

LES EXPÉRIENCES VÉCUES DES PARTICULIERS EMPLOYEURS EN SITUATION DE HANDICAP

Rapport de monographies

Novembre 2015

Céline Bédel

Avec le soutien de la

Avant propos

Ce rapport de monographies est issu d'une étude réalisée en 2015 par l'Observatoire des emplois de la famille, avec le soutien de la CNSA, sur l'organisation de l'aide humaine au domicile des particuliers employeurs de situation de handicap.

Dans le cadre de cette étude, nous avons réalisé 33 entretiens auprès de particuliers employeurs en situation de handicap, de salariés, et d'associations.

Ce travail a débouché sur la publication d'un rapport d'étude, *Expériences vécues de particuliers employeurs en situation de handicap* (Abdia Touahria-Gaillard, en collaboration avec Céline Bedel, novembre 2015), et sur le présent rapport de monographies qui apporte un éclairage sur la situation de 6 enquêtés rencontrés pendant notre enquête de terrain.

SOMMAIRE

1-Présentation de l'APF	6
L'APF, un mouvement national	6
Les délégations, un ancrage territorial	6
2-Monographie de la délégation des Pyrénées-Orientales de l'association des paralysés de France (APF 66)	8
I - La délégation APF 66	8
I - 1 L'offre de services de l'APF 66	8
I-1-1 La délégation	8
I-1-2 Un fonctionnement autonome des deux services d'aide humaine à domicile	9
I - 2 Les missions des services d'aide humaine à domicile	10
II - Un service mandataire qui pâtit des politiques publiques du handicap	12
II - 1 L'activité du service mandataire en baisse	12
II - 2 Des besoins d'aide humaine réévalués à la baisse par la MDPH	13
Livret d'accueil de l'APF 66	16
3-Monographie de la délégation de l'Hérault de l'association des paralysés de France (APF 34)	31
I - L'APF 34, la construction d'une identité militante	31
1-1 Une mission politique: un engagement dans l'aide humaine	31
I-2 Un contexte	32
I-2-1 Un territoire : des ruptures de soins par les services infirmiers	32
I-2-2 Une époque : les droits des personnes en situation de handicap en évolution	32
I-3 Militer avec et pour les personnes en situation de handicap	33
II - Répondre aux besoins des personnes en situation de handicap	34
II-1 L'émergence de besoins d'accompagnement dans l'emploi direct	34
II-2 La création d'une structure mandataire, le SAAHED	36
II-2-1 Structurer une réponse à des besoins	36
II-2-2 Le SAAHED	37
III - Un modèle mandataire en évolution constante	39
III-1 Un succès du service	39
III-2 Un service en perpétuelle évolution	40
Plaquette de présentation de l'APF 34	42
4-Organisation de l'accompagnement à domicile d'une personne atteinte d'un handicap survenu à la naissance - Luc Marceau	46
I - Le parcours d'accompagnement	46
I-1 Des établissements spécialisés au domicile	46
I-2 Le choix d'être particulier employeur	47
II - L'organisation de l'aide humaine à domicile	47
II-1 Une organisation qui pâtit d'un turn-over permanent	47
II-2 L'aidante familiale, un pilier de l'organisation	49
II-3 Un travail centré sur les gestes vitaux	50

III - Devenir particulier employeur : un apprentissage	50
III-1 Le recrutement : s'ajuster à l'absence de formation des candidates	50
III-1-1 A la recherche d'une proximité géographique et culturelle	50
III-1-2 A la recherche d'une posture professionnelle	51
III-1-3 Une formation « maison »	52
III -2 Gérer les ressources humaines	53
III-2-1 Des risques de conflits	53
III-2-2 Des risques d'abus	55
5-Organisation de l'accompagnement à domicile d'une personne atteinte d'une infirmité motrice cérébrale (IMC) – Eric Canton	56
I – Le parcours d'accompagnement	57
I-1 Des établissements spécialisés au domicile	57
I-2 Un combat pour améliorer l'accompagnement à domicile des personnes en situation de handicap	57
I-3 Le choix d'être particulier employeur	58
II – L'organisation de l'aide humaine à domicile	59
II-1 Une organisation qui évolue	59
II-2 Un travail au contenu multiple	60
III - Devenir particulier employeur : un apprentissage et des ajustements constants	61
III-1 Le choix de la bonne personne : une professionnalisation du processus de recrutement	61
III-2 La gestion des relations de travail	64
III-2-1 Une relation de travail singulière	64
III-2-2 Trouver la bonne distance	64
III-2-3 Gérer une équipe	65
6-Organisation de l'accompagnement à domicile d'une personne tétraplégique- Stéphanie Brize	67
I – Le parcours d'accompagnement : une course à l'indépendance	68
I-1 D'un système de « débrouille » à une organisation en emploi direct	68
I-2 Le choix d'une aide humaine en dehors de la famille	69
I-3 Adapter la convention collective des salariés du particulier employeur	69
II – L'organisation de l'aide humaine à domicile	70
II-1 Une équipe stable	70
II-2 L'organisation et le contenu du travail organisés sur le mode projet	71
II-3 Un réseau de salarié(e)s, le pilier de l'organisation en emploi direct	72
III – Particulier employeur en situation de handicap : des compétences professionnelles	73
III-1 Le recrutement : endosser le rôle d'une responsable des ressources humaines	73
III-1-1 Entre critères et intuition	73
III-1-2 Un recrutement réfléchi et organisé	75
III- 2 Une gestion professionnelle des relations de travail	76
7-Organisation de l'accompagnement à domicile d'une personne tétraplégique- Philippe Muller	77
I – Le parcours d'accompagnement	78
I-1 L'accident : une vie à réorganiser	78

I-2 Etre particulier employeur en mode mandataire : un choix qui s'est imposé	79
II - L'organisation de l'aide humaine à domicile	79
II-1 Une équipe qui tend à se stabiliser	79
II-2 Une organisation avec cinq assistant(e)s de vie	80
II-3 Une division sexuée du travail	81
III - Devenir particulier employeur	82
III-1 Constituer son équipe	82
III-1-1 Choisir les bonnes personnes	82
III-1-2 Assurer une formation à domicile des salarié(e)s	83
III-2 Une gestion en partie déléguée à un service mandataire	84
III-3 Un rôle de patron difficile à endosser	85

Présentation de l'APF

L'APF, un mouvement national

L'association des paralysés de France est une association nationale. Elle a été créée en 1933 par quatre personnes atteintes par la poliomyélite¹ pour lutter contre l'exclusion dont elles étaient victimes. Cette association œuvre à la défense et à la représentation des personnes ayant un handicap moteur et de leur famille.

Elle a deux grandes missions :

- défendre et représenter les personnes atteintes de déficiences motrices ou polyhandicapées et leur famille : sensibiliser l'opinion publique et les décideurs à la question du handicap par l'élaboration de positions politiques sur tous les sujets ; s'appuyer sur le plaidoyer APF et mieux le faire connaître; actionner le levier des politiques européennes et internationales pour infléchir les politiques nationales, etc.

- gérer des services de soins à domicile et des établissements médico-sociaux, financés par l'Etat, les organismes de sécurité sociale ou les collectivités territoriales. Plus de 30 000 personnes en situation de handicap bénéficient de services sociaux ou de soins proposés par :

- 126 services ou établissements médico-éducatifs pour enfants et adolescents : centres d'action médico-sociale précoce, services d'éducation et de soins spécialisés à domicile, instituts d'éducation motrice...
- 252 services ou établissements d'accompagnement pour adultes : services d'accompagnement à domicile, services auxiliaires de vie, foyers, appartements regroupés...
- 25 établissements et services d'aide par le travail (ESAT).
- 29 entreprises adaptées (EA).

L'APF compte 25 000 adhérents, 25 000 bénévoles et 13 500 salariés.

Les délégations, un ancrage territorial

L'APF, en tant que mouvement national, est présente sur l'ensemble du territoire par l'implantation de délégations dans chaque département.

Les délégations ont quatre grandes missions² :

- assurer une présence soutenue auprès de tous,
- développer la vie associative,

¹ La poliomyélite est une maladie contagieuse provoquée par un virus qui envahit le système nerveux et qui peut entraîner en quelques heures des paralysies irréversibles (définition de l'Institut Pasteur). Elle touche principalement les enfants.

² Site web APF: <http://www.apf.asso.fr/left-presentation/left-presentation-delegations-departementales>

- revendiquer la participation sociale des personnes en situation de handicap et des familles,
- accompagner et défendre, dans une approche individualisée, les personnes en situation de handicap et les familles.

La mise en œuvre de ces missions diffère selon les départements. Les besoins exprimés par les personnes en situation de handicap dans chaque département vont orienter le développement des services dans les délégations.

Dans le rapport annuel 2013 de l'APF, le discours de salariés et l'analyse des besoins des personnes en situation de handicap montre l'importance de l'ancrage territorial de chaque délégation :

- JEAN-MARC, responsable de l'accueil de jour, Fleury sur Orne (14) : « L'accueil de jour est le fruit de dix ans de travail basé sur une étude des besoins menée avec la délégation départementale. »

- CINDY, responsable du SAAHED³, Montpellier (34) : « Pour mettre en place le service d'accompagnement aux aides humaines en emploi direct (SAAHED), nous sommes partis des besoins des personnes qui souhaitent organiser leur aide humaine en devenant particuliers employeurs. »

Emilie Lombard, responsable du service mandataire de l'APF 66, témoigne aussi de l'impact des besoins d'un territoire dans le développement des délégations :

« Question : Est-ce qu'à Perpignan des gens se sont " battus " pour bénéficier des forfaits grande dépendance mis en place avant la loi de 2005⁴?

Emilie Lombard : Non. Mais on a connu en mode prestataire, le forfait grande dépendance, c'est là qu'on a travaillé en binôme avec le presta/manda parce que quand il y a eu les premiers 24 heures sur 24, le manda a pris la partie nuit et le presta la partie jour. Mais, ça a plutôt été porté par le service et pas par la délégation. Il n'y a pas eu d'actions militantes comme à Montpellier. Les deux délégations sont complètement différentes.

Question : Il y a une raison ?

E. L : La population : elle est plus vieillissante chez nous, elle est plus jeune à Montpellier. »

³ Service d'accompagnement aux aides humaines en emploi direct

⁴ Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Monographie de la délégation des Pyrénées-Orientales de l'association des paralysés de France (APF 66)

Matériaux mobilisés

- un entretien semi-directif en face-à-face réalisé en mai 2015 avec la responsable du service mandataire de l'APF 66, Emilie Lombard⁵.

Présentation des personnes rencontrées

Emilie Lombard est âgée d'une quarantaine d'années. Elle habite dans la périphérie de Perpignan.

Elle a commencé à travailler à l'APF de Perpignan en tant qu'auxiliaire de vie dans le service prestataire. A la fin de l'année 2003, elle devient responsable du service mandataire de cette délégation. Dans ce poste, elle évalue les besoins d'aide humaine au domicile des personnes en situation de handicap et les aide à gérer leur rôle d'employeur, pour ceux qui recourent au service mandataire de l'APF, en prenant en charge une partie des tâches administratives : appui au recrutement, information sur la convention collective, édition des fiches de paie, etc.

« Question : Est-ce que vous pouvez nous parler de vos missions ?

Emilie Lombard: Je suis responsable de service. Je m'occupe de tout ce qui est "entrée", donc je fais les visites à domicile [après l'évaluation de la MDPH pour l'attribution du plan d'aide], je gère les prospects, je m'occupe de tout ce qui concerne les démarches administratives, les conventions de mandat et l'édition des contrats de travail, les déclarations URSSAF, le pré-recrutement, j'informe, je conseille [les particuliers employeurs]. »

I - La délégation APF 66

I – 1 L'offre de services de l'APF 66

L'APF du département des Pyrénées-Orientales est située à Perpignan. Cette APF est composée de deux services d'aide humaine à domicile : un service prestataire et un service mandataire.

I-1-1 La délégation

La délégation tente de « permettre à une personne isolée d'avoir des loisirs, de l'aider à se défendre, se loger, se déplacer dans un environnement adapté »⁶.

⁵ Pour des raisons de confidentialité, les noms et les prénoms des personnes de l'enquête ont été modifiés.

⁶ Blog APF 66 : <http://www.accessibilite-apf66.org/>

Elle organise des moments de convivialité chaque mardi après-midi, des sorties dans la nature, des ateliers de création, etc.

