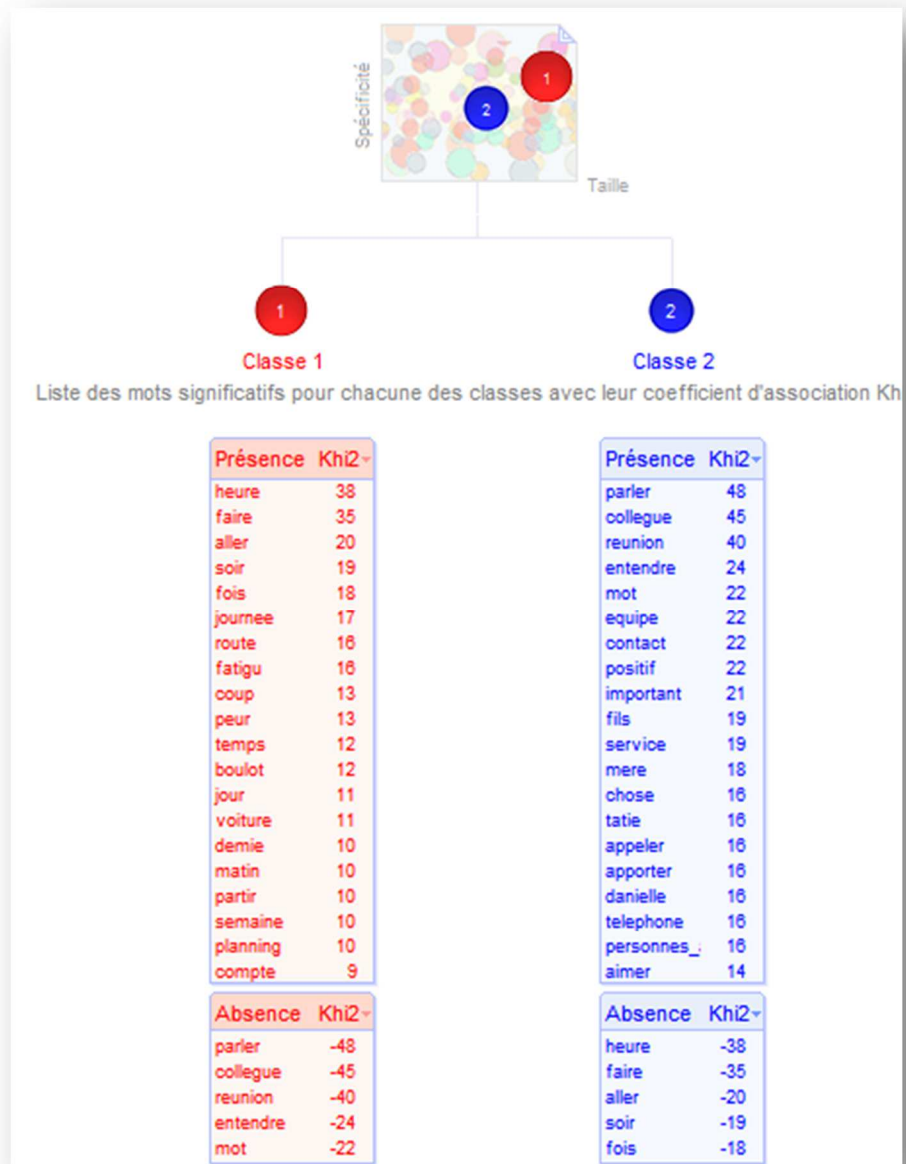
L'illustration suivante extraite de Tropes confirme que la classification effectuée par le logiciel sous la forme « famille » est erronée. Cette sphère représente en réalité les références sémantiques associées au mot « ménage ».



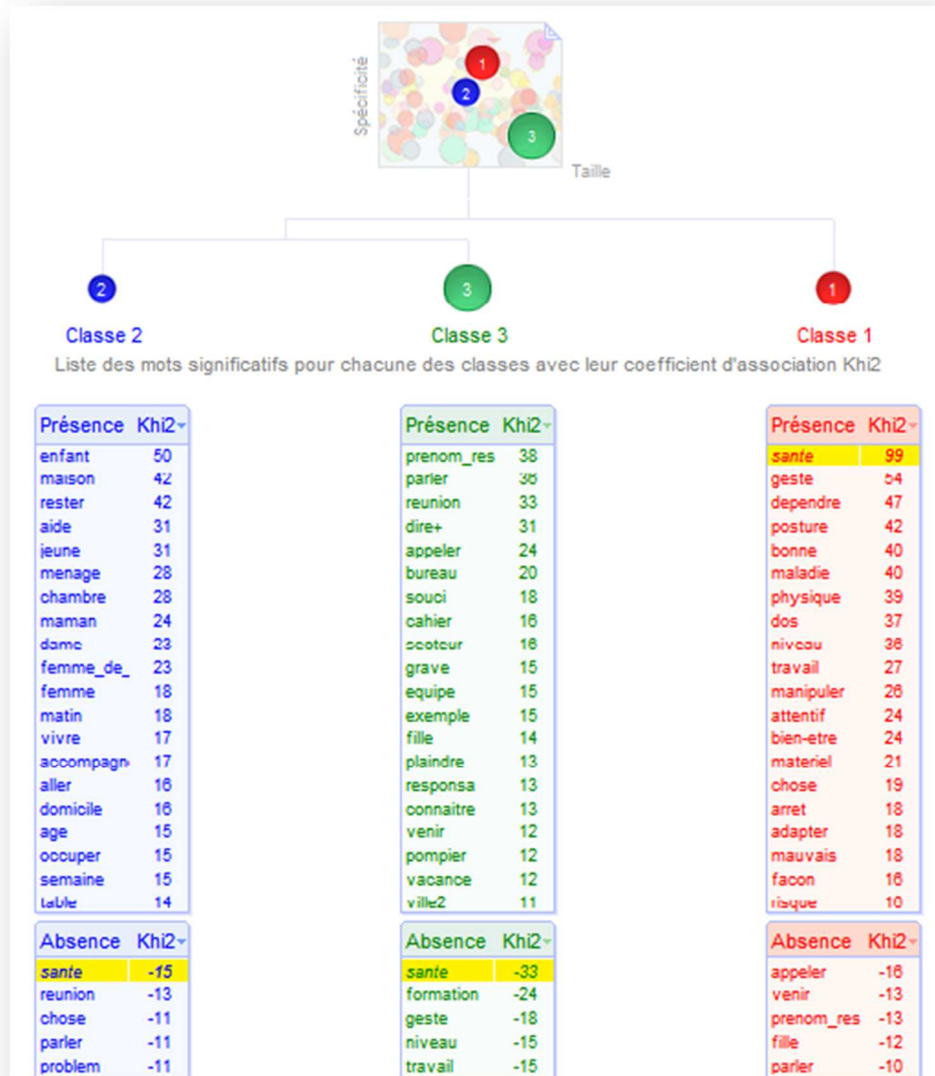
CH6.B - Synapsie de la requête de recherche textuelle de « la fille »



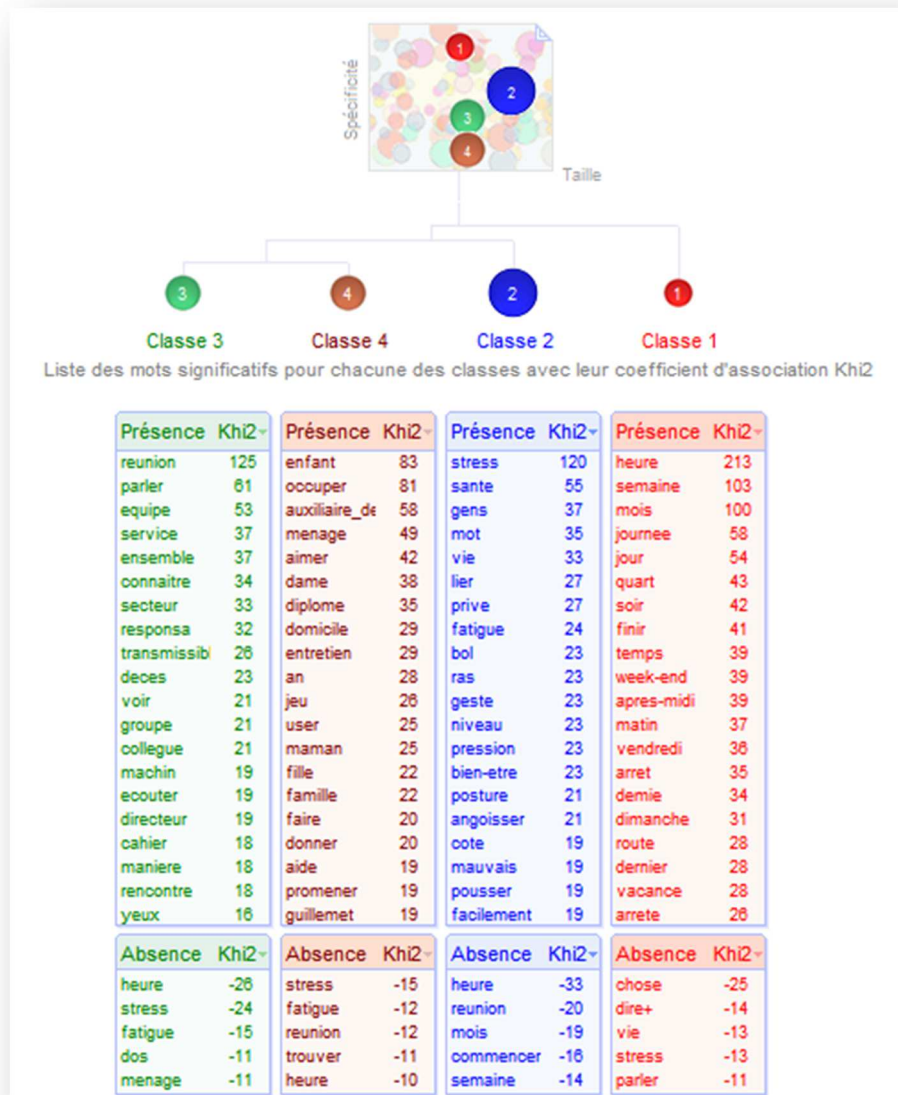
CH6.C – Classes des discours des agents à domicile



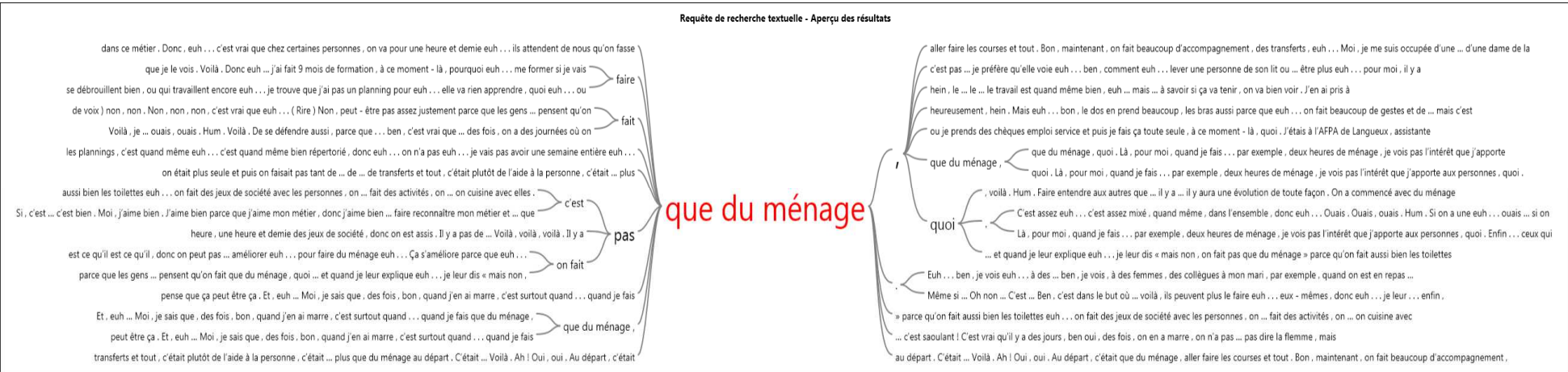
CH6.D – Classes des discours des employés à domicile



CH6.E – Classes des discours des Auxiliaires de vie sociale



CH6.F - Synapsie de la requête de recherche textuelle de « que du ménage » (effectuée sous Nvivo 10)



CH6.G – Extraits du verbatim complémentaire pour illustration du Chapitre 6

Mode d'emploi : les extraits à suivre alimentent le Chapitre 6 qui porte sur l'analyse et l'interprétation des résultats du corpus qualitatif. Ces exemples sont issus des entretiens dont le numéro entre crochet est référencé dans le tome 1, dans une forme identique : [numéro]. L'ordre d'apparition dans le tome 1 est conforme à la numérotation des citations.

