
Quand la nouvelle gestion publique contribue à requalifier l'activité d'un secteur. Le cas du secteur de l'Aide à Domicile.

Anne Le Roy*¹, Emmanuelle Puissant*¹, and Sylvain Vatan*²

¹Creg - Univ. Grenoble Alpes – UGA – France

²triangle – Université Lumière-Lyon 2, Triangle – France

Résumé

L'aide à domicile (AD) concentre des emplois aux conditions de travail et salariales dégradées (Devetter et al, 2017). L'explosion des arrêts de travail, des maladies professionnelles et des licenciements pour inaptitude traduit non seulement la difficulté de cette activité mais aussi une transformation du travail de l'AD. C'est à cette transformation que cette communication est consacrée. A partir d'une analyse socio-historique du secteur, elle cherche à montrer comment la nouvelle gestion publique (NGP) éloigne les organisations et les acteurs de leurs pratiques originelles, au point de requalifier l'activité d'AD.

Cette réflexion s'inscrit dans le prolongement de celles consacrées aux effets de la NGP sur les évolutions vécues par les salariées suite au déplacement du référentiel sectoriel de l'AD, (Jany-Catrice 2010, Devetter et al. 2015 ; Le Roy et al., 2016) , ou au resserrement des financements et aux transformations gestionnaires poussant à l' " industrialisation " de l'activité et du travail des AD (Vatan, 2013 ; Garabige et al., 2015;; Dussuet et al., 2017). En revanche, en dehors de recherches sur la régulation de la qualité (Petrella et al., 2010) ou la tarification (Gramain et al., 2012), les transformations du travail concret des AD sont peu étudiées en tant que telles.

Or, une récente étude menée pour la DARES (Devetter et al., 2017) révèle que les nouveaux instruments managériaux inspirés de la NGP mettent les AD en tension : leur vision du " travail bien fait " (Clot, 2013) entre en contradiction avec ce qui leur est demandé et est attendu par les " décideurs ", qu'ils s'agissent des financeurs ou des employeurs. Ces pratiques managériales seraient porteuses de contradictions dont les AD se trouvent être le relais. Cela nous conduit à faire l'hypothèse qu'il existerait un écart de représentations du travail d'AD entre les salariées et ces " décideurs " .

Afin de caractériser cet écart, nous mobilisons la littérature institutionnelle et des entretiens exploratoires menés auprès des décideurs. Ces changements introduits par la NGP au sein du secteur, conduisant à parler de métamorphose du contenu du travail d'AD, transforme le mode d'organisation historique du travail d'AD défini autour de la " relation d'usage " (Dussuet et al., 2012), et contribue à requalifier le travail, son contenu et ses objectifs.

Mots-Clés: NGP, Indicateurs, rationalisation, travail

*Intervenant