En termes de défense et de représentation des personnes, l'APF 66 propose des permanences juridiques ; un système de recensement des logements situés dans le département, accessibles aux personnes handicapées⁷ ; une liste des bus accessibles pour les personnes qui se déplacent en fauteuil⁸ ; une liste des lieux inaccessibles pour les personnes en fauteuil dans les communes de plus 1 500 habitants⁹ du département ; etc.

Ces actions organisées par la délégation sont financées par des dons. Ces derniers sont déductibles des impôts à hauteur de 66 %. Par exemple, pour un don de 100 €, 66 € sont directement déduits de l'impôt.

I-1-2 Un fonctionnement autonome des deux services d'aide humaine à domicile

Le service prestataire a été le premier service d'aide humaine créé par la délégation APF 66. Puis, la délégation a créé un service mandataire pour mieux répondre aux besoins d'aide humaine des personnes en situation de handicap.

« Question : Quel était l'intérêt de créer le service mandataire au sein de l'APF ?

Emilie Lombard : D'après mes souvenirs et d'histoires des " anciens ", [...] ce n'est pas une demande des services mais des personnes. Comme le service prestataire était rattaché à la délégation, il y avait beaucoup de monde, moins maintenant, mais avant les délégations, elles faisaient plein d'actions à l'extérieur : des actions politiques, de ressources (la gestion du linge, une boutique). Il y avait pas mal d'actions parce qu'à l'époque c'est elle qui faisait vivre le service prestataire aussi. Donc, je pense que cela a amené des personnes en situation de handicap qui ne se retrouvaient pas dans le service prestataire. [...] La plupart, ils sont déçus des services prestataires par rapport au *turnover* des auxiliaires de vie. C'est ce qui ressort énormément, parce que le service presta il a une obligation de continuité de service. Le particulier employeur, il l'a mais avec sa propre équipe. La continuité de service n'a pas la même importance dans le presta que dans le manda. » Les personnes en situation de handicap veulent rester maîtres à bord, garder « leurs » assistantes, être les patrons en mandataire.

Jusqu'en 2008, les deux services d'aide humaine à domicile, le service mandataire était financé par les actions de la délégation et le service prestataire par la Direction départementales des Affaires sanitaires et sociales (DDASS).

Puis, le service prestataire est devenu un service autorisé par le Conseil Général du département. Ce dernier finance le service prestataire de l'APF pour un nombre d'heures d'interventions, *via* la prestation de compensation du handicap (PCH). Cette allocation est attribuée à la personne en situation de handicap pour financer l'intervention d'auxiliaire(s) de

⁷ http://www.accessibilite-apf66.org/?page_id=437

⁸ http://www.accessibilite-apf66.org/?page_id=139

⁹ http://www.accessibilite-apf66.org/?page_id=145

vie, salarié(e)s par le service prestataire, si la personne en situation de handicap choisit ce mode d'intervention.

Le service mandataire finance aussi son fonctionnement avec la PCH des bénéficiaires. Des frais de gestion sont encaissés sur chaque heure déclarée par le particulier employeur (1,25 euros par heure). Ces frais de gestion sont payés par le particulier employeur *via* la PCH.

« Emilie Lombard : En 2001 [...] les deux services [mandataire et prestataire] étaient déjà créés. Les deux services étaient rattachés à la délégation, et en 2008, le service prestataire est devenu un service autorisé, financé par le conseil général. Etant donné que le service mandataire et le service prestataire étaient en lien, automatiquement, il [le service mandataire] s'est détaché de la délégation et il a été rattaché au prestataire

Question : Autorisé, ça signifie quoi ?

E. L : Financé par le conseil général. [...]

Question : Donc le financeur du service prestataire, c'est le conseil général ?

E. L : Oui, dans sa totalité.

Question : Et pour le mandataire les particuliers employeurs ?

E. L : 1,25 euros de l'heure.

Question : Et ça, c'est compris dans la PCH ?

E. L : S'ils ne dépassent pas le plan d'aide. »

I – 2 Les missions des services d'aide humaine à domicile

Les actions du service prestataire et celles du service mandataire sont différentes car le premier organise l'intervention de l'aide humaine chez les bénéficiaires, alors que le second appuie les particuliers employeurs dans leur rôle d'employeur.

Le service prestataire assure aux bénéficiaires une aide aux actes essentiels de la vie quotidienne¹⁰, une aide à la vie relationnelle et sociale et une aide aux démarches administratives, par l'intervention d'auxiliaires de vie à leur domicile. Le travail de ces dernier(e)s est régi par la convention collective 51 des établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif¹¹. En matière de temps de travail, les auxiliaires de vie ne peuvent pas travailler plus de six heures consécutives par jour et le nombre d'heures mensuelles ne peut pas être inférieur à 104 heures.

« Emilie Lombard: le service prestataire est ouvert de 6 heures à 23 heures, c'est la CCN 51, comme les hôpitaux. Je pense que le service prestataire pourrait créer un service de nuit, mais ce n'est pas prévu. Une garde itinérante de nuit, on y avait pensé à un moment donné de créer ce genre de service où on se déplacerait au domicile des gens. [...] En prestataire, le contrat de travail, il ne sera pas de dix heures par mois, au

¹⁰ La toilette, l'habillement, l'alimentation, l'hygiène de l'élimination, les transferts et les déplacements dans leur logement.

¹¹ Convention collective nationale des établissements privés d'hospitalisation, de soins, de cure et de garde à but non lucratif du 31 octobre 1951. - Textes Attachés - Avenant n° 2005-10 du 13 décembre 2005 relatif au métier d'auxiliaire de vie

minimum, tous nos contrats c'est 104 heures par mois. En mandataire, je n'ai pas une garantie d'augmenter leurs temps de travail. [...]

Question: Et dans le service presta, vous pouvez mettre les auxiliaires de vie sur un planning pendant dix heures de travail par jour?

E. L : Non, c'est six heures de travail consécutif.

Question : En effet, en mandataire, ça n'a rien à voir.

E. L: Les conventions collectives ne sont pas les mêmes, du coup l'impact n'est pas le même. Par exemple, en mode mandataire, si tu as une PCH de 2 heures par jour, 7 jours sur 7, je vais recruter deux personnes parce que j'ai une période de travail de 7 jours sur 7. [...] En mode prestataire, même si l'utilisateur ne veut pas d'intervention le dimanche tu n'auras pas qu'une seule personne, au minimum tu en auras trois voire quatre [des salarié(e)s] dans le mois. Celle qui travaillera le weekend A, travaillera le weekend C, et deux jours de repos dans la semaine. Donc déjà sur un cycle de 14 jours, tu en as trois [des salarié(e)s]. »

Le service mandataire aide et conseille les particuliers employeurs dans leur rôle d'employeur, dans le cadre d'une convention de mandat : aide au recrutement, élaboration des documents d'embauche (contrat de travail, inscription URSSAF), établissement des fiches de paie, assistance aux démarches administratives (, accompagnement des ayants droits, licenciement, etc.).

Pour établir un premier contact, Emilie Lombard rencontre le futur employeur à son domicile. Elle lui remet le livret d'accueil Mand'APF 66 qui définit les missions du service mandataire et rappelle la responsabilité du particulier employeur (en annexe). Lors de cette visite, Emilie Lombard liste les besoins de la personne en situation de handicap, en termes d'aide humaine¹² : les tâches demandées au futur salarié, les exigences de l'employeur sur le profil du salarié, les heures de travail, etc.

Emilie Lombard élabore ensuite une fiche de mission d'assistante de vie pour cet employeur. Elle propose d'abord le poste aux salarié(e)s qui sont déjà en activité dans le service mandataire de l'APF 66. Ces salarié(e)s peuvent être intéressé(e)s par le poste pour augmenter leur temps de travail. Si ces assistant(e)s de vie ne sont pas disponibles, Emilie Lombard dépose, ensuite, l'offre d'emploi sur le site de Pôle Emploi.

Puis, elle sélectionne des candidat(e)s qui ont un minimum d'expérience professionnelle dans le handicap. Elle établit un contact téléphonique avec les personnes retenues. Puis, elle leur donne les coordonnées téléphoniques de l'employeur pour organiser un entretien d'embauche.

« Question : Est-ce que c'est vous qui rédigez l'offre d'emploi ? En lien avec l'employeur?

Emilie Lombard : Quand je fais un recrutement, le particulier employeur peut être dans le service depuis un certain temps donc je connais déjà ses besoins. Si c'est un nouveau, on la fait ensemble, parce que lors de ma visite, je récolte tous les besoins de la personne. [...] Ma priorité, avant de faire une annonce sur Pôle emploi, c'est de

¹² Le nombre d'heures d'aides humaines de la personne en situation de handicap est défini en amont par la MDPH.

reprendre mon listing de salarié(e)s et de faire le point avec les salarié(e)s déjà en poste chez d'autres particuliers employeurs. Et je leur propose pour voir si c'est possible de prendre en charge.

Question : Et ça marche souvent comme ça

E. L : Oui et si je ne peux pas, je passe mon annonce sur Pôle Emploi. [...]

Question : Quand vous postez des offres pour les particuliers employeurs, est-ce que vous recevez beaucoup de candidatures ? C'est quoi le ratio pour une offre ?

E. L: C'est énorme.

Question: Parce qu'il y a un besoin de travail sur le territoire ?

E. L: Oui, c'est ça. Je demande un minimum d'expérience dans le handicap, s'il n'y a pas de formation un minimum de connaissance. Ici, on voit de tout : la serveuse, le mécanicien, l'homme qui n'a jamais travaillé mais qui est en précarité et qui est prêt à aller travailler. Je reçois les CV que par mail. Pour tout ce qui est ce genre de profil là, je me suis créée un dossier " REFUS ", parce que c'est automatique : je leur envoie une réponse de refus comme quoi la candidature ne correspond aux attentes [...]. Après, une fois que j'ai fait le tri, j'ai un contact téléphonique, j'essaie avec eux de revoir leur CV, de comprendre les missions qu'elles ont eues quand elles travaillaient dans d'autres associations. Je leur explique le service mandataire pour qu'elle y adhère aussi, et je vois si c'est ok et si elles sont toujours d'accord. Je leur propose de rencontrer le particulier employeur, je donne les coordonnées, et je leur demande de l'appeler de ma part.

II – Un service mandataire qui pâtit des politiques publiques du handicap

Bien que l'APF 66 soit composé d'un service prestataire et d'un service mandataire, la dernière partie de cette monographie sera uniquement consacrée au service mandataire pour s'intéresser au cœur du sujet de l'étude : les particuliers employeurs en situation de handicap.

II - 1 L'activité du service mandataire en baisse

En 2015 (entre janvier et avril), le service gère 38 particuliers employeurs en situation de handicap et 49 salarié(e)s.

Chaque particulier employeur consomme peu d'heures en mode mandataire¹³ : en moyenne 62 heures par mois (soit 15 heures par semaine et 2,2 heures par jour). Seul un particulier employeur recourt au service mandataire pour une aide de 24 heures sur 24 (cf. monographie de Philippe Muller). A titre de comparaison, « le service prestataire intervient pour des personnes lourdement handicapées, minimum trois heures par jour, maximum douze heures, on prend des personnes trachéotomisées et la plupart d'entre elles, elles ont un H 24, mais on en a pas énormément ».

¹³ Ceci ne signifie pas qu'ils soient peu dépendants, car ils peuvent, par ailleurs, recourir à un service prestataire pour compenser leur handicap.

Les données de gestion du service mandataire de l'APF 66 montrent un recul de l'activité du service. Entre 2013 et 2015 (entre janvier et avril), le nombre d'heures gérées par le service mandataire pour les particuliers employeurs en situation de handicap a chuté de - 30 % (en 2013 : 13 490 heures ; en 2014 : 9 986 heures ; en 2015 : 9 477 heures).

II – 2 Des besoins d'aide humaine réévalués à la baisse par la MDPH¹⁴

L'évolution des heures mandatées par le service dépend de l'évolution du nombre de sorties (départ en institution, décès), du nombre d'entrées (les nouveaux particuliers employeurs) et de l'évolution des heures des plans d'aide des particuliers employeurs évalués par la MDPH.