- [1] « Euh... à l'heure actuelle, eh bien voilà, c'est la rapidité, le planning trop serré, trop serré et... » (CARLA)
- [2] « Parce qu'en fait, euh... ils ont besoin de nous euh... tout le temps, en fait, pour faire le planning, donc suivant justement les arrêts, les arrêts maladie. Donc, en fait, c'est... euh... c'est un cercle vicieux quoi, parce que... il y a des arrêts, donc on est appelé au dernier moment. Euh... moi, pour l'instant non, parce que je peux pas trop. Mais euh... c'est vrai qu'à une période, combien de fois j'ai... remplacé au dernier moment, les week-ends, euh... Donc, ça, c'est stressant par contre. Quand on a un planning, qu'on sait que, bon, on finit à telle heure, telle heure, on s'arrange. [...] Mais, quand tous les jours vous avez des appels parce qu'il y a des arrêts et puis qu'il faut remplacer chez Untel... là, c'est du stress. Parce que vous connaissez pas forcément la personne chez qui vous allez, faut trouver le... l'endroit. Et euh... voilà, c'est... ben, il faut... se dépêcher parce que, des fois, c'est placé entre deux personnes, euh... et puis, chez l'autre, on va être forcément en retard, donc euh... voilà. » (CHANTAL)
- [3] « pour gérer les plannings, c'était une catastrophe... et là, ça a mis la pression énorme, sur tout le monde, quoi ! Ça a été euh... là, ça a été un moment euh... très dur. » (BARBARA)
- [4] « je me réveille le matin, déjà, je pense à mon planning, et euh... (rire). [...] Mais comme là, oui, on a eu des plannings assez chargés depuis que Prénom_responsable était en arrêt, du coup, je pense que ça joue, parce que... moi, personnellement, mon mari est routier, donc il est en déplacement la semaine, donc là, c'est vrai que j'avais beaucoup de choses à gérer avec le boulot, ben... on a fait pas mal d'heures depuis début septembre... ben, plus euh... je me retrouve toute seule à la maison depuis septembre euh... avec les enfants. Donc, c'est vrai que là, euh... je suis un peu dépassée ! (Rire) » (BÉNÉDICTE)
- [5] « c'est vrai qu'à une époque, oui, on n'a même plus envie de répondre. » (CHANTAL)
- [6] « J'envoie tout le monde euh... promener, donc ils se disent « ah ! Ça s'est mal passé aujourd'hui. » (BLANCHE)
- [7] « Des fois, selon la journée qu'on a eue, on n'arrive pas à... à couper, et puis, on est encore énervée et stressée à la maison, donc euh... c'est négatif. [...] Il faut être patiente toute la journée, donc après, à la maison, des fois euh... on n'arrive plus à être euh... à être aussi calme et... voilà, on n'est plus dans le boulot, donc euh... (rire).» (BÉNÉDICTE)
- [8] « Ça tire beaucoup parce que... arrivée chez moi, je ne fais rien, hein, alors qu'avant, moi, je faisais mon propre euh... là, je ne fais rien, hein. Une fois que j'ai fait ma journée, j'ai fait ma journée, hein. » (BECKY)

- [9] « Je pense plus euh... j'arrive à... mettre une barrière. Je pense plus euh... voilà, le travail, c'est derrière. Donc, je suis euh... à la maison euh... avec euh... mon copain, mon... mon bébé et puis, voilà. Penser à... voilà, faire à manger ou autre, mais euh... non, je pense pas au travail. Donc, ça, ça m'aide beaucoup. Mais je pense qu'il y a des collègues, ils arrivent peut-être pas trop à faire ça et euh... euh... ils doivent y penser encore le soir, euh... (éclaircissement de voix) je pense. C'est pour ça que je dors bien aussi quoi (rire). » (CHANTAL)
- [10] « il y a la pression aussi, des fois, que les gens peuvent nous mettre. » (BÉNÉDICTE)
- [11] « c'est le stress, le stress complet. Alors que c'est ridicule parce qu'on se dit, c'est ridicule, je sais, je me le disais tout à l'heure « c'est complètement ridicule d'avoir un stress pareil euh... pour une personne euh... chez qui on va donner à manger », c'est complètement ridicule. On se met une pression mais pas possible, quoi. » (BLANDINE)
- [12] « la pression des personnes aidées, la pression de la famille » (CARINE)
- [13] « Il y a un problème, là, entre moi et elle, là ». Elle... elle l'a bien ressenti parce qu'elle a pas voulu que j'y retourne, chez elle. Et moi, j'ai été très, très déçue, parce que je me suis dit « c'est bizarre », le dernier jour que je suis retournée chez elle, j'ai tout fait, ça s'est très bien passé ». » (CHLOË)
- [14] « bon, enfin, des difficultés... bon, oui, ça dépend... bon, ben, c'est le caractère des gens... on arrive, des fois, le ma... bon. Moi, ce qui me pèse le plus, des fois, c'est le relationnel, des fois avec l'administration... enfin, avec euh... enfin, des fois, c'est... ça m'agace un petit peu... c'est... quand les plannings ne sont pas arrivés en heure, que les gens... bon, le matin euh... le lundi matin... la première personne, ben... rouspète parce qu'elle a pas eu son planning » (CÉLINE)
- [15] « Euh... (Silence) (s'éclaircit la voix) Peut-être le fait, quand on... a des nouvelles personnes qu'on connaît pas ou quand... moi, là, c'est vrai que... quand il y a des nouvelles personnes, ouais, qu'on connaît pas, c'est pas toujours évident d'arriver euh... alors que ben, les collègues, elles y vont depuis un moment. Nous, on arrive euh... Enfin, c'est ce qui se passe pas mal en ce moment, que... on arrive « ben oui, mais pourquoi c'est pas un tel ». Donc, faut tout le temps... se justifier et puis, essayer de ce que la... de se faire accepter par les personnes et... que tout se passe bien pendant les interventions, quoi. Pour l'instant euh... ouais, en difficultés, ça serait peut-être ça aussi, quoi. » (BRIGITTE)
- [16] « ... j'en parle à mon responsable et quelquefois avec les collègues. » (ALYSÉE)
- [17] « Après ça nous stresse parce qu'on se dit « bon, qu'est-ce qu'elle (ndlr : la personne aidée des suites d'une insatisfaction) va dire au responsable ? Qu'est-ce que... ». Mais bon... on... on sait que la responsable aussi en même temps va comprendre, mais mine de rien on se dit « mince, euh... elle va pas être satisfaite, la personne aidée » (CARLA)
- [18] « j'estime que, quand même, Prénom_responsable est ma responsable et donc je suis son employée, donc OK, c'est vrai, c'est les personnes aidées qui... payent, mais euh... euh... elle est quand même censée euh... euh... me croire un tantinet quand je lui dis quelque chose. Non. Chaque fois que je lui dis quelque chose, c'est euh... c'est forcément moi qui ai tort, c'est forcément moi qui ai fait la faute, c'est forcément moi qui ai mal parlé ou mal répondu et c'est forcément la personne aidée qui a raison. Pourquoi ? Parce que c'est elle qui paie ? Ben, je suis désolée, mais, moi, je suis pas d'accord. » (BÉATRICE)

- [19] « une lassitude, je crois parce qu'on n'est pas assez reconnu. J'aime ce que je fais, j'adore les gens... j'a... j'adore apporter mon aide. Quand je me lève le matin et que euh... je sais que je vais apporter quelque chose de bon ou arriver à faire euh... sourire quelqu'un qui n'a plus envie de rire ou de vivre, pour moi, c'est un acquis. Mais... à l'heure actuelle, moi je... je sature parce que euh... on n'est pas reconnu. » (CORINNE)
- [20] « Si on n'est pas reconnu, ouais voilà, c'est ça. Moi, ce que je veux, c'est, voilà. On apporte du bien aux gens, je veux... ce que je donne aux gens, je veux le recevoir. Je veux pas être maltraitée. Bon, il y a un monsieur, c'était « Eh, amène-moi ci, amène-moi ça ». Je suis restée 10 minutes devant lui. « Mais, qu'est-ce que tu fous ? », qu'il m'a dit. Ben, j'ai dit « quand vous me parlerez poliment, quand vous me direz déjà bonjour », j'ai dit « moi, je sors peut-être d'une grande famille, mais... bonjour, merci, s'il te plaît, au revoir. Voilà ce qu'on m'a appris, moi ». Ah... là, il a... j'ai dit « ne m'appelle pas eh, je suis pas un chien. Je m'appelle [Charlotte] déjà ». » (CHARLOTTE)
- [21] « Euh... et je crois que c'est peut-être toutes le ressenti qu'on a, qu'on n'est pas assez euh... reconnues, soutenues des fois euh... voilà. On est peut-être toujours en train de se plaindre, des auxiliaires, mais... C'est un peu le marteau et l'enclume quoi, on est... au milieu et des fois, c'est pas... c'est pas évident, quoi » (BABETH)
- [22] « Etre bien au travail, te faire plaisir euh... Ou je sais pas, donner, tu... tu... tu... tu... donnes, quoi, euh... Et puis, tu... ton travail est re... est reconnu. Mais non, c'est pas reconnu, donc ça démoralise. Le moral, il est euh... pchit... là, j'ai repris, là, cette semaine, là... j'étais en... en récup, j'ai repris et là, je me suis dit « bof ». J'ai eu mon planning, bon... ça va, sans plus... comme avant. C'est... pff... » (CHLOÉ)
- [23] « Jamais avec mes amis. Et... je vais dire que c'est... vraiment très, très rare que j'en parle à la maison. [...] Euh... ça va être... hum, j'évite. J'évite au maximum. Parce que, bon ben... normalement... on est... vraiment tenu au secret professionnel et... ce que je vais pouvoir dire euh... ben... oui, je... que j'ai eu une intervention, ça, c'est... un petit peu moins... [...] Voilà. Mais, sans rentrer dans les détails, non. Non, j'aime pas... j'aime pas trop. » (CÉLINE)
- [24] « J'en parle avec mon mari. Voilà. Ben, normalement, on n'a pas le droit de... [...] Voilà, voilà, voilà, voilà, voilà. Oui, des fois on peut... on peut en parler, mais bon... moi, mon dernier fils vient de partir, là, au mois de juin et... et... ben, lui il me parle de son boulot et moi, je lui en parle aussi. Voilà, ça fait... du bien d'en parler. Ou à quelques amis, comme ça, mais que je suis sûre que... et là, je ne dis pas de nom, comme ça... [...] Parce qu'on a quand même le secret professionnel aussi que... que ça soit pas divulgué parce qu'il y a déjà des... des gens qui... normalement, on n'a pas le droit de dire, mais bon. » (CHARLOTTE)
- [25] « Non. Avec mon ami... oui, de temps en temps. Mais euh... ben, pareil, je vais pas tout dire parce que... ben, déjà, d'une, bon, on n'a pas le droit et puis, je pense qu'il... comprend pas non plus des fois euh... je vais dire un truc, pour lui, qui va être banal, alors que, pour moi, j'en fais toute une... toute une histoire. Mais euh... ouais, j'en parle pas tant que ça à la maison. Je... j'essaie de couper un peu aussi euh... Voilà, une fois que j'ai fini ma journée, j'ai fini ma journée euh... je reprends euh... » (BRIGITTE)
- [26] « Des fois, ouais, ça m'arrive euh... d'en parler un petit peu... mais trop encore... enfin, si, pour la dame, là, que je disais. Mais autrement, non, parce que, bon, euh... c'est quand même secret... privé. » (ANTIGONE)