Le nombre de sorties et le nombre d'entrée s'est équilibré entre 2013 et 2015 : 38 particuliers employeurs en situation de handicap en 2013 et autant en 2015. La stabilité du nombre de particuliers employeurs dans le service et parallèlement la baisse des heures gérées par ce service montrent une baisse des heures mandatées par particulier employeur. Soit ces derniers recourent davantage au service prestataire pour répondre à leurs besoins, soit les particuliers employeurs entrants ont un besoin moins élevé d'heures que les particuliers employeurs sortants, soit le nombre d'heures des plans d'aide a été réévalué à la baisse. Selon Emilie Lombard, c'est cette dernière hypothèse qui expliquerait la baisse de l'activité du service. La MDPH a revu, ces dernières années, les plans d'aides de certains bénéficiaires du service mandataire de l'APF 66. Certaines personnes qui bénéficiaient d'une aide 24 heures sur 24 depuis l'application de la loi en 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées¹⁵, ont vu leur volume d'aide financée diminuer.

« Question : On la voit la baisse, c'est suite aux réévaluations, comme vous disiez ?

Emilie Lombard: La plupart, oui. Sinon j'en ai eu une en 2013, c'est le placement en EHPAD. Pour 2014, j'ai eu trois décès, cinq réévaluations. Quand je parle de réévaluation du mandat, ils [les salarié(e)s] sont passé(e)s à aidant familial [voir *infra*]. Ce sont des personnes qui avaient beaucoup d'heures. Le décès que j'ai eu c'est un 12 heures par jour, un autre particulier employeur réévalué c'était 100 heures par mois, l'autre c'était 153 heures par mois, une autre 182 heures, une autre c'était 91 heures, d'où la chute entre 2013 et 2014.

Lors des réévaluations ou de la définition d'un plan d'aide, les agents de la MDPH évaluent le nombre d'heures d'aide humaine nécessaires à la personne pour compenser son handicap. Ils s'appuient sur une grille d'évaluation construite par le législateur (la grille GEVA¹⁶) qui liste des critères qui s'appliqueront à toutes les situations (par exemple : 10 minutes pour une toilette). Cette universalité est critiquée par Emilie Lombard selon laquelle les restrictions

¹⁴ Maison départementale des personnes handicapées

¹⁵ Loi n°2005-102

¹⁶ Guide d'évaluation des besoins de compensation de la personne handicapée.

budgétaires des conseils généraux seraient à l'origine de la non-prise en compte de chaque situation et produirait ainsi des plans d'aide non adaptés aux besoins des personnes. Le service mandataire de l'APF 66 subit directement les conséquences de la baisse du nombre d'heures inscrit dans les plans d'aide.

« Question : La MDPH ne vous consulte pas pour établir les grilles d'évaluation ?

Emilie Lombard : Pas du tout. Surtout au niveau des réévaluations, ils pourraient puisque le service est déjà identifié. [...] A propos des MDPH, je ne comprends pas moi-même leur fonctionnement. Comment ils peuvent dire que pour chaque personne une toilette prendra 10 minutes, sans y assister ?

Question : Donc ils vont rencontrer des personnes en situation de handicap à leur domicile, sans vous ?

E. L. Si l'auxiliaire de vie est sur place tant mieux. Si ça se passe quand elle n'est pas sur place, ils ne vont pas chercher à comprendre. Nous, on a mené une action à une époque, car c'était incohérent sur un plan d'aide à domicile. On a détaillé sur au moins deux pages la journée de l'intervenante à domicile pour que la MDPH puisse revoir le plan d'aide. La personne était alitée tout le temps, tétraplégique, lourdement handicapée, avec une sonde et une poche. On n'a pas fait un recours, ça a pu se régler en binôme avec l'évaluateur de la MDPH et nous. A cette époque là, oui, ils ont compris, ils ont validé. Maintenant, avec les restrictions de budget, ils ne cherchent pas à savoir, ni à comprendre. Le mandataire subit actuellement les conséquences des réévaluations des baisses d'heures. Moi j'ai perdu mes forfaits grande dépendance. Quand la loi est sortie au tout début, en 2005, ils avaient un plan d'aide pour dix ans, et je les ai tous perdus.

Question : C'est tous les dix ans les réévaluations ?

E. L. Non, non. A l'époque, quand la loi est sortie, ils ont fait des ouvertures de droits de dix ans. Et maintenant, c'est des ouvertures de droits entre deux et cinq ans. Tout dépend du volume horaire. Ensuite, ils font des réévaluations. »

De plus, les agents de la MDPH 66 n'acceptent plus qu'un membre de la famille puisse être rémunéré en qualité d'assistant de vie *via* le service mandataire. La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées prévoit pourtant bien la possibilité d'employer un membre de sa famille pour compenser son handicap¹⁷. En théorie, le membre de la famille aidant familial peut percevoir une indemnité, ou être salarié en tant qu'assistant de vie¹⁸.

¹⁷ Art. L. 245-12. - L'élément mentionné au 1° de l'article L. 245-3 peut être employé, selon le choix de la personne handicapée, à rémunérer directement un ou plusieurs salariés, notamment un membre de la famille dans les conditions prévues au deuxième alinéa du présent article, ou à rémunérer un service prestataire d'aide à domicile agréé dans les conditions prévues à l'article L. 129-1 du code du travail, ainsi qu'à dédommager un aidant familial qui n'a pas de lien de subordination avec la personne handicapée au sens du chapitre Ier du titre II du livre Ier du code du travail.

¹⁸ Article D 248-8 de l'action sociale de la famille

Selon Emilie Lombard, des raisons budgétaires expliqueraient le choix des évaluateurs. La rémunération d'un aidant familial¹⁹ *via* une indemnisation est plus faible qu'un salaire attribué en tant qu'assistant de vie²⁰.

« Emilie Lombard : La plupart des situations de réévaluation, ça a été “ vous embauchez votre époux ou votre épouse, la loi l'interdit, donc vous basculez en aidant familial ” [...] Mais, la loi n'est pas claire, elle dit qu'on a le droit de salarier un membre de sa famille à condition que la surveillance soit quasi-permanente ou permanente. Donc, qu'il me donne le nombre d'heures. Donc permanente, on a compris que c'était du H24 où là tu peux salarier ton époux ou épouse. Mais quand c'est quasi-permanent qu'il nous donne le nombre d'heures exactes. Tu l'as pas, même eux ils ne l'ont pas.

Question : L'aidant familial, il est rémunéré mais moins qu'un assistant de vie?

E. L : Beaucoup moins, il y a deux sortes d'aidants, il y a l'aidant simple et l'aidant majoré. [...] Donc avant la réévaluation, le membre de la famille avait un statut de salarié du particulier employeur *via* le mandataire et maintenant il devient aidant majoré car il ne peut pas exercer un autre travail. L'aidant qui était devenu salarié, il avait la reconnaissance : droit à la formation, cotisations. “ Je m'occupe de mon époux ou épouse, j'ai cette reconnaissance. ”

¹⁹L'aidant simple peut percevoir un dédommagement fixé à 50 % du SMIC horaire net applicable aux emplois familiaux, ce qui correspond aujourd'hui à 3,75 euros par heure. Lorsque l'aidant familial a dû cesser totalement ou partiellement son activité professionnelle pour accompagner la personne handicapée, il est dans ce cas “ aidant majoré ”. Il est dédommagé à 75 % du SMIC horaire net applicable aux emplois familiaux. Actuellement, il atteint ainsi 5,62 euros par heure.

²⁰ L'aide est fixé à 130 % du salaire horaire brut sans ancienneté d'une assistante de vie pour personne dépendante au niveau 3 (CCN du particulier employeur 1999). Le tarif est donc de 12,49 euros de l'heure. En cas de recours à un service mandataire, ce tarif est majoré de 10 % . Le tarif est de 13,74 €.

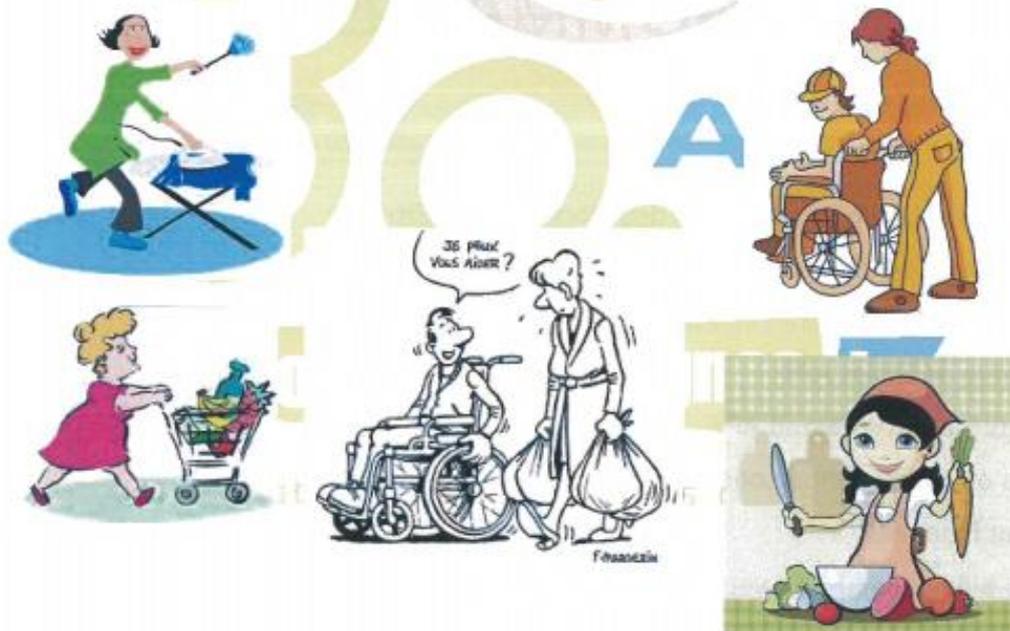
Livret d'accueil

Mand'APF 66

Service Mandataire de l'Association des Paralysés de France
Code APE : 853A N° Siret : 775688732 07009
N° Agrément : SAP 775688732

Mand'APF est adhérent à  la République

LIVRET D'ACCUEIL



APF Service Mandataire
289 Avenue du Maréchal Joffre
Le Domaine de Pierre
66000 PERPIGNAN
Tél. : 04 68 52 49 29 Fax : 04 68 92 01 60
Mail : mandapf66@orange.fr

Site internet : <https://aideadomicile.apf.asso.fr>

« Ce livret d'accueil est fait pour vous apporter les renseignements nécessaires à la compréhension de la relation de partenariat entre un service mandataire est un particulier-employeur. **Il est important pour vous de le lire** afin de mesurer l'ampleur et les limites du statut de particulier-employeur, n'hésitez jamais à nous appeler pour des éclaircissements ou précisions »

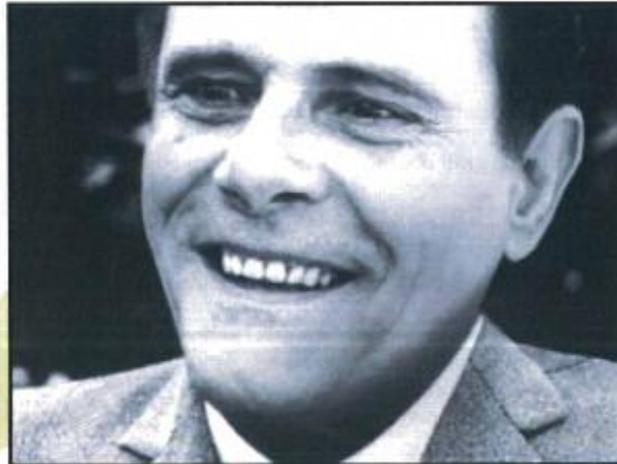
SOMMAIRE

80 ANS

- Présentation de l'Association des Paralysés de France page 3
- Charte de l'APF page 4
- Mand'APF : Localisation, zone d'intervention et Organigramme page 5
- Le rôle de Mand'APF page 6
- A qui s'adresse Mand'APF page 7
- Vos obligations, nos conseils
- Cout Financier page 8
- Les aides auxquelles vous pouvez prétendre
- Les avantages fiscaux
- Pièces à fournir et déroulement de notre partenariat page 9
- Exemple de convention de mandat et d'engagement réciproque page 10
- Contacts APF, Adhésions, Abonnements page 13

Livret d'accueil

L'APF a été créé en 1933 par la volonté de quatre jeunes gens atteints par la poliomyélite, et révoltés contre l'exclusion dont ils étaient victimes. Quatre-vingts ans plus tard, l'association poursuit toujours son combat pour une participation pleine et entière des personnes en situation de handicap et leur famille dans la société.