- [27] « C'est important [ndlr : les réunions] parce que, nous, on a le secret professionnel, forcément et euh... ben, parfois... déjà, on demande à... intervenir en binôme euh... une famille, au moins 2. Et... des fois ça commence et ça suit plus. Et puis, quand on... on peut se téléphoner entre nous, bien sûr... pour voir ce qui va et ce qui va pas, mais, euh... il y a des situations très lourdes et on a besoin d'écoute professionnelle. Et ça manque. Ça, c'est clair. Hum. » (CARLA)
- [28] « On l'a pas... si, si, je crois que sur le contrat, on a dû signer... On est tenu au secret professionnel, hein. C'est une faute professionnelle, hein. Si on divulgue des choses qu'on a entendues et... qu'on nous dit, après... non, non. Euh... [...] Ah ça, ça peut arriver, ça, hein. Ça, ça peut arriver... je l'ai entendu avec mes collègues, hein, euh... ça, ça peut arriver. Mais on dit pas de nom ! » (AMANDA)
- [29] « Mais après, c'est vrai que ben... le secteur de VillChristine, c'est différent, parce que ça a changé pas mal de personnes depuis... cet été, donc euh... on se connaît pas tous bien, quoi. Ils sont... c'est tous des... enfin, ils sont... récemment embauchés, donc du coup euh... » (BÉNÉDICTE)
- [30] « Je trouve qu'on devrait se rejoindre euh... plus souvent ou des... quand on sait qu'il y en a une... une, enfin untel qui euh... qui a une coupure aussi ou même, peut-être venir manger un sandwich ici euh... partager un moment, quoi et euh... ce serait... je trouve que ce serait bien. [...] Ben, je pense que... en fait, on n'ose pas, alors que c'est... c'est bête. C'est bête parce que ben... après, vu qu'on... se voit pas, on se côtoie pas, on se connaît pas. Donc, je pense que... en fait, les gens euh... au jour d'aujourd'hui, ont pas de facilité à aller vers les autres, donc on se connaît pas donc on s'appelle pas. » (ANNIE)
- [31] « On a des réunions, euh... c'est ça, en prestataire, c'est bien, parce que c'est vrai qu'on peut échanger, euh... justement, on dit... ben, voilà. On travaille à plusieurs sur le même secteur, donc, euh... des fois, même en... SMS ou autre, euh... Donc, c'est vrai qu'on... on en parle euh... oui, de toute façon, quand il y a des cas comme ça ou des problèmes, on en parle en réunion. Si telle ou telle personne, voilà, ou s'il y a un problème, ou... agressif, tout ça, enfin, on en parle. » (CHANTAL)
- [32] « Ben... temps d'expression... ben, déjà ça nous permet de... de se voir. (Silence) De... (Silence) ben, ça apporte des liens quoi parce qu'en fin de compte euh... moi, quand j'ai co... commencé euh... c'était beaucoup le cahier de transmission, bien sûr, enfin, quand il y avait un cahier, ou un cahier de brouillon ou peu importe. Et euh... mais il y avait plus euh... de « coups » entre collègues. Parce que... souvent, les personnes âgées : « Ah oui, elle, elle fait mieux ça que vous... » et nan nan nan. Et, du coup, ça a entraîné euh... ben, une sorte de concurrence quelque part. Que là, le... par les réunions, en fait, on apprend à connaître ses collègues. » (CHANTAL)
- [33] « C'est un peu juste, là, comme réunions... qu'on a quand même... ouais. Ouais. Peut-être un petit peu plus... pour être euh... voilà, qu'on puisse se connaître bien aussi entre collègues. Ouais. Ouais. Ouais. Et qu'on puisse parler aussi... ben... de quelques difficultés, je trouve... dans telle maison avec qui je suis. » (ALEXIA)
- [34] « Il y a des personnes qui ont peur que ce soit divulgué. Et alors ça, après euh... il faut que chacun se dise que quand il y a une réunion euh... c'est dit, il y a pas de nom et puis... et puis... ça doit rester là, quoi. Ça doit pas sortir euh... le secret professionnel, quoi, tout simplement. Mais... il faut oser dire. Je pense que euh... il y en a beaucoup qui ont peur euh... qu'après, il y ait des représailles, quoi. Hum. » (CORINNE)
- [35] « Si, j'en parle, oui, à l'encadrement, mais euh... même là, il faut savoir euh... comment dire... trouver les bons mots, (rire) et pas être trop euh... vindicatif ou trop sou... trop euh... souverain non plus, quoi. Oui. »

[...] Ben... ça peut... ça... on sait jamais, hein, après, s'il y a un... gros souci avec euh... une famille et que... ou avec euh... un... un des responsables et... qu'ils peuvent... ils pourraient prendre ça comme argumentaire et... voilà, et se retourner... ça se retourne contre euh... contre soi. » (CHRISTIAN)

[36] « quand vous rencontrez une petite grand-mère qui a déjà ses problèmes et qu'elle va pas bien, je pense que ce qu'elle attend, c'est euh... c'est... ben... un peu la bonne humeur et qu'on la... qu'on... qu'on soit... ben... ouais, joyeux... enfin, qu'on... mette un peu de dynamisme euh... dans tout ça parce que sinon, euh... (rire) si on est là à la plaindre, ou à... à rentrer dans son truc euh... ben... elle va faire quoi ? Elle va faire que euh... penser à ses soucis et à... ses problèmes, hein. » (ANNIE)

[37] « bon ben, il y a des personnes malades... qui sont désagréables... mais qui ont la maladie d'Alzheimer, donc ça se comprend. Donc, euh... là, on accepte. Mais, des fois, il y a des personnes désagréables, mais qui euh... qui ont toute leur tête. Donc, là, c'est euh... c'est vrai que, des fois, c'est un peu plus compliqué. (Rire) » (CORALIE)

[38] « Alors, il y a... certaines personnes, ça plaît [ndlr : refuser une tâche trop intense physiquement pour être réalisée en une seule fois], d'autres personnes euh... ils appellent l'ASSOSAAD en disant « ne... ne m'emmenez plus celle-ci » euh... Des fois, je vous dis que je suis... (rire) j'interviens chez des gens qui sont vraiment en meilleure... meilleure santé que moi. Mais bon, après tout aussi, euh... je travaille, donc euh... » (BECKY)

[39] « Donc, pour moi, ça [ndlr : une prestation de ménage dans une maison perçue comme très propre et pour une personne bénéficiant d'un nombre d'heures d'intervention important], c'est... c'est pas de l'aide à la personne, à ce moment-là, on met euh... « entretien » euh... Puisqu'on nous dit « Ah ben, oui, mes femmes... ma femme de ménage est là » ou... Alors, ça, c'est... c'est péjoratif. En plus déjà, même pour les personnes qui font le ménage, je trouve ça très péjoratif, « ah ouais, ma femme de ménage est là, je te laisse ». Nous, on n'est pas là que pour ça, quoi. Des fois, je me permets de le dire aux gens. Je dis « OK, on fait de l'entretien », mais je dis, « on n'est pas là que pour ça, quoi. On est là pour faire de l'aide, mettons à la toilette, si vous avez des mouvements que vous n'arrivez pas à faire, on n'est pas là que pour euh... du ménage, quoi » C'est... enfin pour moi, c'est comme ça que je le vois. » (BABETH)

[40] « (Silence) ouais, les petites choses que les personnes âgées nous racontent euh... c'est vrai que... elles nous racontent des petites choses, des fois, que leurs enfants ne savent pas. (Rire) Qu'on garde pour nous. » (CORALIE)

[41] « mais il faut qu'on voie les autres pour le dire aussi comment ça fonctionne tout ça ». Mais, si on les voit pas. Donc, c'est pas évident. » (ALAIN)

[42] « On se voit pas à part en réunion euh... voilà. Bon, euh... moi, il y a deux ou trois collègues, voilà, que je vois. On s'envoie plus des SMS quand on travaille sur le secteur, et puis on s'entend bien, heureusement. Mais, euh... voilà, c'est après... euh... » (CHANTAL)

[43] « Ben... on les voit pas assez, justement. C'est ça, le souci, ouais. » (BÉNÉDICTE)

[44] « ouais (silence), je trouve qu'on est un peu isolé. Mais ça, c'est... c'est revenu euh... avec des collègues, hein. Isolés. Ouais. Et il y a pas que moi qui le dis, hein. Il y en a beaucoup qui le disent. On se voit pas assez. » (AMANDA)

- [45] « Donc, j'en avais parlé un petit peu au niveau du bureau. On m'a dit que... je racontais des bêtises. Voilà. Je dis... en principe, je n'avance jamais rien sans... sans être sûre. Et donc, [la hiérarchie] m'a convoquée. Et là, ils ont voulu... euh... me mettre dehors. Et, je n'ai jamais vu quelqu'un mentir... avec autant d'aplomb. Et là, ça m'a blessée profondément. » (CÉLINE).
- [46] [ndlr : sur le ton de la colère, à la suite d'un problème relationnel chez une personne aidée, alors que la hiérarchie va rencontrer le fils de la personne âgée en l'absence de l'aide à domicile dont c'est pourtant le souhait] « « oui, on veut te voir pour avoir des arguments euh... » J'ai dit « me voir pour avoir des arguments de quoi ? ». Je dis « Vous me faites pas confiance à moi ? » C'est un Monsieur qui arrive là au bout de 6 ans, moi, je l'ai jamais vu ce Monsieur... Nom_bénéficiaire là euh... je sais pas euh... d'où il sort. » (BABETH)
- [47] « Avec une dame au printemps euh... ben, c'est vrai que je m'entends bien avec son fils... j'ai beau lui dire que sa maman, j'ai l'impression qu'il y avait des problèmes... qu'elle mélangeait ses médicaments... J'avais appelé Prénom_responsable. Prénom_responsable avait appelé les enfants et tout ça, en disant qu'il faut laisser le temps... Le temps... J'ai dit à Prénom_responsable « mais, elle est vraiment pas bien cette femme-là », donc euh... « je sais pas si les enfants se rendent compte ou pas... ». Et puis, un jour, ben, ils ont vu à l'hôpital. Et, c'était en effet les médicaments qu'elle se trompait. Donc, j'avais pas tout à fait tort ! » (ALEXIA)
- [48] « La façon de nous parler, la façon de donner des ordres » (BÉRÉNICE)
- [49] « Quand on nous dit « tiens, voilà la bonniche ! » Bon ben... là, moi, ça me... là... là, j'ai... je m'assois... je m'assois en face de la personne et je lui explique ce que je suis venue faire chez elle. » (BECKY)
- [50] « à 98 %, les personnes âgées nous reconnaissent plus en tant que euh... qu'auxiliaire de vie ou de... que... et pour les enfants, c'est souvent femme de ménage. » (BABOU)
- [51] « on sent qu'eux [ndlr : les personnes âgées], ils ont de la reconnaissance. » (BÉRENGÈRE)
- [52] « ... je fais la même chose, mais j'ai pas le diplôme, mais je suis pas auxiliaire de vie quoi (rire). » ; « Donc, j'ai eu un titre professionnel puisqu'on m'a bien dit ici... « que c'était pas un diplôme d'état, ce n'était qu'un titre professionnel ». OK, d'accord. De toute façon, déjà, ça aussi, c'est bassement terre-à-terre, mais je l'ai vu sur la fiche de paie, on est payé beaucoup moins cher qu'une... [ndlr : AVS] » (BABETH)
- [53] « Puisqu'on nous dit « Ah ben, oui, mes femmes... ma femme de ménage est là » ou... Alors, ça, c'est... c'est péjoratif. En plus déjà, même pour les personnes qui font le ménage, je trouve ça très péjoratif, « ah ouais, ma femme de ménage est là, je te laisse ». Nous, on n'est pas là que pour ça, quoi. Des fois, je me permets de le dire aux gens. Je dis « OK, on fait de l'entretien », mais je dis, « on n'est pas là que pour ça, quoi. On est là pour faire de l'aide, mettons à la toilette, si vous avez des mouvements que vous n'arrivez pas à faire, on n'est pas là que pour euh... du ménage, quoi » C'est... enfin pour moi, c'est comme ça que je le vois. [...] Voilà. Donc euh... j'ai fait 9 mois de formation, à ce moment-là, pourquoi euh... me former si je vais faire que du ménage, ou je prends des chèques emploi service et puis je fais ça toute seule, à ce moment-là, quoi. » (BABETH)
- [54] « les gens... pensent qu'on fait que du ménage, quoi... et quand je leur explique euh... je leur dis « mais non, on fait pas que du ménage » parce qu'on fait aussi bien les toilettes euh... on fait des jeux de société