André Trannoy, l'un des fondateurs de l'APF

L'APF, un mouvement national

L'Association des Paralysés de France est une association nationale reconnue d'utilité publique, dirigée par un conseil d'administration élu par ses adhérents. L'association est à la fois un mouvement revendicatif et une association de gestion de services et d'établissements médicosociaux qui s'appuient sur une charte et un projet associatif communs.

L'APF en chiffres

L'association rassemble 25 000 adhérents, 25 000 bénévoles et 13 500 salariés

Plus de 30 000 personnes en situation de handicap et leur famille bénéficient de ces services

126 services ou établissements médico-éducatifs pour enfants et adolescents : centres d'action médico-sociale précoce, services d'éducation et de soins spécialisés à domicile, instituts d'éducation motrice...

252 services ou établissements d'accompagnement pour adultes : services d'accompagnement à domicile, services auxiliaires de vie, foyers, appartements regroupés...

25 établissements et services d'aide par le travail (Esat)

29 entreprises adaptées (EA)

La Charte de l'association

Le fondement des valeurs de l'association

Dans la ligne de la Déclaration universelle des droits de l'homme, l'APF, mouvement de personnes handicapées, de leur famille et de personnes valides, affirme la primauté de la personne :

L'être humain ne peut être réduit à son handicap ou sa maladie quels qu'ils soient. En tant que citoyenne, la personne handicapée exerce ses responsabilités dans la société : elle a le choix et la maîtrise de son existence.

L'APF affirme son indépendance de tout parti politique et de toute religion.

L'APF revendique :

- L'intégration de la personne handicapée dans la société, à toutes les étapes de son existence, en tous lieux et en toutes circonstances.
- La prise en compte des préoccupations des familles dès l'annonce du handicap, quelle qu'en soit l'origine.
- L'égalité des chances par la compensation humaine, technique et financière des conséquences du handicap, afin de permettre à la personne handicapée d'acquies une pleine autonomie.
- La mise en œuvre d'une politique de prévention et d'information de la société sur les réalités du handicap.

L'APF développe :

- Une dynamique d'insertion pour une plus grande ouverture sur l'extérieur, par les possibilités qu'elle donne d'entrer en relation avec le monde et par les partenariats qu'elle instaure.
- Une égalité effective entre toutes les personnes handicapées, quel que soit leur lieu de résidence.
- La solidarité entre les personnes, handicapées et valides.
- L'accueil et l'écoute des personnes handicapées et des familles.

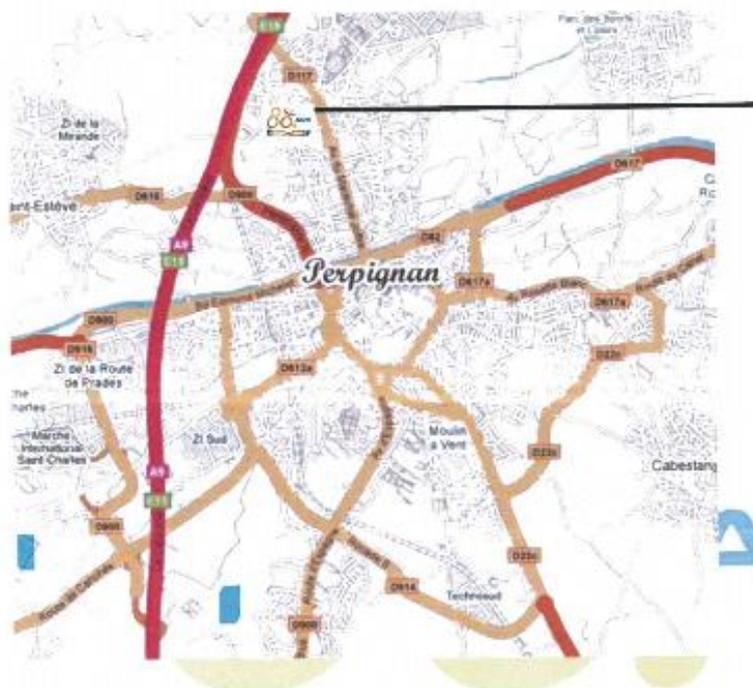
L'APF s'engage à assurer :

- La place prépondérante de l'adhérent.
- Le droit d'expression de tous : adhérents, bénévoles, salariés, usagers.
- Le développement de la vie associative à travers toutes ses composantes, condition essentielle de la vitalité de l'association.
- La représentation et la défense des intérêts des personnes handicapées et de leur famille.
- La qualité de ses services en développant l'observation et l'anticipation, l'innovation et l'expérimentation, l'information et la formation, et en procédant à leur évaluation régulière.
- La proximité de son action par sa présence sur l'ensemble du territoire et la cohérence de celle-ci par son organisation nationale.

L'APF s'oblige :

- A la rigueur dans la recherche et la gestion des fonds obtenus des pouvoirs publics ou provenant de la générosité du public.
- A informer ses donateurs.
- A garantir la transparence de ses comptes.
- A utiliser les fonds mis à sa disposition en donnant toujours la priorité aux valeurs

Mand'APF, localisation



289 avenue du Maréchal Joffre
66000 PERPIGNAN

Accessible par les lignes de bus :
4 - 7 - 12 - 13 - 14 - 15

Service ouvert

Du lundi au vendredi :

De 9h à 13h

Les mardis, mercredi et vendredi :

De 14h à 18h

(Merci de prévenir avant de venir)

Accueil téléphonique

04 68 52 49 29

En dehors des heures d'ouverture des bureaux, un répondeur, régulièrement consulté, vous permet de laisser votre message

à bouger les lignes ! Mand'APF, organisation

Association des Paralysés de France



Zone d'intervention :

La totalité du département des Pyrénées-Orientales

Amplitude d'intervention :

7 jours / 7 24h/24

Possibilité de garde de nuit

Votre Principal interlocuteur sera le responsable du service et le directeur qui se tient à votre disposition pour toute rencontre que vous jugerez nécessaire

Le Rôle de Mand'APF

1. Le service mandataire a pour fonction de **vous aider**, dans le cadre d'une **convention de mandat**, à **organiser les activités d'assistance** dont vous avez besoin et pour lesquelles vous nous avez contactés ; à savoir :

- L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne :

- Aide à la mobilité et aux déplacements,
- A la toilette, à l'habillage et/ou déshabillage,
- A l'alimentation (préparer et/ou donner le repas),
- Aux fonctions d'élimination,
- Garde-malade,
- Soutien aux activités intellectuelles, sensorielles et motrices,
- Transports,



- L'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle :

- Aide dans les activités domestiques et ménagères (entretien du lieu de vie, repassage, courses...)
- De loisirs (ex : piscine, clubs ...), de la vie sociale (ex : consultation chez un médecin),
- Soutien des relations sociales,
- Assistance et accompagnement pour les démarches administratives,

2. L'association propose, toujours dans le cadre de la **convention de mandat**, une **aide à la fonction de particulier-employeur** ; à savoir :

- Procéder à une évaluation préalable des besoins du particulier à son domicile
- Aide au choix et à l'embauche du/des salarié/s en faisant bénéficier la famille de son expérience,
- L'élaboration des documents d'embauche (contrat de travail, inscription URSSAF, etc...),
- L'établissement des fiches de paie et des bordereaux de déclarations sociales,
- L'assistance à la préparation des dossiers d'aide (le cas échéant),
- Le recherche de remplaçant/s en cas de défaillance du/des salarié/s,
- Conseils pour tous les événements liés à l'emploi de son personnel à domicile,
- En cas d'absence de votre salarié, Mand'APF vous proposera un/e remplaçant/e dans les meilleurs délais, il sera nécessaire de faire un contrat de travail pour ce/te dernier/e,
- Établissement de la déclaration fiscale annuelle (le cas échéant),
- évaluer annuellement l'évolution de vos besoins et vérifier la qualité du service rendu,
- Aide au montage des dossiers de formation de votre/vos salarié/s (le cas échéant)
- Assistance aux démarches administratives (licenciement, accompagnement du conjoint ou des ayants droit) en cas de rupture ou de fin de contrat quel qu'en soit la raison.

A qui s'adresse Mand'APF :

A toute personne ayant besoin d'une aide, temporaire ou définitive, dans l'accomplissement des actes de la vie courante à l'exception de soins relevant d'actes médicaux.

- Personnes en situation de handicap ou ayant à charge une personne en situation de handicap,
- Personnes âgées,
- Sorties d'hospitalisation,
- Toutes personnes ayant besoin d'une aide-ménagère.

Des aides existent en fonction des situations (voir page suivante), néanmoins, une participation financière peut rester à charge en fonction de la perte d'autonomie, des ressources du foyer ou du quotient familial.

Vos obligations, nos conseils :

- En tant qu'employeur, vous assumez la responsabilité juridique liée à l'emploi d'un salarié,
- Vous devez respecter le code du travail et la convention collective du 24/11/1999 de la Fédération Employeurs de Personnel Employé de Maison (FEPEM), texte en inscrivant le lien : <http://www.fepem.fr/accueil> ou fourni par Mand'APF sur simple demande,
- En tant qu'employeur, vous avez l'obligation légale d'adhésion et de déclaration auprès de la médecine du travail
- En cas de licenciement vous devrez prévoir un préavis et payer les indemnités de licenciement conformément à la convention collective,
- Merci de mettre à disposition de votre personnel un matériel et des produits adaptés aux tâches à effectuer (notamment des gants de ménage),
- **Nous vous recommandons de mettre en place des « feuilles de présence »**, ce document atteste la présence de l'aide à domicile et d'établir votre facture mensuelle,
- L'aide à domicile peut effectuer des déplacements pour votre compte avec son véhicule personnel, le cas échéant, vous devez indemniser l'intervenant/e (voir tarif). Dans le cas où vous voudriez que l'intervenant utilise votre véhicule, notamment s'il est adapté, **vérifier les conditions auprès de votre assurance**,
- **Sauf en cas de forte dépendance**, nous vous recommandons de ne pas confier vos clés aux intervenants,
- **Ne donnez jamais** votre carte de paiement avec son code, préférez les espèces, l'intervenant/e vous ramènera le ticket de caisse et la monnaie, ou alors, optez pour une carte à débit limité (renseignez-vous auprès de votre banque) ; de même, ne donnez jamais au salarié de délégation de pouvoir sur vos avoirs, biens ou droits ; n'effectuez aucune donation, aucun legs, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs,
- Merci d'avoir un comportement respectueux à l'égard de votre personnel d'intervention.



Coût financier

Il se compose de trois éléments,

1. Le salaire de votre aide à domicile (congés payés (10%) inclus)
2. Les charges sociales redevables à l'U.R.S.S.A.F. (Trimestrielles)
3. Les frais de gestion de Mand'APF (1.25€ de l'heure)

Seront à rajouter :

- Les frais kilométriques liés à l'utilisation de la voiture de votre aide à domicile pour votre compte (au 01/01/2013, le barème est de 0.40 € net par Kilomètre)
- Tous les frais occasionnés par l'aide à domicile pendant ses interventions. Ex : vous emmenez votre aide à domicile au restaurant, elle n'a pas à régler. Même chose pour la piscine ou autres activités.

En début de mois (N), vous recevez la « note de frais » correspondant à l'activité de vos salariés du mois précédent (N-1). Cette « note de frais » reprend : le nombre d'heures effectuées par votre/vos aides à domicile, Les charges URSSAF afférents, les frais de gestion de Mand'APF66.

Vous réglez cette « note de frais » dès réception (chèque, virement, espèces).

Les aides auxquelles vous pouvez prétendre

- Pour les personnes en situation de handicap :
 - La P.C.H. (Prestation de Compensation du Handicap)
 - L'A.C.T.P. (Allocation Compensatrice pour Tierce Personne)
 - La M.T.P. (Majoration pour Tierce Personne)
 - L'A.E.E.H. (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé)
- Pour les personnes âgées :
 - L'A.P.A. (Allocation Personnalisée d'Autonomie)
 - Les caisses de retraite (CARSAT-CNRA-CL-RSI-MSA-MGEN....)
 - Certaines mutuelles (renseignez-vous auprès de la vôtre)
 - Certaines compagnies d'assurance qui prennent en charge la dépendance (contrat)
- Pour les familles et personnes de tous âges
 - C.R.A.M – C.A.F. – certaines mutuelles – certaines compagnies d'assurance
 - Le C.E.S.U. (Chèque Emploi Service Universel) (organismes bancaires)

Vous pouvez également vous rapprocher de la **M.S.P. (Maisons Sociales de Proximité)** liée à votre adresse (liste sur le site du Conseil Général).

Les avantages fiscaux

Réduction d'impôt, crédit d'impôt et exonération de charges patronales

Synthèse : Tout particulier qui expose des dépenses pour des services à la personne rendus à son domicile (par exemple : employé de maison, garde d'enfant) s'ouvre droit à une réduction d'impôt sur le revenu égale à 50 % des sommes effectivement restées à sa charge. Dans certains cas limitativement énumérés, cet avantage fiscal prend la forme d'un crédit d'impôt. Le montant de la réduction ou du crédit d'impôt ne peut pas excéder, dans le cas général, 6 000 €. Si ce particulier emploie directement un salarié, il peut bénéficier, sous certaines conditions d'une exonération de cotisations patronales normalement dues.

A savoir : Le montant de l'avantage fiscal (réduction ou crédit d'impôt) est majoré pour les personnes invalides (ou pour celles ayant à leur charge, sous leur toit, une personne invalide) ou ayant à charge un enfant handicapé.

Lien : <http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/fiches-pratiques,91/employe-e-de-maisonassistant-e,127/reduction-d-impot-credit-d-impot,12737.html>

Pièces à fournir et déroulement de notre partenariat

• Pièces à fournir

- Carte d'identité
- Carte d'invalidité (le cas échéant)
- Un Relevé d'Identité Bancaire
- Une autorisation de prélèvement (télépaiement pour les charges URSSAF)
- Notification PCH ou APA (le cas échéant)

• Déroulement de notre partenariat :

- Par téléphone, fax, mail, courrier ou en venant nous voir, vous nous avez fait part de votre besoin d'une aide à domicile,
- Après avoir pris quelques renseignements (états civil, objet et cadre de la démarche, orientation administrative (PCH, APA, MTP...)), nous vous avons expliqué de façon synthétique le fonctionnement et les tarifs du service mandataire Mand'APF,
- Votre demande est ensuite transmise à la direction du service qui organise, avec vous, une visite au domicile de la personne concernée afin de mieux appréhender la situation et le cadre de la future intervention,
- Au cours de ce rendez-vous, une évaluation précise des besoins et une écoute de vos souhaits personnels sera réalisée par un des personnels du service,
- Un devis détaillé vous est envoyé dans les 48h suivant ce rendez-vous, reprenant :
 - Les modalités de l'intervention (nature et fréquence des interventions), nombre de salariés et niveau de qualification et tâches à effectuer,
 - Le montant de l'adhésion annuelle à notre association,
 - le nombre d'heures mensuel déterminé en commun,
 - le coût salarial et les charges afférentes (du/des salariés),
 - le montant des frais de gestion (% du salaire brut).
- Mand'APF vous présente le/les personnes correspondant au « cahier des charges » établi ensemble, **il est à noter que, étant vous-même l'employeur, vous pouvez proposer quelqu'un que vous connaissez directement.**
- Après acceptation de votre part, Mand'APF établit toutes les démarches, dossiers d'affiliations (URSSAF ...), dossiers d'exonérations (le cas échéant), de subventions (si ceux-ci n'ont pas déjà été réalisés par les services sociaux) et contrats,
 - De Mandat entre le bénéficiaire (vous) et le service mandataire (Mand'APF) reprenant nos engagements réciproques,
 - De travail entre le bénéficiaire (vous) et le/les salarié/s.
- Création de l'employeur (vous) et de votre/vos salarié/s dans nos fichiers informatiques pour élaborer tous les mois les bulletins de salaire ainsi que la facturation et les déclarations trimestrielles de l'URSSAF (un échéancier vous est envoyé)

Les informations recueillies sont nécessaires pour votre adhésion. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées au secrétariat de l'association. En application des articles 39 et suivants de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, merci de nous adresser une demande par courrier (info de la Commission Nationale de l'Informatique et des libertés (CNIL))

CONTRAT DE MANDAT

Articles 1984 à 2010 du code civil

Article L.7231-1 et suivants du Code du travail

Préambule :

Le contrat de mandat est un acte juridique par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire quelque chose pour le mandant et en son nom. Le contrat ne se forme que par l'acceptation du mandataire (**article 1984 du code civil**).

Les actes posés par le mandataire sont censés être posés par le mandant.

Le mandant, **Mr ou Mme XXXXX**, a lui seul la qualité de particulier employeur dans la relation contractuelle qui le lie avec **son ou sa salarié(e)**.

ENTRE :

L'adhérent

M, Mme, Mlle : **nom, prénom**

Représentant légal :

Adresse :

En qualité de mandant

ET :

L'association mandataire

Mand'APF

Association des Paralysés de France

N° de Siret :

N° d'agrément :

289 Avenue Maréchal Joffre 66000 PERPIGNAN

Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet l'accompagnement et l'aide à la fonction d'employeur. Il est établi après une évaluation des besoins du mandant.

Il est convenu ce qui suit :

➤ Recherche pour mon compte, du personnel y compris pour remplacement, susceptible de remplir la fonction

Livret d'accueil

suivante : **Assistante de vie, niveau III**

- Définir après évaluation des besoins dans une annexe à la présente convention le lieu, les tâches et la durée d'intervention (élément notifié dans le contrat de travail)
- Propose la rédaction du contrat de travail d'embauche
- Etablir le bulletin de paie de ce personnel (en tenant compte des indications particulières signalées par moi-même)
- Effectuer en mon nom auprès de l'URSSAF la déclaration préalable à l'embauche et effectuer, en mon nom la déclaration nominative trimestrielle à l'URSSAF des Pyrénées Orientales et m'en adresser le montant à régler. L'exonération des charges patronales de sécurité sociale sera demandée auprès de l'URSSAF si j'en remplis conditions.
- Me fournir tous renseignements qu'il lui est possible d'obtenir concernant les relations contractuelles et conventionnelles entre mon employée et moi-même, employeur. **Cet engagement ne pouvant en aucune façon transférer la responsabilité d'employeur sur l'A.P.F.**
- Tenir à ma disposition la Convention Collective des Employés de Maison à laquelle mon personnel est soumis
- Conserver le double des documents administratifs et les tenir à ma disposition ;
- Que l'A.P.F. n'étant pas l'employeur, elle ne peut être tenue pour responsable des actes commis par les tierces personnes dans l'exercice de leur fonction. De la même façon, elle ne peut se porter garant de ce personnel
- Que l'A.P.F. s'engage à me fournir mensuellement le bulletin de paie afin que je puisse procéder au règlement du salaire.

Article 2 : Les obligations du mandant

Le mandant devra, en tant qu'employeur, respecter le droit du travail et la convention collective des salariés du particulier employeur.

- A adhérer à l'A.P.F et à le rester pendant la durée du présent mandat s'il le souhaite
- A signaler sans délai à l'A.P.F tout événement particulier survenant à mon personnel (absence, retard, accident, congés, etc., couverture responsabilité civile et assurances) pouvant avoir une influence sur le bulletin de paie ainsi que les éventuelles heures complémentaires ou supplémentaires et tout avenant au contrat de travail. A cet effet, je m'engage à fournir au service avant le 30 de chaque mois un état récapitulatif de la situation afin de permettre l'établissement du bulletin de paie.
- A assumer ma responsabilité d'employeur vis à vis de mon personnel, notamment dans les domaines suivant
 - paiement des salaires, congés payés et frais,
 - discipline et rupture du contrat,
 - médecine du travail,
 - responsabilité civile et assurance.

Livret d'accueil

L'A.P.F. n'ayant en aucun cas mandat de ma part pour assurer un rôle quelconque d'employeur ; rôle

m'incombant en totalité dans le respect de la législation en vigueur.

- A informer régulièrement l'A.P.F des modifications susceptibles d'intervenir dans ma propre situation
- A ne pas occuper la tierce personne hors des dispositions contractuelles et du présent mandat et ne pas favoriser le travail clandestin

Article 3 : Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée de :.....(Prise en charge PCH).....

Il prendra fin durant le mandat par lettre recommandée avec accusé de réception avec un délai de prévenance de 1 mois qui devra être respecté.

Article 4 : Participation financière

Frais de gestion : 1.24€ de l'heure

Adhésion à l'association : 25.00€ (non obligatoire)

Condition de facturation : mensuel à réception

Article 5 : Responsabilités des parties

Le mandataire :

- ✓ Le mandataire est tenu d'accomplir le mandat tant qu'il en demeure chargé, et répond des dommages et intérêts qui pourraient résulter de son inexécution.
- ✓ Le mandataire répond non seulement du dol, mais encore des fautes qu'il commet dans sa gestion. Il doit rendre compte de sa gestion.

Le mandant :

- ✓ Le mandant reste responsable pour ce qui est des clauses du contrat de travail qui le lie avec le ou la salarié(e).
- ✓ Le mandant est tenu d'exécuter les engagements contractés par le mandataire conformément au pouvoir qui lui est donné.

Article 6 : Compétence juridictionnelle

En cas de conflit dans le cadre du présent contrat de mandat, les juridictions compétentes en la matière sont le tribunal d'instance, le tribunal de grande instance ou le juge de proximité selon le montant estimé des dommages et intérêts demandés pour le préjudice subi par l'une ou l'autre des parties.

A Perpignan, le.....

Le mandant,

Mme, Mlle, Mr.....

Le mandataire,

Mr Vincent ROYE, Directeur

Contacts

Les numéros verts de l'APF :

Ecoute handicap moteur

08 00 50 05 97

Numéro vert de l'APF

Ecoute S.E.P

08 00 85 49 76

Numéro vert de l'APF

Site officiel de L'APF

www.apf.asso

Devenez adhérent :

Devenir adhérent

Cotisation 25€/an

S'abonner a

<<Faire face>>

Abonnement 28€/an

Adhérer+s'abonner

44€/an

Soit 9€ d'économie

L'adhésion et/ou l'abonnement peuvent se faire sur internet ou par courrier en envoyant un chèque du montant de votre demande libellé de l'ordre de << association des paralysés de France >> ainsi que vos nom, prénom et adresse écrits lisiblement sur papier libre a

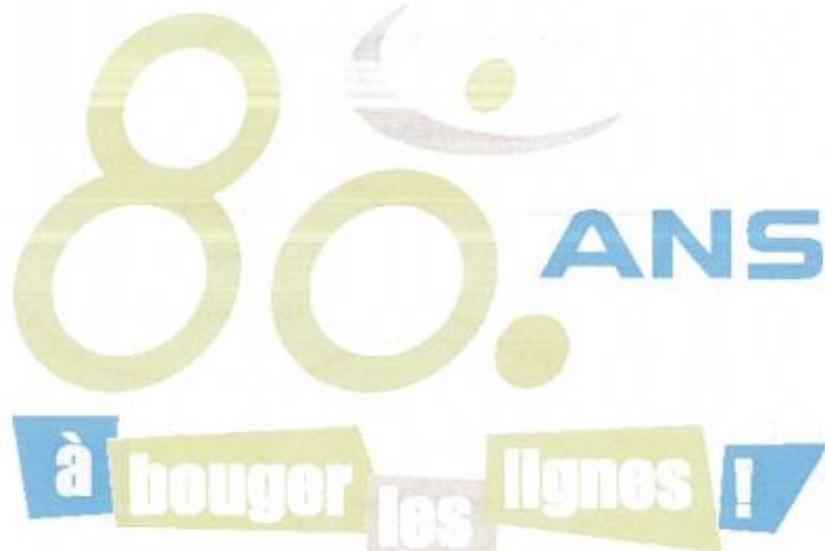
APF Service adhésions/abonnements

Libre-réponse n° 33 olse

60636 chantilly cedex

Si vous avez des questions :

Notez-les sur cette page de façon à ne pas les oublier quand vous nous rencontrerez



Livret d'accueil

Nous vous remercions d'avoir lu ce document

Peut-être ce denier vous a-t-il :

*Interpellé,

*Intéressé,

*Etonné,

*Surpris...?

Quelle que soit votre perception

Merci de nous en faire part :

APF Service mandataire

289 Avenue du maréchal Joffre

Le Domaine de Pierre

66000 PERPIGNAN

Tél : 04 68 52 49 29 Fax : 04 68 92 01 60



MAIL : mandap66@orange.fr

Association des Paralysés de France

Ceci nous permettra

*De répondre à vos questions

*D'améliorer la présentation de ce support

*D'améliorer notre propre mode de communication

Monographie de la délégation de l'Hérault de l'association des paralysés de France (APF 34)

Matériaux mobilisés

- un entretien semi-directif en face-à-face réalisé en février 2015 avec un cadre de la Délégation APF de l'Hérault (APF 34), Emmanuel Loustalot.
- un entretien semi-directif en face-à-face réalisé en février 2015 avec un cadre de l'APF 34, Cindy Pouget.