avec les personnes, on... fait des activités, on... on cuisine avec elles. C'est pas que du ménage. »
(CORALIE)

[55] « *Je lui ai dit que je... je... je ne suis pas là, pour... on n'est pas là pour ça [ndlr : nettoyer les radiateurs],
« mais vous êtes là pour quoi ? » Voilà la réponse qu'on nous... qu'on nous dit. Ah : Ben... moi, ça me...
ça me... ça me met plus bas que terre, alors que je sais qu'est-ce que c'est la valeur de mon métier. En
tant qu'auxiliaire de vie, je suis pas là... »* (CHLOÉ)

[56] « *La profession a énormément évolué par rapport euh... depuis 20 ans. Parce que là, ça va faire 20 ans,
l'année prochaine, que... on est beaucoup plus reconnus, hein. Parce qu'avant, c'était vraiment euh...
ben, d'ailleurs, c'était aide-ménagère »* (CÉLINE)

[57] « *Chacun... on mélange pas les torchons et les serviettes, d'ailleurs on me l'a dit une fois. Ça, au moins,
c'était au clair. Donc, j'ai dit « bien. Ben, c'est bien parce que, nous aussi, on fait des toilettes. Moi aussi,
je fais des toilettes, hein ». C'est sûr qu'on n'a pas le diplôme, mais bon euh... on fait beaucoup de choses,
quoi. »* (CORINNE)

[58] « *Ben, entre-temps, nous, on peut faire entre-nous, per... euh... entre euh... collègues seulement... on
peut faire des... des réunions de... droit d'expression. Donc, c'est un peu la même chose, mais que...
qu'entre collègues, quoi. Et euh... là, on a le droit... 6, je crois, dans l'année, donc euh... ouais, dans
l'ensemble, oui euh... Et puis, bon, on a des... des cahiers de transmission aussi, donc euh... les filles
nous... nous marquent dessus s'il y a eu un souci, la personne était endormie, ou un truc... donc, on arrive
quand même à savoir euh... même sans les réunions, à savoir à peu près les... »* (ANTIGONE)

[59] « *Pff stressée... c'est vrai que j'ai pas de raisons de stresser non plus... je sais pas trop ! (rire) Euh...
stressée... ben... moi... plutôt, c'est la peur... avant d'y aller, chez... faire quoi que ce soit euh... ou aller
chez quelqu'un que... je connais pas trop... voilà. [...] Non, je peux pas dire, non. Non. Je peux pas... ouais.»*
(ALEXIA)

[60] « *Le même, il a... il a même pas 5 ans... 5... 5-6 ans, là... 6 ans, il était en CP, là. Il disait, le matin euh...
avant d'aller... en fin de matinée... ben, il dit « je suis stressé ». Non mais c'est quoi, ce mot, « stressé » ?
Ça veut dire quoi pour, pour eux ? On entend ça depuis des années... des années... des années... Les
jeunes, ils ont que ça dans la bouche. Euh... « je... je suis stressé ». En ce moment, je le dis pas. »*
(AMANDA)

[61] *Interviewer : « Donc vous ne ressentez pas de stress au travail ? »*

*ALICE : « (silence) Non, je le ressens... non, stressée, non... je vais pas dire je suis stressée. (silence) C'est
vrai que... je sens ma fatigue, mais... je le perçois pas de cette façon-là... vu... vu mon état par où je suis
passée. Euh... je... je me dis euh... à partir du moment où je trouve qu'on nous donne du temps euh... pour
se reposer, pour se... (silence) pour reprendre un peu aussi... pour souffler aussi. Pour souffler, je pense que
c'est important aussi. Surtout, pour le je... chez nous qui intervenons chez les personnes euh... les personnes
âgées, je pense que... on a besoin d'un... d'un moment de... je pense euh... »*

[62] « *Stress... (silence) « Angoissée ». (long silence) « Enervée ». (long silence) Ben... stress, on pourrait...
parler de dépression aussi. Oui. « Fatigue ». (long silence) Je vois pas autrement. (silence)
« Agressive »...»* (ALICE).

- [63] « Bah, Euh... stressé euh... euh... de peur de mal faire, peut-être. On veut... on stresse parce que... on va pas avoir le temps de faire le travail que la personne nous demande. Peut-être. Ouais, stressé peut-être à ce niveau-là. » (AMANDA)
- [64] « L'an... l'angoisse... (silence) de pas être au niveau dans le travail, oui... ça peut être un stress. Pas réussir à... (silence) moi, je sais que personnellement, euh... je serais... j'ai un domaine où je pense que je serais plus euh... où je serais plus stressée dans un domaine que dans le reste, par contre. Ce serait par... rapport, par exemple, à la maladie d'Alzheimer. Ça, c'est... quelque chose qui me... qui me bloque. Et c'est vrai que le fait euh... que j'arrive pas à... à faire faire ce que... je demande, ou ce que... ça, oui, c'est... (silence) ça me stresserait, oui. Parce que... je verrais que la personne, je l'aide pas. En fin de compte, c'est ça. Ouais. Je pense euh... moi, dans ma profession, ce serait ça. J'arrive pas à aider la personne. Et donc euh... ça ne va pas. » (ALICE).
- [65] « Stress... alors, la peur... (Silence) enfin, pour moi. Euh... la peur euh... euh... enfin, oui la peur. J'allais dire, la peur de... de mal faire de... enfin... chez quelqu'un, enfin... c'est assez dans... de ce côté-là, quoi, enfin chez les... quand je vais dans les... chez les gens euh... Euh... stress euh... (Silence) » (ANTIGONE).
- [66] « quand on voit une étude comme ça, eux, ils veulent essayer de comprendre pourquoi on est en arrêt. Mais je... je sais pas, moi, pourquoi les autres sont en arrêt. Est-ce que c'est parce que... Par exemple, là, elles peuvent être en arrêt... moi, je comprends... par exemple, nous, on va beaucoup... on va beaucoup chez les personnes âgées. Par exemple, il y a du chauffage à fond. (Silence) Et nous, on sort après. Alors avec un temps comme ça... moi, je comprends pourquoi les filles sont arrêtées. Et puis, quand tu es malade, tu vas pas ramener des microbes à la personne âgée. » (ALYSÉE)
- [67] « on est... ben... s'il y a ce... aussi souvent des arrêts et tout, c'est compréhensible parce qu'on n'a pas que le travail dans notre vie donc euh... on peut pas tout donner au travail et puis, plus rien être chez soi, quoi. C'est pas possible. » (ANNIE)
- [68] « faut qu'on soit en bonne santé pour aller travailler. (silence) Non ? » (AMANDA)
- [69] « Euh... santé au travail, ben, moi, me sentir euh... bien capable de faire mon... mon travail. » (ANTIGONE)
- [70] « la santé, c'est... (silence) c'est... (silence) faut être déjà en forme. D'avoir euh... les possibilités de faire. Ne pas s'esquinter. » (ALICE)
- [71] « Moi, je crois que, là, je... je déprimerais. [...] Même des fois, je me demande si... pff... c'est pas le cas des fois, mais euh... je... ouais. Je me suis vue avoir envie de démissionner, des fois, tellement j'en avais... marre. Je... je peux plus, je dis, je... je donne ma place, mais après, je me dis « non, vu ton âge, il faut quand même continuer ! Il y a la retraite derrière. » (ANTIGONE)
- [72] « Je sais pas. Mais... moi, c'est... moi, c'est... pour moi, c'est... c'est déjà, ça. Moi, c'est... c'est toujours la... la peur de... ben, de... de mal faire, de mal dire, de... de pas... de pas être à la hauteur de... ce qu'on attend moi, quoi, donc... je n'ose pas me... entre guillemets me dévoile, quoi, je... J'arrive pas à... à sortir euh... » (ANTIGONE)

- [73] « Ben, là, c'est euh... le stress, c'est euh... toujours être à l'heure, toujours euh... il y a l'heure, ouais, euh... (silence) euh... pff... j'en sais rien. C'est pareil, euh... toujours vouloir bien faire, ben... tu as le stress de... de ne pas être à la hauteur. » (ALYSÉE)
- [74] « Alzheimer et Parkinson » (BRIGITTE)
- [75] « Ben, les mauvais côtés, c'est la maladie, c'est les... la... dé... la dégradation de l'état de la personne euh... la mort. (Silence) » (BARBARA)
- [76] « J'ai travaillé auprès des familles, ouais. Des mamans qui ont eu des... cancers du sein ou des... [...] Voilà. Ça, c'est lourd aussi. Tu te dis « les personnes sont du même âge que toi et euh... » » (BONNIE)
- [77] « Ça, c'est un peu lourd aussi, moralement. Mais bon... ben là, malheureusement, on sait que... aujourd'hui, il y en a de plus en plus. » (BONNIE)
- [78] « La dame est décédée dans mes bras. (S'éclaircit la voix). Et à ce moment-là, j'aurais bien aimé qu'on m'explique un petit peu... que je comprenne beaucoup mieux euh... les choses. Avec du recul, j'ai su... j'ai essayé d'analyser moi-même, mais j'aurais aimé que sur le coup on me... on m'écoute un petit peu, que je comprenne beaucoup mieux, euh... ce que j'avais vécu. Parce que c'est pas quelque chose de simple. » (BÉRENGÈRE).
- [79] « (Silence) Je... pff... euh... je pense que ça... dépendrait euh... Si, par exemple, c'était une personne euh... admettons, là, que j'ai une personne en fin de vie, si c'est une personne chez qui j'allais travailler depuis X temps... ça me ferait plutôt de la peine. Ça me ferait plutôt de la peine. Si c'est une personne euh... là où je vais occasionnellement euh... je... on a... on a... on a de la peine aussi parce qu'on... on peut pas être insensible, quand il y a une personne qui va décéder, mais ce... ça sera pas la même peine, quoi. Je sais pas comment vous... (rire) » (BABOU)
- [80] « Je ne devrais pas normalement, ça passera ça, hein, avec le temps... Mais j'ai déjà des personnes chez qui je suis très, très attachée et que... je sais qu'il y aura une larme de versée le jour qu'elles partiront, hein. » (BÉRENGÈRE)
- [81] « on finit vers 6 heures, 6 heures et demie, donc euh... avec trois gamins, quand il faut euh... gérer les devoirs et... ben tout ce qu'il y a à côté, oui, c'est vrai que ça commence à... peser, quoi. » (BONNIE)
- [82] « des fois, quand on voit trop de cas... trop de cas, de malheurs, de... de cas sociaux aussi, euh... ben, on en a une overdose, hein. » (BECKY)
- [83] « J'avais un décès sur les bras » (BLANCHE)
- [84] « avant, au début, j'osais pas trop, et puis, maintenant, oui, quand on a quelque chose euh... j'hésite pas à appeler le bureau. Parce que ça... au niveau... moralement, physiquement, ça... ça aide quand même. Ouais. » (BONNIE)
- [85] « Prénom_responsable, on l'a que par téléphone ; on la voit quasiment pas. » (BÉNÉDICTE)
- [86] « J'ai pas l'impression d'être vraiment soutenue, quoi. [...] Euh... et je crois que c'est peut-être toutes le ressenti qu'on a, qu'on n'est pas assez euh... reconnues, soutenues des fois euh... voilà. » (BABETH)