Présentation des personnes rencontrées

Emmanuel Loustalot est cadre dirigeant de l'APF 34 depuis 2003.

Avant cette prise de fonction, il a occupé deux autres postes au sein de l'APF 34. En 1995, il a intégré l'association en tant que stagiaire dans le cadre de l'obtention d'un diplôme d'animateur (DEFA²¹). A la fin de son stage, il a été embauché pour gérer le service animation et les opérations ressources de la Délégation (récolte de financements pour le fonctionnement).

Cindy Pouget travaille à l'APF 34 depuis plus de 5 ans. Elle a participé à la construction et à la mise en place, au sein de l'APF, du SAAHED, le Service d'Accompagnement aux Aides Humaines en Emploi Direct.

I – L'APF 34, la construction d'une identité militante

L'APF en tant que mouvement national est présentée au début de ce rapport de monographies (page 6).

1-1 Une mission politique: un engagement dans l'aide humaine

Depuis plus de dix ans, l'APF 34 s'engage dans un seul et unique objectif : « le projet politique de l'APF (la vie associative, la revendication) » (Emmanuel Loustalot).

Les revendications de la délégation portent sur l'amélioration de l'aide humaine des personnes en situation de handicap. Un contexte influence ce positionnement :

- la réalité territoriale : les personnes en situation de handicap vivent des ruptures de soins par les services infirmiers en Hérault ;
- la réalité nationale : pour l'APF 34, une aide humaine à hauteur de 24 heures par jour doit être inscrite dans la loi, ce que va porter l'association lors de la préparation de la loi phare de 2005.

²¹ Diplôme d'état aux fonctions d'animation

I-2 Un contexte

I-2-1 Un territoire : des ruptures de soins par les services infirmiers

Jusqu'en 2006²², les personnes en situation de handicap qui souhaitaient rester à domicile étaient confrontées à une organisation précaire.

Plusieurs intervenants formels et informels se relayaient dans la journée :

- généralement des infirmiers pour la toilette, le lever et le coucher ;
- des intervenants à domicile pour une durée maximale d'1h30 par jour financée via l'ACTP²³ ou la MTP²⁴ ;
- l'entourage de la personne : un voisin ; un étudiant hébergé au domicile de la personne ; les membres de la famille, etc.

« À l'époque, on est dans une précarité concernant l'aide humaine. Le socle de l'aide humaine ce sont les soins infirmiers parce que les infirmiers interviennent pour la toilette, le lever, le coucher, donc avec des fréquences plus ou moins simples pour les personnes. En tout cas, c'est ce qui soutient les gens, ça veut dire qu'à côté de ça, ils bricolent, ils vous le raconteront tous. »

Emmanuel Loustalot

Dans le département de l'Hérault, l'organisation de l'aide humaine, déjà précaire, est menacée dans les années 2000 par un repli des services infirmiers qui travaillent auprès des personnes en situation de handicap. Ces dernières connaissent des ruptures de soins de la part de certains services infirmiers, les infirmiers n'apportent plus les soins nécessaires aux personnes handicapées. La faiblesse de la rémunération pour ces actes n'incite plus les infirmiers à assurer cette mission.

Emmanuel Loustalot : on a des infirmiers qui abandonnent les personnes (en situation de handicap), elles se retrouvent sans soins. [...]

Question : pour quelles raisons ?

E.L: économiques, ce sont des actes techniques longs et qui n'étaient pas payés au juste prix. Ce qui ne veut pas dire que leurs revendications étaient complètement illégitimes. Le résultat, sur le territoire, c'est que des gens se retrouvaient sans infirmiers, ce qui a même provoqué un décès.

Emmanuel Loustalot

I-2-2 Une époque : les droits des personnes en situation de handicap en évolution

Entre 2002 et 2006, les droits des personnes en situation de handicap évoluent:

- dès 2002, une réforme de la loi de 75²⁵ sur le handicap est envisagée pour 2005 ;

²² L'application de la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a permis aux personnes de percevoir jusqu'à 24 heures d'aide humaine par jour.

²³ Allocation compensatrice pour tierce personne

²⁴ Majoration pour tierce personne

« On sait en 2002 qu'il va y avoir une réforme de la loi de 75. Jacques Chirac l'annonce le 14 juillet, cette année-là, il y a un rapport de parlementaires de Paul Blanc, qui est remarquable, les solutions envisagées sont très bonnes. »

Emmanuel Loustalot

- en 2002, certaines personnes lourdement handicapées bénéficient de forfait(s) grande dépendance. Ces forfaits sont alloués aux associations pour accompagner au domicile les personnes en situation de handicap pour un nombre d'heures déterminées.

« 2002, ce sont les premiers forfaits grande dépendance qui arrivent. C'est un dispositif extra légal où l'Etat donne de l'argent sur des territoires, par département ce sont les services de l'Etat, les DDASS²⁶ qui pilotent ça. L'argent est donné à des associations qui ont des services d'auxiliaires de vie. Ces associations octroient ces forfaits à des personnes qui ont besoin d'heures d'aide humaine supplémentaires. »

Emmanuel Loustalot

- en 2005, une allocation est directement allouée aux personnes lourdement handicapées pour financer et gérer leur aide humaine (au lieu d'un financement attribué aux associations). Cette aide humaine est portée, au maximum, à 12 heures d'aide humaine par jour. Il s'agit d'un dispositif préalable à la mise en place de la PCH (prestation compensatrice du handicap).

« En 2005, pour les personnes très lourdement handicapées, le maximum qu'on peut attribuer c'est 12 heures. Mais à l'époque on n'est pas dans une logique d'heures, on est dans une logique de somme. Donc ils ont fait un calcul, " voilà la somme maximale qu'on peut vous attribuer, et avec ça, vous pouvez vous payer 12 heures d'aide humaine ". Avec la PCH ce n'est plus cette logique-là, on « donne » d'abord des heures, puis elles sont converties en argent derrière. »

Emmanuel Loustalot

I-3 Militer avec et pour les personnes en situation de handicap

Dans le département de l'Hérault, la question de l'aide humaine émerge à la suite de ruptures de soins produites par les services infirmiers (partie 1-2-1). La revendication de l'amélioration de l'aide humaine est d'abord portée par des personnes militantes, en situation de handicap elles-mêmes. La forme de leur revendication est assez radicale. Une personne a mené une grève de la faim.

« On est sur un territoire avec des personnes lourdement handicapées très revendicatrices. En 2003, le premier jour de ma prise de poste en tant que directeur, il y a quelqu'un qui m'appelle et qui me tient ce discours : " Bienvenue sur ton nouveau poste, je commence une grève de la faim aujourd'hui (je le connaissais bien) pour des questions de soins infirmiers ". C'est une revendication très forte des personnes

²⁵ Loi 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées

²⁶ Direction Départementale de l'action Sanitaire et Sociale

handicapées, il y a des activistes, des militants qui demandaient qu'on leur octroie des moyens pour vivre dignement. »

Emmanuel Loustalot

Pour défendre la cause des personnes en situation de handicap, l'APF 34 organise des actions en lien avec les personnes militantes présentes sur le territoire. La proposition d'une loi sur le handicap a été l'occasion pour l'APF 34 d'organiser des actions pour se faire entendre sur l'amélioration de l'aide humaine : organisation d'une manifestation lors de l'avant projet de loi en décembre 2003 pour augmenter l'aide humaine ; blocage de l'autoroute et interpellation du Ministère des Affaires sociales et de la santé pour demander un décret de 24 heures d'aide humaine par jour.

« L'avant projet de loi arrive en décembre 2003, et nous, on fait une première manif dans la rue, à Montpellier, place de la Comédie, pour dire à Jacques Chirac, " il y a un décalage entre ce qu'on attend et ce que tu nous proposes ". On commence à être dans le jeu de la délégation qui revendique [...] Quand en 2005, j'organise des manifestations contre la loi. Et je veux bloquer l'autoroute, ça ne se fait pas comme ça ! Ca se prépare et on a des interlocuteurs, les gens des renseignements généraux, sur notre secteur et c'est eux qui nous aident à sécuriser ça. [...] En 2006, le ministre vient, " Est-ce qu'il y a la possibilité de le rencontrer ? " Parce qu'on est dans le combat de la loi, on est en janvier 2006, la loi vient de sortir mais elle n'est pas encore appliquée et il y a encore des décrets sur lesquels il faut encore se battre. Donc, je leur dis " On aimerait rencontrer les conseillers de Philippe Bas ". En fait ce qu'on veut, c'est rencontrer Philippe Bas lui-même, donc on lui tend un petit piège parce que je connais par cœur son parcours, je sais qu'à telle heure, il est à telle mairie. Et là, on prévient tout le monde et quand il arrive à la mairie, il y a plein de personnes handicapées, il est là, il ne peut rien faire, il est interpellé, et on a des photos, parce que je fais venir les médias. Et il y a des gens qui posent les questions très concrètes, qui demandent un engagement sur le 24 heures. Après, dans le *back office*, on voit aussi le conseiller... C'était un ministre plutôt bien, je pense que ça a été un des meilleurs, en termes d'écoute, de compréhension. Lui, il était vraiment préoccupé et il a compris que c'était un enjeu important, la réforme de loi 75, ça faisait 30 ans qu'on l'attendait. »

Emmanuel Loustalot

II – Répondre aux besoins des personnes en situation de handicap

II-1 L'émergence de besoins d'accompagnement dans l'emploi direct

L'application de la loi de 2005 sur le handicap²⁷ a permis à certaines personnes en situation de handicap de bénéficier de 24 heures d'aide humaine par jour. Dans la loi, tous les modes d'intervention (prestataire, emploi direct et mandataire) sont mobilisables. Selon l'APF 34, dans le département de l'Hérault, l'emploi direct apparaît comme un véritable choix pour un grand nombre de personnes en situation de handicap. La volonté d'organiser ces relations d'emploi est revendiquée, à l'inverse du modèle prestataire où « le personnel tourne, le personnel tu ne le choisis pas, les horaires changent ».

« Elles [les personnes en situation de handicap] ont tellement vécu de galères avec les prestataires qu'elles n'en veulent plus. [...] Les gens ne veulent plus en entendre parler. Ils ne veulent pas que ça soit un tiers qui décide qui va les laver, à quelle heure on se couche. Ils veulent gérer, ils ont envie d'autonomie tout simplement. A l'époque c'est ce qu'ils me disent. Quand je leur pose la question sur le pourquoi de l'emploi direct, ils commencent presque tous par les points noirs du prestataire. Ils ne commencent pas par " pourquoi l'emploi direct ? ". Ce que j'ai remarqué c'est que ceux qui se sont lancés par défaut en emploi direct, plus jamais ils ne retourneront en prestataire. Même si en emploi direct ils se « cartonnent », si il y a plus difficultés, la liberté est trop importante. »

Emmanuel Loustalot

L'APF 34, dont la mission est « d'aider les gens à avoir une réponse à leurs besoins », voit apparaître des besoins d'accompagnement en emploi direct. Cette délégation commence à se spécialiser et s'organiser pour répondre au mieux à ce besoin : organisation de réunions d'information, édition de contrats de travail, informations sur la convention collective des salariés du particulier employeur.

« En juin 2006, il y a le H24, donc on a les fondations de la maison. [...] A l'époque, on fait plein de réunions avec les gens. Je me lance, parce que c'est moi qui suis au front, j'explique aux gens le décryptage de la loi, comment on met en place de l'emploi direct [...], comment marche le CESU, " Tiens voilà un contrat. " [...] Au début, on n'est pas du tout dans l'emploi direct, c'est tous les modes d'interventions. C'est toujours la même logique, moi, j'aide les gens sur leurs aides humaines. Mais, vu qu'il y avait un manque dans l'emploi direct, j'ai comblé ce trou. [...] Il s'avère que la masse de ces personnes handicapées veut d'abord aller dans l'emploi direct. »

Emmanuel Loustalot

A la suite de la mise en place de l'emploi direct pour les personnes lourdement handicapées, la question de l'instabilité des relations d'emploi émerge rapidement. La MDPH de l'Hérault alerte l'APF 34 sur des situations où certains particuliers employeurs qui ont 24 heures d'aide humaine ne mobilisent pas toutes leurs aides. Certaines personnes ne maintiennent pas les relations d'emplois établies en emploi direct. Les compétences liées à la fonction d'employeur ne sont pas entièrement acquises.

²⁷ Loi n°2005-102

« On est dans la suite de 2006-2007 dans la construction de la PCH ici pour les personnes lourdement handicapées. Ils basculent du transitoire en PCH. Ils ont la réponse à leurs besoins et beaucoup de H24. Et après, on est dans une phase d'observation des conséquences de la loi et du coup il y a de nouveaux besoins qui émergent, et très fortement, c'est ce qui explique la création du service (SAAHED²⁸) : on voit des personnes qui sont solvabilisées, qui se lancent en emploi direct et ils sont dans des situations humaines pire qu'avant [...] parce qu'elles ont perdu tout leur réseau et toute la mécanique du bricolage et elles sont en rupture permanente en emploi direct. Etre patron c'est gérer un salarié. [...] »

Emmanuel Loustalot

« La MDPH alerte la délégation de l'Hérault sur le fait que des personnes handicapées ont 24 heures d'aide humaine par jour qu'elles essayent de mobiliser en emploi direct, mais elles n'y arrivent pas. Donc à partir de là, Emmanuel Loustalot me propose de faire une étude pour comprendre pourquoi les gens n'arrivent pas à mobiliser de l'aide humaine en emploi direct, en tout cas à la stabiliser et l'étude va amener au final à la création du SAAHED. »

Cindy Pouget

II-2 La création d'une structure mandataire, le SAAHED

II-2-1 Structurer une réponse à des besoins

Devant les besoins d'accompagnement des personnes en emploi direct observés dans l'étude, Emmanuel Loustalot réfléchit à la construction d'un dispositif pour remédier aux ruptures des relations d'emploi. Il souhaite proposer aux particuliers employeurs en situation de handicap un accompagnement leur permettant de construire des relations d'emploi durables.

« En tout cas, l'aide humaine c'est important, je vais me donner du temps pour travailler dessus, pour travailler sur la problématique des ruptures en cas d'urgence.[...] Donc en creusant cette question en s'interrogeant sur les conséquences, il faut s'interroger aussi sur les causes de ces ruptures. Moi, je voulais mettre un dispositif qui arrive après, " il y a une rupture et qu'est-ce que je fais après ? ". Et en fin de compte en travaillant, je vais intervenir sur "avant la rupture". Les ruptures n'existent pas beaucoup, elles ne devraient pas arriver, théoriquement avec un prestataire. Mais si elles existent, en tout cas, y a moins de tension parce que s'il ne répond pas dans la journée, tu es quasi sûr que le lendemain, il t'envoie quelqu'un. Mais, en emploi direct, c'est la catastrophe. Donc mécaniquement, je m'oriente sur les questions d'emploi direct. Parce qu'elles sont fortes ici, parce qu'il y en a beaucoup qui ont voulu faire ça. Le choix de l'emploi direct se joue là, parce que c'est la situation qui est comme ça. »

²⁸ Service d'Accompagnement aux Aides en Emploi Direct

Cet accompagnement est proposé par un service mandataire qui prendra le nom de SAAHED (*Service d'Accompagnement aux Aides Humaines en Emploi Direct*), après avoir « essayé plein de noms bizarres » : service d'aide humaine en 34, baluchon 34, etc.

II-2-2 Le SAAHED

En 2010, le SAAHED se crée avec une autorisation d'expérimentation attribuée par l'APF pour 2 ans. Le développement rapide du service (partie 3-1) a permis de pérenniser l'activité. Emmanuel Loustalot et Cindy Pouget sont à l'initiative de la création de ce service. Depuis, trois référentes supplémentaires ont été embauchées.

2-2-2-a Pour des particuliers employeurs lourdement handicapés

Le service du SAAHED s'adresse aux particuliers employeurs lourdement handicapés. Ces derniers, qui emploient des salarié(e)s à plein temps (ou pratiquement), sont potentiellement les plus confrontés à des difficultés dans l'exercice de leur fonction d'employeur qu'ils peuvent exercer 24 heures sur 24.

Ce service s'adresse à des personnes qui sont faibles en nombre mais qui concentrent un nombre important d'heures déclarées et donc des besoins importants.

Emmanuel Loustalot : Nous, notre projet de service c'est de former à être particulier employeur. Il y en a, on ne les forme pas, sur les 30, soyons clair. [...] Il y en a qui ne prennent que de la prestation [la gestion administrative] et il y a en qui ont envie d'apprendre. Envie d'être lâché seul dans la nature, peut-être pas, mais ça les intéresse de progresser. [...]

Question : Comment ce service est-il financé ?

E. L : On se dit que la problématique concerne les personnes lourdement handicapées : H20 H24 H30 H34. Ça monte jusque H34. [...] Après, une fois que je décide d'y aller, il faut réfléchir au modèle économique. En fait, c'est assez simple. Tu as deux options quand tu travailles sur ces questions-là. Soit tu fais un produit de luxe que tu vends à peu de gens, soit tu vends beaucoup à beaucoup de gens. Moi, je n'ai pas le choix, c'est l'option « luxe ». Au lieu de m'adresser à 500 personnes qui ont 3 heures d'aide humaine par jour, je m'adresse à moins de gens mais qui ont du 24 heures sur 24. Donc je travaille sur l'effet volume. De toute manière, les gens pour qui les problèmes se posent c'est des H 24. Et c'est ceux qui « rapportent » le plus, de fait. Vu que le paiement se fait par heure d'aide humaine. Chaque personne « rapporte » 24 fois la somme de la PCH, du delta mandataire qui est de un euro et quelques. Donc le modèle économique, il s'impose quasiment à moi. Il n'est pas très compliqué, il était là devant mes yeux. [...] La PCH est construite comme ça. La loi, dit que quand la personne choisit d'utiliser un service mandataire on lui octroie 10 % supplémentaires du montant de la PCH en emploi direct. Ces 10 % servant à payer le service mandataire.

Je ne ponctionne rien, parce que c'est donné aux gens, c'est prévu. C'est ce delta qui globalement pour une personne qui a du 24 heures sur 24 représente 700 euros par mois, qui était doublé par les services mandataires existants, ils étaient à 2 euros et quelques. Donc, les gens versaient tous pour le mandataire et ils étaient obligés de rajouter de leur poche. Et ça c'est une règle absolue, à l'APF, il n'est pas question que les gens mettent un centime de leur poche dans l'aide humaine. »

2-2-2-b Un service développé pour et avec les particuliers employeurs

La création du service repose sur les expériences des particuliers employeurs en situation de handicap. Au début, sept particuliers employeurs ont accepté d'intégrer le SAAHED. Une solidarité entre les usagers et le service était exigée car l'équipe du SAAHED apprend sur le tas, et notamment dans les échanges avec les particuliers employeurs.

« Les premiers particuliers employeurs avaient déjà des salarié(e)s, ils avaient des contrats de travail ou pas du tout. Donc, avec eux, on va déjà revalider que la base juridique est bonne. »

Cindy Pouget

« Emmanuel Loustalot : Les premiers [...] ne savent pas trop ce qu'est le SAAHED, nous on l'explique mais pas encore très bien, non plus. Ils disent « ok on le fait avec toi », c'est le *deal* qu'on leur propose. [...] Je leur dis : « Nous voilà, on va essayer de vous aider là-dessus, on ne sait pas faire. On va apprendre ensemble, la seule chose que je vous demande c'est de vous engager avec nous. Pardonnez-nous si nous on fait moins bien que vous, sur certains sujets en emploi direct. Vous avez plus d'expériences que nous, vous en tant que particulier employeur. »

Question : Donc vous bénéficiez de leur expérience ?

E.L : C'est eux qui nous alimentent. Cindy a appris autant en allant les aider, répondre à une question, c'était le *deal* de départ. On est clair là dessus, on ne vend pas autre chose que construire ensemble, c'est pour ça qu'on l'appelle « service solidaire ». L'ambition c'est que les gens soient solidaires entre eux, mais qu'ils soient aussi solidaires avec nous. On le fait pour eux, mais on a besoin d'eux. »

2-2-2-c L'accompagnement proposé par le SAAHED²⁹

L'accompagnement proposé par le service mandataire tend à rendre autonomes les particuliers employeurs. Les services proposés par le SAAHED relèvent de la gestion administrative de la relation d'emploi à domicile (élaboration de documents à l'embauche, établissement des fiches de paie et des bordereaux de déclarations sociales, etc.) à laquelle s'ajoutent d'autres prestations :

²⁹ Voir la plaquette de présentation du SAAHED

- l'accompagnement à la fonction d'employeur et au statut de particulier employeur : la personne peut rencontrer les référent(e)s du service mandataire de l'APF 34 pour toutes questions relatives à cette fonction ;
- des formations (intitulées " Autour de la table ") sur le recrutement, les aspects juridiques et administratifs, l'organisation et le management ;
- des ateliers d'échanges d'expériences entre les auxiliaires de vie, encadrés par un animateur-psychologue ;
- un groupe de parole pour les aidants familiaux.

« Question : et le travail des référentes, il consiste en quoi ?

Emmanuel Loustalot : Les accompagner dans toutes les questions qu'ils se posent. Donc pour certains, ça va être plus dans le recrutement, d'autres dans l'organisation, d'autres dans le juridique. Donc, il y a une grosse base administrative pénible, inintéressante, mais incontournable, qu'il faut faire. Il y a beaucoup de débats, sur " est-ce qu'on fait ou pas ? " [...]

Question : Tu en fais beaucoup dans l'année des formations?

E.L : Ce n'est pas moi qui les fais. [...] Dans le projet de service ce sont les trois référentes qui forment. Mais s'il faut que j'intervienne, je le fais. Les premières [formations] je les ai faites, mais l'idée c'est que chacune y aille. [...] Les réunions de formation, on ne les appelle pas tout à fait formation, on les markete un petit peu, parce que formation, ça fait peur aux gens. Alors, on a appelé ça : " Autour de la table ". Et l'idée c'est que les gens mangent en même temps. Alors, on en est à la 8^{ème} formule, on essaye parce que le truc " formation ", " viens apprendre ", ça fait peur, le risque d'être confronté à ses incapacités, ce que tu fais mal. [...] Les gens parlent, racontent ce qu'ils font, sauf que tout est organisé, il n'y a rien d'improvisé dans ce temps. Les gens vont parler du recrutement et entendre 2-3 bons conseils. En fait, tout est écrit. C'est une formule qu'on essaye, parce qu'on a la problématique d'avoir peu de gens sur nos temps de formation. »

III - Un modèle mandataire en évolution constante

III-1 Un succès du service

Depuis 2010, le SAAHED a traversé 3 périodes, la construction, la consolidation et la diversification.

Entre 2010 (année de la création du SAAHED) et 2015, le nombre de particuliers employeurs en situation de handicap qui a eu recours au SAAHED n'a pas cessé d'augmenter. En 2010, sept particuliers employeurs bénéficiaient de ce service. Aujourd'hui ils sont trente à employer à leur domicile un total de 120 assistant(e)s de vie. En termes d'activité, en 2015, le service gère 15 000 heures par mois d'accompagnement à domicile, contre 5 000 en 2010.

Le développement rapide de l'activité et par conséquent de l'organisation du service a modifié le projet initial. Les personnes lourdement handicapées ne sont plus les seules bénéficiaires du SAAHED. Le service est désormais ouvert à tous les particuliers employeurs en situation de handicap.

« À un moment donné, on s'est dit que ce service, qui au départ est dédié à la grande dépendance, pourrait s'ouvrir à d'autres personnes, des gens qui n'ont pas du H24 mais qui ont peut-être besoin de moins d'heures et qui ne vont pas utiliser toutes les prestations. Mais ça peut venir étayer le modèle économique, parce que si j'embauche, tous les mois il faut payer. [...] Donc, on réinterroge ça et petit à petit, on l'ouvre. Donc, on a des gens qui ont 3 heures d'aide humaine. Il y en a qui très clairement n'ont pas besoin du SAAHED. Ils nous demandent un conseil juridique « par siècle » et des bulletins de salaire tous les mois. Mais ils sont rentrés dans le service parce que si un jour ils veulent venir à une réunion, à une formation, c'est possible et puis c'est un service de l'APF, ça fait peut être sens pour eux. Donc le projet s'est un petit peu tordu au départ. On a des choses ancrées mais on n'est pas rigides. »

Emmanuel Loustalot

III-2 Un service en perpétuelle évolution

Le service, qui s'est développé sous l'effet de l'augmentation du nombre de particuliers employeurs, cherche à optimiser son fonctionnement et à apporter la meilleure réponse qui soit aux besoins des particuliers employeurs. L'ensemble de l'équipe participe à la réflexion du service.