- [87] « c'est vrai qu'on est quand même bien... écoutés... enfin... dans les bureaux là-haut » (BÉNÉDICTE)
- [88] « Ben, je pense que, ici, on... manque d'écoute. Il faudrait qu'on soit plus écoutées plus souvent. » (BONNIE)
- [89] « Euh... J'aurais peut-être parlé là de ça de... on avait dit une permanence, là, euh... des gens le... le week-end. Parce que, nous, on est de week-end, mais des fois quand on a des gros trucs... ben, il y a personne quoi. On se débrouille, voilà. [...] Voilà. Voilà. Nous, on se débrouille entre euh... collègues ou aides-soignantes ou... auxiliaires. Donc, ce serait peut-être bien aussi des fois quand il y a des... je sais pas, s'il y a des décisions à prendre euh... qu'il y ait peut-être quelqu'un, qu'il y ait une permanence, qu'on n'attende pas le lundi, quoi, enfin... » (BABETH)
- [90] « Et puis, voilà, on était euh... on travaillait à domicile, point, quoi... enfin... on avait beau appeler, des fois, il y avait... on avait des situations super lourdes, quand même... et euh... on n'était pas écoutés... « Débrouillez-vous... » C'est... tant que ça dégénérerait euh... tant qu'il y avait pas quelque chose, un clash euh... « débrouillez-vous », quoi. » (BÉNÉDICTE).
- [91] « je n'avais que 6 heures de travail par semaine, hein. Mon mari travaillait, ça allait. Et petit à petit, ça s'est développé et j'ai trouvé moi-même mes dossiers. Et petit à petit, je suis arrivée à 15 heures par semaine » ; « Dernièrement, j'ai un nouveau dossier, c'est une dame qui vient d'avoir un... son bébé, elle a à peine 30 ans » (CARLA)
- [92] « des fois, quand on voit trop de cas... trop de cas, de malheurs, de... de cas sociaux aussi, euh... » (BECKY)
- [93] « on est intervenues dans la même maison » (CARLA)
- [94] « Parce que, comme on doit intervenir le matin, le midi, le soir... pour certaines maisons... plus euh... l'entretien, plus... on est obligé, hein. Tous les jours... plus samedi-dimanche euh... on est obligés d'intervenir à plusieurs. » (ALICE)
- [95] « Moi, je vois bien, que des fois, quand... notre responsable prend plus... beaucoup de dossiers, on voit qu'on est débordé, euh... ben on lui dit « Prénom_responsable, il faut essayer de pas prendre toutes les dossiers qui se présentent maintenant parce que là... c'est... ça fait beaucoup pour nous ». Donc euh... elle arrive à dire non à des dossiers. » (CARINE)
- [96] « On apporte du bien aux gens, je veux... ce que je donne aux gens, je veux le recevoir. » (CHARLOTTE)
- [97] « je fais tellement mon métier à cœur... que je m'attache aux personnes. Je donne de ma personne. Je... je compte pas, je... parce que je fais avec plaisir. » (BERNADETTE)
- [98] « Il y a des fois, on ressemble un petit peu à des éponges » (CÉLINE)
- [99] « On en prend... on éponge, on éponge tout le monde... » ; « je vais me faire masser par un kiné. Donc, au niveau de mes épaules, tout ça... donc euh... pour euh... ils disent que c'est la maladie du balai, l'aspirateur et la serpillière. Parce qu'on est tout le temps en mouvement » (ALEXIA)
- [100] « on est devenu euh... une usine à... à serpillières, hein. Nous, c'est qu'on dit, tous les quatre, on est devenues des serpillières parce que là, je vous dis, il y a plus d'échange, il y a plus rien. » (BECKY)

- [101] « On est vraiment là, nous, pour faire du soi-disant... enfin, soi-disant... pour moi, la cliente est... j'ai l'impression que... on est vraiment là pour faire du... du... pour travailler. Il y a pas... presque pas de relationnel, ni rien, donc euh... des fois, je... j'aime pas trop ça, quoi. J'ai... j'aime bien quand on peut discuter un petit peu. Tout en travaillant, quoi » (ANTIGONE)
- [102] « on arrive euh... chez la personne d'après, tout de suite euh... allez, hop, « tu bois un café ? », c'est là... c'est le bonheur, quoi ! » (BARBARA)
- [103] « Ben... vu qu'elle... parce que si on l'écoute, on... ce serait ma mère, je ferais pareil, aussi. Parce que si on l'écoute, elle... qu'elle se lave pas, c'est désagréable pour tous ceux qui... interviennent après, alors que ce soit des visites... elle mange dans le réfectoire, tout euh... c'est quand même pas très agréable pour ceux qui sont à côté. Donc euh... moi, je... » (ALAIN)
- [104] « euh... c'est comme le relationnel : on nous dit aussi qu'il faut pas en avoir trop avec les gens. Mais on n'est pas forcément toutes d'accord là-dessus non plus, quoi. » (ANTIGONE)
- [105] « Parce que, bon, ben, c'est quand même euh... euh... malgré tout ce qu'on... nous dit... « il faut pas s'attacher... euh... aux personnes chez qui on va », mais bon... je pense que c'est une chose qui est inévitable, hein euh... il y a des personnes auxquelles on ne s'attache pas, parce que, bon, ben... ils tiennent toujours une distance, et nous, on tient la nôtre aussi. Mais... même en... à la longueur des années euh... on peut pas... on peut pas être... » (BARBARA)
- [106] « Parce qu'eux aussi vous le rendent (silence). Déjà, quand ils commencent à... à vous appeler par le prénom, c'est déjà un lien (silence). Parce que, les personnes moins âgées qui sont moins dépendantes, c'est surtout le ménage. Là, c'est beaucoup « Madame », et les personnes dépendantes, c'est beaucoup par le prénom. (silence) Ils vous... ils... ils ont un approche complètement différent. » (BÉRENGÈRE)
- [107] « moi, je vais peut-être réussir à lui faire faire des choses que euh... ma collègue n'arrivera pas. Parce que y'a la façon de dire, la façon de faire... il y a beaucoup de choses euh... » (ALICE)
- [108] « le fait d'être à plusieurs euh... ça permet quand même de... de pas tout prendre pour euh... sur nous. Ouais. Ça permet de soulager... de nous soulager quand même. Parce que... il y a une collègue qui va peut-être prendre les choses différemment, et qui va euh... mieux le faire que... que moi, par exemple » (ALICE)
- [109] « des fois, ce n'est pas être maniaque, mais que c'est plus euh... respecter plus le... l'humain. » (CÉLINE)
- [110] « Là euh... j'ai voulu leur apprendre euh... des techniques, mais euh... après euh... mettre front à front, par exemple, euh... avec euh... la famille, euh... elles n'ont pas compris pourquoi. Et euh... on leur a parlé de l'arc-boutant et tout ça. » (CORENTIN)
- [111] « c'est un Monsieur GIR1 » (CORENTIN)
- [112] « Je me mets à la place de la personne âgée » (BLANDINE)
- [113] « Ça fait mal au cœur de voir des... personnes qui pèsent euh... 40 kg et qui sont dans un lit, là, et qui voient personne de la journée... Là, j'en ai une, c'est le week-end prochain euh... Pauvre personne, je vais lui faire sa toilette au lit, elle fait que 40 kg, la pauvre dame, han ! Ça... ça fait pitié, quoi. » (BÉRENGÈRE)

- [114] « On dit « c'est dommage que cette dame-là, sa chambre soit à l'étage » parce que par le temps qu'il fait, bien couverte, on pourrait la promener dehors. Elle ne voit que ses quatre murs et sa télé, cette dame-là, donc c'est... c'est des situations injustes, je... trouve. Les gens comme ça, qui sont euh... entre leurs quatre murs toute la journée, qui ne voient personne, c'est euh... » (BABOU)
- [115] « on se sent utile quand même euh... pour la plupart des personnes. On n'est pas... on n'est pas, pour tout le monde, que des femmes de ménage euh... (silence) on arrive à leur apporter quand même euh... du bien-être » (BÉRÉNICE)
- [116] « J'étais contente de l'av... de l'avoir ce dossier parce qu'à un moment donné j'avais trop, si vous voulez euh... de... de l'aide à domicile, quoi. Euh... étant... ayant le diplôme d'auxiliaire de vie, moi, j'ai besoin de... [...] J'ai besoin d'avoir des difficultés plus, des han... des handicapés » (CARLA)
- [117] « Euh... je... fais pas le « très dépendant » moi. Non euh... très dépendants, non, j'en ai pas fait. J'ai pas l'examen, non plus. Donc euh... je souhaite pas non plus, très dépendants euh... même... ça me bloque. J'ai de la dépendance, mais euh... pas euh... » (ALICE)
- [118] « Ce midi, il y avait une dame que je connaissais pas euh... c'était plus dur. Et là, des fois, on a envie de faire marche arrière, mais bon après euh... après, la dame, elle a sûrement ses souffrances, elle a sûrement ses choses qui font qu'elle est comme ça et... ben, on s'adapte. » (ANNIE)
- [119] « L'autre fois, j'ai Madame Nom_bénéficiaire qui m'a griffée, mais bon (rire)... [...] Puis, bon, elle est pas... elle est pas toute seule dans sa tête, pauvre Madame Nom_bénéficiaire, donc je vais pas non plus lui en tenir rigueur. » (BABETH)
- [120] « c'est plutôt comme... comme euh... comment, emploi-confort, c'est-à-dire eux, vraiment, c'est... Ils payent plein pot et puis voilà. » (BECKY)
- [121] « elle aurait eu encore, euh... 95 ans, pff... auxiliaire de vie pour elle ça parle pas, hein. Mais 65 ans, c'est pour moi une femme en pleine forme... qui d'ailleurs, sûrement, je pense au niveau paiement, paye plein pot euh... son raisonnement c'était ça, elle voulait quelqu'un pour faire son ménage, quoi, hein. » (BÉRENGÈRE)
- [122] « Les gens... pensent qu'on fait que du ménage, quoi... et quand je leur explique euh... je leur dis « mais non, on fait pas que du ménage » parce qu'on fait aussi bien les toilettes euh... on fait des jeux de société avec les personnes, on... fait des activités, on... on cuisine avec elles. C'est pas que du ménage. » (CORALIE)
- [123] « J'ai fait 9 mois de formation, à ce moment-là, pourquoi euh... me former si je vais faire que du ménage, ou je prends des chèques emploi service et puis je fais ça toute seule, à ce moment-là, quoi. » (BABETH)
- [124] « Il faut tout le temps renettoyer tous les jours, tous les jours, tous les jours, quoi. Je pense que ça peut être ça. Et, euh... Moi, je sais que, des fois, bon, quand j'en ai marre, c'est surtout quand... quand je fais que du ménage, que du ménage, que du ménage, quoi. Là, pour moi, quand je fais... par exemple, deux heures de ménage, je vois pas l'intérêt que j'apporte aux personnes, quoi. Enfin... ceux qui ont besoin, oui, là, il y a pas de soucis. Mais ceux qui n'ont pas forcément besoin euh... de nous, entre guillemets, qui

pourraient très bien le faire toute seules, voilà, je me dis « ben, qu'est-ce que je leur apporte ? » A part faire... excusez-moi l'expression, faire la boniche, quoi. » (BRIGITTE)

[125] « *est-ce que j'avais le droit de faire ça ? » (BRIGITTE)*

[126] « *Et la peur aussi quand j'ai... quand il faut que je ferme à clé. Euh... la peur de... de... d'oublier de fermer à clé, de... je retourne, c'est... c'est... c'est tout bête, mais je retourne, je... il y a des... il y a des limites où quelquefois je descends de ma voiture, je retourne voir vraiment si j'ai bien fermé à clé (silence) parce que je sais que je suis responsable de la personne, si quelqu'un rentrerait. » (BÉRENGÈRE)*

[127] « *j'étais en stress presque... tout le temps, quoi. Parce que je me dis, c'est vrai, elle traverse, n'importe quoi, je peux pas... ouais. Avant, on allait se promener. C'était pareil, alors là j'étais en stress aussi parce que... elle marchait très, très vite, mais... bon, elle voulait aucun contact, donc, des fois, j'étais obligée de la retenir pour euh... Donc, pas de contact, elle voulait pas du tout. Voilà, c'était stressant. Là, c'était stressant parce que j'avais peur qu'il arrive quelque chose, je suis responsable, hein. » (CHRISTINE)*

[128] « *Et puis euh... (silence) oui, c'est vrai qu'on a des responsabilités aussi. Il y a des fois, c'est vrai qu'on quitte les gens euh... ils sont pas forcément très bien euh... on se demande qu'est-ce qui va se passer après, quand il n'y aura plus personne. C'est vrai que ça fait un peu de stress aussi. On repense à ça, hein. Mais des fois, je sais que... même la nuit, j'en rêve... ou, des fois, je me réveille le matin, et je suis en train de penser à ça, quoi. » (BÉRÉNICE)*

[129] « *je me suis vue, une fois, il y a pas très longtemps, euh... un dimanche arriver et euh... la grand-mère se sentait pas bien du tout et euh... elle voulait appeler le médecin et tout et puis euh... elle voulait... elle me demandait, moi, qu'il fallait que j'appelle le médecin pour qu'elle se fasse hospitaliser, donc ça voulait dire que ben... il faut... vraiment bien juger de la situation, il faut prendre tout en conséquence et puis, il faut prendre la décision, quoi. » (ANNIE).*

[130] « *(Silence) Le bien-être au travail, c'est... se sentir bien, être... se sentir euh... bon d'avoir fait quelque chose de bien, et... et d'apporter quelque chose à la personne chez qui on va aussi (Silence). D'être contente de ce que tu as fait et d'être contente que la personne en face de toi le sente. » (ALYSÉE)*

[131] « *le bien-être, c'est-à-dire qu'on s'occupe de la personne avec qui on est... euh... chez eux, quoi. Donc euh... ben... savoir l'écouter... prendre beaucoup de patience... voilà. Et puis, essayer de trouver des solutions » (ALEXIA)*

[132] « *le bien-être euh... c'est être bien dans sa peau, bien dans sa tête, bien... bien dans... dans notre travail euh... oui, que la santé, c'est autre chose. La santé euh... ben... si on peut pas... si on a déjà... des douleurs, des... euh... (silence) c'est différent. » (ALICE)*

[133] « *la santé euh... pour moi, c'est, ben... maladies... euh... mal de... de dos et tout... tout ça. Et, le bien-être, c'est... (silence) pour moi, c'est... bien... bien dans ma... tête, quelque part. Enfin... je sais pas comment vous expliquer ça euh... Euh... ne pas être prise par des... des soucis... » (ANTIGONE)*

[134] « *C'est euh... la façon de travailler. C'est... étudier les mouvements parce que... bon ben, c'est vrai que... à partir d'un certain âge, tu as des mouvements euh... qui... on peut avoir des conséquences » (ALYSÉE)*

[135] « *la santé au travail... ben, c'est à nous de faire attention » (BERNADETTE)*

- [136] « Ben en fait, euh... la santé au travail, euh... on n'en parle... à part un accident de travail, euh... on n'en parle pas beaucoup, à part d'un arrêt maladie et euh... qu'est-ce qui peut entraîner euh... ben des problèmes de personnels, d'effectifs, euh... voilà, des chamboulements dans les plannings. Je parle pour nous, hein. » (BLANDINE)
- [137] « quand on n'a qu'une heure, des fois, ben... quand on voit tout ce qu'il y a à faire, on se dit « ben non, allez hop », on fait euh... machinalement, sans... sans respecter euh... tout ça, quoi. » (BONNIE)
- [138] « on n'a pas toujours le temps de... de... d'employer les bons gestes, parce qu'on est assez pressé et qu'on essaie de faire au plus vite » (BÉRÉNICE)
- [139] « Je fais comme avant, parce que... des fois, je trouve que c'est encore plus dur quand il faut se relever après, en faisant les gestes et postures » (BLANCHE)
- [140] « je fais ça en plein examen ou à l'école, prrt, c'est mort, l'examen je l'ai pas. C'est pas du tout une bonne posture, mais bon. » (BÉATRICE)
- [141] « pff... faire attention à tous les manipulations qu'on peut faire par rapport au dos, euh... (Silence) Ouais, les postures qu'on prend pour euh... lever ou coucher les personnes ou les transferts qu'on peut faire, quoi. Faire attention à ça. Et puis, euh... peut-être au niveau... je sais pas, quand il y en a qui ont la grippe ou des choses comme ça, que... nous, nous protéger, faire attention, quoi. Parce qu'on est... [...] Les gens en général, ouais, euh... se laver les mains et tout... régulièrement, à chaque intervention euh... (silence) » (BRIGITTE)
- [142] « J'ai une hygiène de vie très saine. » (BERNADETTE)
- [143] « Ben, nous préserver, c'est... Donc, après, c'est à nous d'appliquer ou de ne pas appliquer, hein, euh... (rire). On applique, on n'a pas de soucis, on n'applique pas, on... peut avoir des soucis. » (BABOU)
- [144] « Des fois, c'est dur. Euh... il faut euh... pff... faut... faut être méfiant, faut être posé, faut être raisonné, faut beaucoup de... (Silence) de lecture et... et de patience dans... dans la construction de... de ses jugements et tout ça. » (CORENTIN)
- [145] « demander à... à modifier mon planning par rapport à mon arthrose, hein, c'est possible, hein. Mais tant que je peux, je fais hein. (Silence) » (CARLA)
- [146] « Euh... oui, parce que quand... quand on est de garde, le week-end, on a deux jours de récup... donc euh... ça arrive souvent qu'on... qu'on... est obligée de remplacer des collègues euh... pendant les jours de récup, quoi. Ouais. » (CORALIE)
- [147] « par rapport au bien-être, on peut faire des choses, mais euh... c'est investir de l'argent quand même, hein. J'ai bien idée que... une heure pour chaque employé par euh... par mois, euh... fois le département, fois la France, et tout ça, ça coûte cher, mais... Alors, si en plus, il fallait faire des stages de bien-être, euh... des stages de destressation (rire). Mais bon, ça... ça serait... possible s'il y avait des sous. » (CORENTIN)
- [148] « Plus je montais, plus j'étais pas bien, mais enfin, c'est pas grave. Je suis arrivée dans sa chambre à la dame et rien que s... l'odeur... oui, j'avais vu encore 1 chat avec la boîte là. Ah, là, là ! Et je lui avais

deman... je lui ai demandé « alors, euh... quelles sont vos priorités ? ». Je lui dis « comment ça va ? » tout ça, « quelles sont vos priorités ? », c'est ça qu'on doit dire au départ. Elle me dit « eh ben, j'aimerais bien que euh... vous me refaites mon lit euh... ». Han ! Quand j'ai vu l'état des draps, j'ai dit « c'est pas possible ! » Heureusement qu'on a des gants, hein. Il nous faudrait presque un masque euh... d'infirmière hein dans ces cas-là, hein. Et, bon ben... voilà. Alors, j'ai fait son lit, cette dame-là. » (CARLA)

[149]« Déjà s'il y avait euh... là euh... les manu... manutentions parce que... en plus, euh... (silence) en plus euh... de prévenir euh... enfin, ouais, euh... ça prévient puis, ça... ça ferait euh... je pense euh... (long silence). Ouais, ça, c'est important. Puisque après euh... pff... soigner ça sert à r... enfin, ça... ça coûte trop cher. C'est pas possible. Ils peuvent pas soigner les gens qui sont blessés, quoi. Mais euh... déjà prévenir, hein, ce serait un bon boulot. » (CORENTIN)

[150]« Ben je fais attention, en fait. Je fais attention, j'essaie de faire attention euh... quand je manipule les personnes qui sont... quand même, qui sont... euh... très peu mobiles, et qui pèsent... un certain poids. Je fais hyper gaffe, quoi. [...] Ben, des postures euh... pour pas me flinguer le dos, parce que je sais très bien que... c'est quand même notre outil de travail principal, quelque part. Donc, euh... s'il est en mauvais état... » (CHRISTIAN)

[151]« On s'installe euh... quand on lève quelqu'un. Moi, je vais pas me péter le dos pour euh... relever une personne, hein. Il y a des appareils maintenant. » (BABETH)

[152]« Ben... une manipulation. Pareil euh... la personne était mal positionnée dans son fauteuil, j'ai voulu bien la redresser et... du coup, ouais, c'est mon poignet qui a pris, quoi. Mais bon, il a toujours été fragile, c'est pas... c'est pas d'aujourd'hui, quoi. Donc, euh... voilà. C'est juste que voilà, j'ai trop dû forcer dessus » (BRIGITTE)

[153]« Euh... ben... c'est-à-dire que... quand j'ai fait, moi, particulièrement, la euh... la formation « gestes et postures », après on n'a pas mis tout de suite en... application parce qu'on n'avait pas des cas euh... des cas... des cas, à ce moment-là, donc on perd. Et... on a eu demandé en formation, mais je... je pense que euh... quand il y a des formations, ça se fait... on peut demander une ou deux journées de remise à... niveau. Mais bon... ça peut pas être accepté tout le temps, quoi. Donc, ce serait bien euh... que ce soit euh... par exemple, tous les deux ans, une remise à niveau, quoi. Enfin, moi c'est ce que je... je pense, quoi, parce que... pour ceux qui... le souhaitent, quoi, quand il y a pas trop de... de cas comme ça, et ben... on pratique pas, donc on met pas en... et puis, on oublie... on oublie... on oublie. » (CORINNE)

[154]« Après, peut-être, des... même des formations sur les... les gestes et postures. Ça, on n'a pas. (silence) Hum. Parce que, des fois, on se dit « oui, il faut que... voilà, je me sers des jambes » et tout ça, mais, c'est vrai, quand on est pressé... on n'a pas l'automatisme. Donc euh... après, enfin, je parle pour moi, surtout. » (BÉRÉNICE)

[155]« Je fais comme avant, parce que... des fois, je trouve que c'est encore plus dur quand il faut se relever après, en faisant les gestes et postures. » (BLANCHE)

[156]« Les gens en général, ouais, euh... se laver les mains et tout... régulièrement, à chaque intervention euh... (silence) » (BRIGITTE)

[157]« Il y a des appareils maintenant. Voilà euh... Le lit, pour le faire, on le lève euh... Non, on essaie d'appliquer et c'est bien ça, ces... ces trucs de gestes et postures qu'on a eus. » (BABETH)

- [158] « Ben, déjà avec la responsable. Quand on arrive euh... dans la voiture, on prend le téléphone, (rire) on use nos unités, (rire) on raconte ce qui s'est passé, de toute façon, il faut avoir un retour. Ce... ce qui s'est passé de grave ou euh... de conflits, etc., il faut avoir un retour tout de suite. Tout de suite. Il faut pas attendre parce que la personne peut appeler avant nous. (Rire) » (BLANDINE)
- [159] « Je trouve pas nécessaire d'appeler Prénom_responsable, de la déranger dans son travail, suivant ce qu'elle a à faire. (Silence) C'est surtout ça. Peur de déranger. (Silence) » (BLANCHE)
- [160] « ben, c'est toujours pareil, hein, c'est euh... les modifs de planning euh... à tire-larigot, le fait qu'on n'est pas écoutés et pas entendus, euh... certaines personnes aidées où ce sont quand même des cas lourds, que ce soit tant sur leur pathologie ou euh... les familles à gérer parce que ça aussi, des fois c'est dur » (BÉATRICE)
- [161] « Les personnes euh... sont beaucoup plus handicapées euh... plus dépendantes, je dirais. Plus dépendantes qu'avant... au domicile. Donc euh... le fait d'être à plusieurs euh... ça permet quand même de... de pas tout prendre pour euh... sur nous. Ouais. Ça permet de soulager... de nous soulager quand même. Parce que... il y a une collègue qui va peut-être prendre les choses différemment, et qui va euh... mieux le faire que... que moi, par exemple euh... on... voilà, quoi. Il y a... chacune a... moi, je vais peut-être réussir à lui faire faire des choses que euh... ma collègue n'arrivera pas. Parce que y'a la façon de dire, la façon de faire... » (ALICE)
- [162] « Ça faciliterait le travail, on irait plus vite, hein. Euh... ça... oui, ça serait beaucoup plus facile et puis euh... là, ben dans le stress, ça... c'est vrai que de se retrouver toute seule quelquefois, c'est pas... c'est pas vraiment facile. Quand on est à 2, c'est toujours plus, plus simple de trouver une solution, euh... que quand il y en a une. » (BÉRENGÈRE)
- [163] « Il y a qu'une fois que j'avais une cliente, mais on... je sais plus si on l'a, nous, d'ailleurs, encore, mais là ouais, elle m'avait fait pleurer une fois, et... j'en avais parlé au bureau, ils m'avaient dit « bon, tu fais un peu, et on verra ». Et... et... et du coup, elle a mis une autre collègue, et... c'était... pareil, donc euh... Parce qu'à chaque fois, moi aussi, je me mets du coup... je me dis « c'est moi qui... c'est moi... » Et, en fin de compte, c'était pareil. Là, je dis « bon euh... » [...] Non, mais ça m'avait rassurée que, bon, c'était... ça venait pas de nous, quoi. C'était... ben, c'était elle qui... cette personne-là qui n'allait... pas bien. » (ANTIGONE)
- [164] « Ben... un petit peu, quand même... parce qu'on a un cahier de transmission... là, on se met des petits mots, de temps en temps, quand il y a besoin euh... il y a un petit esprit d'équipe. » (BÉNÉDICTE)
- [165] « Ben euh... c'est difficile, hein. Comme je disais tout à l'heure, on se voit pas beaucoup, donc un esprit d'équipe euh... euh... si... il y en a un quand même... si, si... avec certaines... dans mon secteur. C'est vrai qu'on se marque des petits mots « tiens, il manque des crêpes chez [Juliette]... machin... », on se met des petits mots. « Vu – [x] ». Ça, c'est l'esprit d'équipe, ça. Ça, je le rencontre avec 2 ou 3 collègues, là. » (AMANDA)
- [166] « Et si y'a un gros problème même euh... eh ben c'est écrit euh... si y'a un souci quelconque, c'est noté, quoi. Donc euh... ou si y'a une collègue qui a mis le... la machine en fonctionnement, donc qu'il faut mettre à sécher derrière euh... c'est pas la même qui intervient, bon, ben, on note ! C'est... voilà euh... donc euh... c'est du travail d'équipe hein euh... » (AMANDA)

- [167] « Apparemment, il y a eu une petite histoire de règlement de compte, là, sur... le cahier de transmission sur un autre secteur. » (CORENTIN)
- [168] « Là, c'était pour moi. Ah oui, oui. C'était écrit mon prénom. J'ai eu du stress pour ça. C'est quand même incroyable, quand même. [...] J'étais blessée. Je suis rentrée chez moi euh... j'ai pleuré, j'ai mal dormi. Trois heures du matin, moi qui dormais, j'étais réveillée... je dis « mais c'est pas possible qu'on puisse faire des trucs... écrire des choses comme ça... ». Ecrire, chez quelqu'un... dans un cahier qui ne lui appartient pas. » (BERNADETTE)
- [169] « on va pas tout écrire, non plus, parce qu'il y a des choses que... qui regardent pas la famille non plus. Parce que c'est entre nous. » (AMANDA)
- [170] « qu'en fin de compte euh... moi, quand j'ai co... commencé euh... c'était beaucoup le cahier de transmission, bien sûr, enfin, quand il y avait un cahier, ou un cahier de brouillon ou peu importe. Et euh... mais il y avait plus euh... de « coups » entre collègues. Parce que... souvent, les personnes âgées : « Ah oui, elle, elle fait mieux ça que vous... » et nan nan nan. Et, du coup, ça a entraîné euh... ben, une sorte de concurrence quelque part. Que là, le... par les réunions, en fait, on apprend à connaître ses collègues. » (CHANTAL)
- [171] « Non euh... sans ça, euh... non, non, faut pas trop se plaindre. Pour l'instant euh... ptt. Je vous dis, à part une ou deux personnes, là, qui sont hyper maniaques, euh... assez pointilleuses, mais bon. » (ALYSÉE)
- [172] « ben, c'est... la manipulation. J'ai... un peu... de... de mal, parce que j'ai un... petit problème au dos, et puis, des fois, ben, ça... ça coince un petit peu. » (ANTIGONE)
- [173] « Il y a des fois je vous dirais, j'ai un peu mal, hein. Le... surtout en fin de semaine, je la ressens plus. Mais sans ça, je ne la sens pas euh... Mais bon, je m'adapte, hein. » (ALYSÉE)
- [174] « Oh verbale un tout petit peu, mais rien de méchant, quoi. Ça... ça dure pas longtemps. Voilà... un peu énervé, ou pas content... » (ALEXIA)
- [175] « Euh... fatiguée, non euh... je vais pas dire que... ça, à ma responsable, (rire) c'est plus chez moi. Ouais, c'est plus chez moi. » (ANNIE)
- [176] « ce qui... ce qui est écrit, c'est... c'est vraiment du pensé. C'est... ouais, ce que je peux pas dire en face, de toute façon. » (ANTIGONE)
- [177] « je vais courir et puis, ça va mieux. Ouais. Il faut... faut extérioriser, quoi » (ANNIE)
- [178] « c'est vrai que... souvent, bon, des fois, c'est vrai que... la maladie peut... de la personne peut aussi euh... qu'on trouve difficile, quoi. Et du coup euh... je mets la musique en sortant. J'essaie de faire le vide. » (AMANDA)
- [179] « peut-être qu'il y a des fois où je le maîtrise pas, mais euh... après, très souvent quand même, je pense que j'arrive à... à évacuer ça rapidement, à... partir sur autre chose, j'écoute la radio, je pense à autre chose, je rêve un peu, je suis quelqu'un de très rêveur et euh... je me mets à rêver de X ou Y chose et euh... et puis voilà. J'arrive à... facilement à... à mettre de côté, je... je pense, honnêtement. (CORENTIN)

- [180] « après... je passe à autre chose, et puis euh... ça redescend... tout seul. [...] (silence) Ben, je... j'arrête de penser à ce qui m'a... travaillé euh... enfin... ce qui a causé... le stress. [...] Après euh... je rentre à la maison, on parle d'autre chose, et puis euh... petit à petit, ça redescend. » (BÉRÉNICE)
- [181] « Il faut savoir... (silence) vous êtes chez la personne, mais quand vous sortez, il faut savoir... voilà... oublier, évacuer. Justement, pour pas... non plus euh... parce que c'est... à chaque fois... que vous allez chez quelqu'un, il y a toujours quelque... plus ou moins quelque chose. Donc, il faut savoir euh... passer à autre chose » (BERNADETTE)
- [182] « c'est doublement euh... qu'il faut euh... oublier. Parce qu'on... on rentre quand même dans la vie intime des gens, dans la vie privée des gens. Et quand on quitte les gens... donc, le vendredi soir, quand je quitte les derniers, c'est terminé, moi, j'oublie tout le monde. Enfin, je pense à eux euh... dans ma tête, parce que je peux pas les oublier. De toute façon, je peux pas... » (AMANDA)
- [183] « et puis, même, des fois, les enfants ont des... des soucis et... c'est pour ça qu'il faut, je pense, quand on sort de là... je pense qu'il faut... faire un vide. Parce qu'autrement euh... on peut pas prendre toute la misère des autres. On a déjà assez à la maison. Je pense que... c'est ça qui est très important, parce que... on s'en sort pas. Malheureusement, quoi. C'est vrai, mais... au moment où on est là, on apporte ce qu'on peut. Après euh... » (ALICE)
- [184] « Je faisais... ben... ben, tout basé sur le sport parce que c'est mon truc à moi, quoi, mais euh... j'étais tout le temps euh... occupée, quoi, à faire plein de choses, mais c'est vrai que là... avec ce métier-là euh... ben, j'ai plus beaucoup de temps. Bon euh... métier et puis, j'ai des enfants aussi, hein. » (ANNIE)
- [185] « (Silence) Ben, j'en ai tellement entendu que... (rire) j'ai oublié, j'ai oublié. » (ANASTASIA)
- [186] « on oublie les euh... (silence) Ben le mal qu'on peut avoir » ; « j'oublie la charge de travail » (AMANDA)
- [187] « pff... pareil, s'il faut s'écouter pour tout euh... pff... » (BABETH)
- [188] « Je lui fais sa toilette, même si elle fait en sorte de me pourrir la vie, ou de me gêner euh... dans mes gestes. C'est pas grave, je le fais quand même. Non parce que dans ces cas-là si euh... je mélange euh... enfin si je mélange... si je laisse euh... je fais mal mon boulot juste parce que... elle a décidé de me pourrir la vie, sincèrement, je change de métier direct, hein. » (BÉATRICE)
- [189] « Faut être en bonne santé ! Faut être en bonne santé pour faire un travail... pour faire ce travail-là. Parce que, c'est souvent des gens qui sont malades, qui sont... enfin... (silence) il faut être en bonne santé, déjà, pour commencer. (silence) » (BERNADETTE)
- [190] « Ben, je suis que... que souffrance, quoi. J'essaie de... de le cacher, de pas montrer trop ici de... ben de sourire, de rire, de... de faire des blagues, d'être comme j'étais avant, mais bon... une fois que je rentre quoi, Pff... voilà, quoi. » (BABETH)
- [191] « à partir du moment où c'est du relationnel, bon... il faut cacher ses émotions. » (CÉLINE)
- [192] « je sais pas, le réflexe, besoin d'en... voilà, toujours pareil, d'en parler, d'évacuer, et... pour pouvoir passer à autre chose derrière et que ça n'interfère pas sur les interventions que j'avais après, quoi. Donc,

j'ai pris euh... j'avais dû prendre euh... ouais, 3... une demi-heure, trois quarts d'heure à me poser euh... à me calmer un peu dans ma voiture et après, bon, j'étais repartie, mais euh... C'est vrai que le... dès le lundi, j'étais venue ici en discuter parce que... Ben j'avais besoin.» (BRIGITTE)

[193] « *si on est stressé, on est... nerveux, le... travail s'en... s'en ressent. Aussi bien euh... pour... pour la... pour le travail euh... comme ça que pour la... la personne, si on est... si on arrive stressé chez une personne, elle va le... le ressentir, je pense. Donc, elle, elle sera mal à l'aise, elle sera pas... bien.* » (BABOU)

[194] « *c'est parce que j'accepte trop, et euh... c'est pour ça que j'ai du mal à évacuer. Tandis que si je dis tout de suite ce qui va pas et que je fais... tout de suite (rire)... j'évacue tout de suite chez les gens, ben voilà. J'évacue tout de suite chez les gens, ben... je serais mieux. Mais en même temps, je me suis dit euh... « moi, euh... non, évacuer tout de suite chez les gens, non, ça va pas le faire ».* (Rire)» (BLANDINE)

[195] « *Non, parce que, bon, ben, je... pff... je... j'encaisse assez facilement et... ben, je prends sur moi aussi, peut-être un peu trop par moments.* » (BARBARA)

[196] « *(Grande respiration) Ben, on prend sur nous, hein. On le garde euh... Hum.* » (BONNIE)

[197] « *je vais rentrer de ma journée et si ça s'est mal passé, je... je suis pas bien. J'ai du mal à... comme je me contiens au travail... du coup, je vais pas être forcément agréable à la maison, des fois euh... alors qu'ils... voilà, ils m'ont rien fait de spécial, ou... même si les enfants sont un peu énervés, tout ça... »* (BÉRÉNICE)

[198] « *je pense que... la personne qui répond déjà, c'est qu'elle est pas bien. Moi, je... je considère que ça peut être que un problème de maladie Alzheimer. Donc elle n'est plus... elle ne... elle ne contrôle plus du tout euh... sa pensée... sa façon de parler... donc euh... je pense que ces personnes-là bon euh... il faut aussi prendre du recul.* » (ALICE)

[199] « *Non... pff... non, faut pas trop se... non. Non, moi j'ai pas été... Ben... violence euh... physique euh... parce que... un malade, par exemple, Alzheimer, on a eu une personne qui était violente à moment donné, mais, moi, j'ai jamais ressenti sa violence. Bon, c'est vrai que je... on a toujours fait attention.* » (ALYSÉE)

[200] « *Ouais, comme euh... ce midi, il y avait une dame que je connaissais pas euh... c'était plus dur. Et là, des fois, on a envie de faire marche arrière, mais bon après euh... après, la dame, elle a sûrement ses souffrances, elle a sûrement ses choses qui font qu'elle est comme ça et... ben, on s'adapte.* » (ANNIE)

[201] « *euh... pff... euh... ben, des fois, on... je vois au portage, des fois, on se fait un petit peu... envoyer... bouler... mais... j'ai pas pris ça... trop mal, quoi. La personne n'était pas de bonne humeur ou... bon, il y en a qui veulent pas le portage, on... les a un peu forcés à le prendre, quoi.* » (ANTIGONE)

[202] « *Puis, bon, elle est pas... elle est pas toute seule dans sa tête, pauvre Madame X, donc je vais pas non plus lui en tenir rigueur.* » (BABETH)

[203] « *on se fait insulter et tout ça, mais euh... nous taper euh... pff... peut-être pas jusqu'à taper. Bon, c'est vrai que ça va être... elle va essayer, mais bon... on sait très bien comment elle est. Et puis, la pathologie est là, quoi.* » (BRIGITTE)

- [204] « (Souffle) Ben... que... je ne savais rien faire euh... bon, c'était une personne qui était euh... presque aveugle euh... bon, donc euh... on prend, dans ces cas-là euh... on fait très attention à remettre euh... les choses à leur place euh... vraiment... au millimètre, hein, qu'il faut, quelquefois. Et puis, non euh... elle a... elle a... elle m'a accusée de beaucoup de choses aussi euh... de lui avoir volé des gâteaux pendant qu'elle était à l'hôpital, alors qu'elle avait les clefs dans... dans son... avec elle. M'enfin... bon, ben, j'ai accepté beaucoup de choses, mais au bout d'un moment euh... on craque, quoi ! » (BARBARA)
- [205] « Instinctivement, j'ai choisi de me taire et de rester calme même si sincèrement, euh... je comprends pas comment je fais, mais euh... je dis rien et je reste calme. Mais du coup, dès que j'arrive chez moi, ben... » (BÉATRICE)
- [206] « Comme, des fois, moi, on peut me recadrer aussi, bon ben... moi aussi, je... je recadre et voilà. Parce que, moi, je... je suis comme ça avec les gens, je dis « s'il y a un problème, il faut le dire, on le règle tout de suite et... ». (ALAIN)
- [207] « ben, les enfants, ils disent quoi « ah tiens ! Maman, voilà ta bonniche qui arrive. » (Silence) [...] Donc, euh... alors là, j'essaie de recadrer, hein. » (BECKY)
- [208] « d'après ce que j'ai entendu, c'est un règlement intérieur spécifique euh... qui pourrait, euh... (éclaircissement de voix) spécifique aux aides à domicile, hein, euh... mettant point par point euh... nos devoirs, c'est vrai, mais euh... ce qu'on doit pas nous faire faire, quoi. Parce que pas tout le monde peut se défendre. Les nouveaux qui arrivent euh... ne savent pas exactement euh... ce qu'on doit faire, ce qu'on doit pas faire. Moi, je l'ai appris, et encore c'est très difficile de le dire aux gens « non, moi, je fais pas ça », de... de porter... de poser un cadre disant « nous, on a le droit de faire ça, mais ça, c'est pas possible de le faire ». » (BLANDINE)
- [209] « On est obligé, hein, sinon euh... Ça fait plusieurs années que j'ai réussi à... parce que... bon, tout ce qui était limite professionnelle, euh... euh... quand on a commencé au début du travail, il y avait pas du tout de limite professionnelle. Donc, c'était euh... donc ça, j'étais complètement perdue au niveau de ça. Qu'est-ce que j'avais le droit de faire ? Qu'est-ce que j'avais pas le droit de faire ? Ce que je pouvais faire, voilà. Donc, j'ai travaillé beaucoup sur ça, en fait. Et après, j'ai fait ma formation de DEAVS, donc, du coup, à partir de là, j'ai su vraiment à partir de plusieurs euh... années après... que j'ai commencé euh... où étaient vraiment mes limites professionnelles, quoi. Puisque, avant, j'étais pas du tout sûre de... de ce que j'avais le droit de faire ou pas. » (CHANTAL)
- [210] « Quand ça vient, hop, on stresse et puis, peut-être des fois, le soir après, j'y repense à cette petite boule de stress et je la laisse se diffuser un peu et puis je me dis euh... du coup, je repense à ma pratique et tout ça. Du coup, je m'en sers pour réfléchir à ma pratique. » (CORENTIN)
- [211] « Bon ben dam euh... il arrive un moment où... malheureusement, tous ces petits soucis-là arrivent. » (ALYSÉE)
- [212] « (Silence) De toute façon, t'as pas le choix, tu es obligé d'y aller (Rire) » (ALYSÉE)
- [213] « Qu'on embauche ou qu'on embauche pas euh... ça... ça changera pas le... le métier en lui-même, hein. C'est euh... pour moi euh... c'est un choix de métier et... avec ses... avec ses... enfin... avec ses plaisirs, avec ses défauts, avec euh... et... ça changera pas. » (ANNIE)

[214] « ... ben, quand on élimine le sport et qu'on court tout le temps, et ben... euh... forcément euh... on peut pas toujours avoir les bonnes positions, on peut pas toujours se protéger, c'est pas possible. Alors là, c'est... je me bats avec mon médecin pour ça parce que mon médecin me dit « il faut se protéger, machin ceci », mais c'est impossible de le faire tout le temps. Moi, je vois une grand-mère euh... je sais pas, je dis n'importe quoi, mais qui... est mal positionnée ou... ou qui est euh... vraiment toute euh... toute raidie et qui est lourde et tout, je... je... c'est obligé qu'on va se faire mal au dos, c'est obligé. » (ANNIE)

[215] « je ferais pas aide à domicile toujours, il¹³ sait très bien que je partirais euh... dès que je pourrais et euh... et je pense que ce sera pareil pour tout le monde. Mais après, pour changer ça, ben... soit ils... ils font jackpot, ils nous paient euh... (rire) ils nous paient euh... nos 40 heures quand on en fait 40 ou soit euh... » (ANNIE)

[216] « (silence) Ben, je sais pas trop, en fait, euh... (Rire) qu'est-ce que... qu'est-ce que ça va donner après euh... parce que... enfin, par... par rapport aux difficultés qu'on... rencontre, c'est bien d'en... d'en parler. Au moins, on peut... on peut exprimer ce qu'on ressent. Mais... je vois pas trop qu'est-ce qu'on peut... qu'est-ce que ça peut nous apporter après euh... » (BÉRÉNICE)

¹³ Le directeur

6. Table des matières

1.	Mode d'emploi du tome 2.....	IV
2.	Annexes au Chapitre 2 : Des services et des métiers en demandes dans le secteur du domicile V	
	CH2.A – Critères de classification des emplois dans la CC BAD 2012	V
3.	Annexes au Chapitre 4 : Santé au travail : entre obligations réglementaires et risques dans l'aide à domicile.....	VI
	CH4.A – Portrait de l'aide à domicile et des risques professionnels associés (SUMER 2010) ...	VI
	CH4.B - Synthèse des courants, modèles et caractéristiques des théories de santé au travail.....	VII
4.	Annexes au Chapitre 5 : Présentation de la phase empirique	XI
	CH5.A - Sujets questionnés en entretien	XI
	CH5.B - Caractéristiques des aides à domicile (phase qualitative).....	XI
	CH5.C - Profils des répondants à la phase quantitative	XIII
	CH5.D - Présentation des interviewés	XIV
	CH5.E - Caractérisation lexicographique du corpus effectué sous Tropes	XIX
	CH5.F – Statistiques des formes du corpus analysé	XX
5.	Annexes au Chapitre 6 : Analyse et interprétation des résultats	XXI
	CH6.A - Modélisation de l'environnement de la référence « famille » et verbatim associé (Tropes)	XXI
	CH6.B - Synapsie de la requête de recherche textuelle de « la fille »	XXII
	CH6.C – Classes des discours des agents à domicile	XXIII
	CH6.D – Classes des discours des employés à domicile.....	XXIV
	CH6.E – Classes des discours des Auxiliaires de vie sociale	XXV
	CH6.F - Synapsie de la requête de recherche textuelle de « que du ménage » (effectuée sous Nvivo 10)	XXVI
	CH6.G – Extraits du verbatim complémentaire pour illustration du Chapitre 6.....	XXVII
6.	Table des matières.....	XLVIII