« Notre mission (Emmanuel Loustalot et les référentes), c'est de travailler ensemble sur nos pratiques, c'est de préparer les 2 mois qui arrivent. On passe beaucoup de temps à parler de comment on travaille. C'est pour ça qu'on a plusieurs versions du SAAHED, car à chaque fois, ce sont des écrits, des postures, des procédures et puis ça évolue et là je trouve qu'on a une gamme d'écrits très intéressants. [...] Ce que j'arrive à faire c'est de les faire parler (les référentes), c'est analyser ce qu'elles me racontent, parce que j'ai un rapport distancié, moi j'arrive à l'écrire. Et celles qui ne veulent pas écrire, je les fais parler. »

Emmanuel Loustalot

Différentes activités du service sont ou ont été des sujets de réflexion pour repenser l'organisation en interne. Les rencontres entre les référentes et les particuliers employeurs par exemple, qui avaient initialement lieu au domicile des personnes en situation de handicap, se déroulent désormais prioritairement dans les locaux de l'APF 34.

Question : comment se passe la rencontre avec les particuliers employeurs, ils viennent ici ?

Emmanuel Loustalot : on a tout essayé, on change sans arrêt. Au départ, c'était uniquement à domicile. Cindy Pouget, vous en parlera parce que c'est elle qui pendant

un an a tout construit à domicile. Pour moi, un service à domicile, ça se fait à domicile. Et puis avec l'expérience, comme on prend beaucoup de temps à réfléchir sur ce qu'on fait et comment on le fait, on s'est dit que ce n'était pas toujours nécessaire, ce n'était pas toujours pertinent non plus. Des fois, c'est même contre productif. Donc on a analysé plein de facteurs. On se disait que si on le faisait au bureau on serait plus concentré sur la situation. Cindy peut raconter l'histoire où tu arrives au domicile, il y a des gens, le facteur arrive, les gens parlent avec le facteur, t'es là mais t'es loin dans sa vie quotidienne. Donc du coup, tu es resté trois heures!

Question : Trois heures ?

E. L : Maintenant, non. Parce que j'ai balisé les choses. Mais avant, Cindy pouvait rester quatre heures chez les gens. Sur quatre heures, on a dû se parler une heure et demie et travailler 25 secondes. Donc une bonne après midi (rires). Maintenant, tout ça est un peu mesuré, balisé par des critères, des grilles. Parfois, on se dit : « là, il faut que j'aille au domicile » parce que c'est utile, stratégique, et parfois c'est la demande et on répond juste à la demande. Ce sont des curseurs sur lesquels tu joues, ce n'est pas mécanique, c'est contextualisé et puis moi je leur dis aux référentes : “ ça c'est ce qu'on a écrit mais si tu penses que tu dois le jouer autrement, et bien tu le joues autrement parce que tu es la seule à pouvoir le décider ”.

Pour répondre au mieux aux besoins des particuliers employeurs, l'APF 34 analyse, en continu, sa pratique et s'ajuste. L'offre de l'APF 34 n'apporte pas de réponses types car il s'agit d'accompagner des situations individuelles. L'accompagnement sera donc unique pour chaque situation.

**SAAHED - Service d'Accompagnement
aux Aides Humaines en Emploi Direct**



**L'emploi direct
simple et sécurisé**

Handicap

Aide humaine

Particulier-employeur



Nous vous accompagnons dans votre fonction de particulier-employeur

**Vous êtes employeur de la personne qui intervient
chez vous :**

Vous conservez votre liberté de choix : personnel recruté, conditions de travail, horaires d'intervention...

Vous assurez les responsabilités relatives à la fonction d'employeur : droit du travail/convention collective, management...

Nous vous aidons et vous conseillons au quotidien :

- **Recrutement** : recherche de candidats, établissement du contrat de travail...
- **Démarches administratives** : établissement des bulletins de salaire, CESU/URSSAF, médecine du travail...
- **Gestion du personnel** : aide au remplacement, médiation en cas de conflit...
- **Procédures** : embauche, fin de contrat...
- **Appui juridique** : FEPEM et APF

Un Service spécialisé pour les personnes en situation de handicap moteur



Un service de qualité, adapté aux besoins des personnes en situation de handicap moteur

Nous accompagnons spécifiquement les adultes en situation de handicap moteur, pour les aider à organiser et à sécuriser leur aide humaine en emploi direct.

Pour cela, le SAAHED vous propose des prestations innovantes et adaptées à vos besoins et ceux de vos aidants : remplacement en urgence, analyse des pratiques professionnelles, groupe de paroles des aidants familiaux...

Des formations pour mieux appréhender la fonction d'employeur

Nous vous proposons des formations collectives ou individuelles sur tous les aspects de la fonction d'employeur : management, administratif, organisation, juridique.

Bénéficiaires de la PCH : aucun surcoût !

Le coût du Service est entièrement pris en charge par la Prestation de Compensation du Handicap, préservant ainsi vos ressources personnelles.

Information et contact



Service d'Accompagnement aux Aides Humaines en Emploi Direct

Association des Paralysés de France
1620, rue de Saint Priest - 34090 Montpellier
Tel : 04 67 10 03 25
Fax : 04 67 10 03 26
E-mail : saad.montpellier@apf.asso.fr
Blog : <http://aidantpro34.blogs.apf.asso.fr>

Horaires d'ouverture :
du lundi au vendredi
de 9h à 12h et de 14h à 17h

Secteur d'intervention : Hérault

Agrément qualité : N/110607/A/075/Q/074

Organisation de l'accompagnement à domicile d'une personne atteinte d'un handicap survenu à la naissance - Luc Marceau

Matériaux mobilisés

- un entretien semi-directif en face-à-face réalisé en janvier 2015 avec Luc Marceau, en présence de sa mère, Martine Marceau. Cette dernière est salariée par Luc Marceau depuis 2006, elle fait partie de l'équipe des assistantes de vie³⁰ à domicile.

L'entretien était initialement prévu avec Luc Marceau, mais ses difficultés d'élocution, liées à son handicap, ont nécessité la participation de sa mère à l'entretien.

La présentation des personnes rencontrées

Luc Marceau a 33 ans. Il est atteint d'un handicap survenu à la naissance. Il ne peut pas utiliser ses jambes pour se déplacer et il n'a pas l'utilisation de ses membres supérieurs. Pour respirer convenablement, il recourt à une aide respiratoire.

Luc Marceau habite dans un appartement à Paris avec sa mère. Son domicile est adapté à son handicap. L'agencement de l'appartement permet les déplacements en fauteuil et un soulève-malade facilite les transferts du lit au fauteuil.

Cet homme n'a pas d'activité professionnelle.

Il est particulier employeur depuis près de 10 ans.

Martine Marceau est la mère de Luc Marceau. Depuis 2006, elle est son assistante de vie rémunérée à plein temps. Elle fait partie de l'équipe des assistantes de vie de son fils et en même temps elle participe à l'activité d'employeur de celui-ci : « Je dis souvent “ Nous ”, parce que ça m'englobe complètement ».

I – Le parcours d'accompagnement

I-1 Des établissements spécialisés au domicile

Jusqu'à l'âge de 20 ans, Luc Marceau séjourne à Paris dans différentes institutions spécialisées pour les enfants en situation de handicap, en internat ou à la journée. Au moment de faire le choix entre un foyer pour adultes et une vie à domicile, il opte pour la seconde option. Cette vie à domicile se déroulera au domicile de sa mère.

Durant les deux premières années de sa vie au domicile (de 2004 à 2006), il recourt aux services d'organismes prestataires et mandataires pour l'accompagner dans son quotidien.

³⁰ L'ensemble des salariés de Luc Marceau sont des femmes. Le terme “salarié” sera accordé au féminin dans l'ensemble du document.

I-2 Le choix d'être particulier employeur

En 2006, Luc Marceau devient particulier employeur. Ce choix résulte de deux événements concomitants :

- suite à la création de la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées³¹, Luc Marceau obtient en 2006 le financement d'une aide humaine 24 heures par jour. De plus, cette loi lui donne la possibilité de choisir le mode d'intervention du salarié qui l'accompagne à domicile : prestataire, mandataire ou emploi direct.
- les difficultés rencontrées dans les expériences précédentes avec des organismes prestataires et mandataires encouragent Luc et sa mère à modifier l'accompagnement à domicile :

« Luc Marceau : Au début, on a essayé des mandataires, des prestataires. Mais, malheureusement, on a eu beaucoup de problèmes, parce que la gestion n'était pas faite correctement et de toutes façons si eux ils faisaient mal quelque chose, c'est moi qui étais obligé de payer les bêtises qu'ils avaient faites. Par exemple, j'ai été obligé de payer une pénalité de l'URSSAF, parce que l'association n'a pas payé, alors que je payais 250 euros par mois pour la gestion [...]

Martine Marceau : Donc, en fait, je me suis aperçu, au bout d'un certain temps, que j'étais toujours derrière eux pour faire la vérification du nombre d'heures. »

Dans ce contexte, Luc Marceau et sa mère choisissent de recourir à l'emploi direct, faute de mieux. Selon Martine Marceau, « il n'y a pas d'autres choix. Si vous, vous avez une idée en tête qui serait une solution ? »

II – L'organisation de l'aide humaine à domicile

II-1 Une organisation qui pâtit d'un turn-over permanent

L'organisation de l'aide humaine de Luc Marceau est marquée par un fort turn-over. Les assistantes de vie quittent régulièrement l'équipe de travail pour des postes plus rémunérateurs et/ou moins pénibles (chez des personnes âgées par exemple) :

« Question: Avez-vous toujours connu un roulement de salariés ?

Martine Marceau: c'est pratiquement tout le temps un roulement [...] c'est une galère depuis des années, ça va et ça vient, etc. Souvent, ce sont des personnes qui n'ont aucune formation et qui ne trouvent aucun travail. On les recrute. Elles ont, comment dire, une sorte de coup de pouce. Et puis dès qu'elles trouvent [un autre emploi] pour le même tarif chez une personne âgée, eh bien, elles se barrent.

Question : En moyenne, combien de temps vos salariées restent-elles chez vous ?

³¹ Loi n°2005-102

Luc Marceau : ça dure environ un an, à peu près, au maximum. »

Pour Martine et Luc Marceau, les trop faibles salaires proposés aux assistants de vie en raison du faible montant de la PCH sont, en partie, responsables de l'instabilité de l'équipe. Selon eux, le montant de la PCH ne permet pas de recruter des salariées diplômées. Ces dernières exigent des salaires trop élevés par rapport au montant qui peut être financé par la PCH. Pour Martine Marceau :

« C'est un nivellement par le bas, on prend des personnes, qui pour une raison ou pour une autre n'ont pas tellement le choix. Elles ne trouvent aucun boulot, d'autant plus avec un contrat en CDI ».

Martine Marceau

Les salariées faiblement diplômées postulent auprès de Luc Marceau par nécessité, ce qui peut se traduire par un engagement moins durable dans la relation d'emploi. Les salariées peu diplômées recrutées sont susceptibles de quitter leur emploi du jour au lendemain pour de meilleures conditions de rémunération et une pénibilité du travail moindre. Certaines vont notamment préférer exercer le métier d'assistante de vie auprès de personnes âgées peu dépendantes. Chez ces dernières, le tarif horaire proposé est rarement moins élevé qu'au domicile d'un particulier employeur en situation de handicap, et le travail parfois moins exigeant : il consiste à aider la personne âgée dans les gestes de la vie quotidienne (aide à la toilette, accompagnement dans les déplacements, ménage, etc.), alors que l'accompagnement d'une personne en situation de handicap lourd exige souvent plus de technicité et une charge mentale et physique potentiellement plus importante (déplacement du corps de la personne, faire la toilette de la personne, faire les repas et nourrir la personne, etc.) :

« Martine Marceau : Les personnes qui ont déjà l'expérience, elles préfèrent travailler, pour le même tarif horaire, avec des personnes qui sont moins dépendantes. La construction de la PCH a un défaut originel qui est de mettre le même tarif pour une personne âgée qui a besoin d'un petit coup de main, que pour quelqu'un qui est complètement dépendant, et qui exige des compétences, des technicités dix fois plus grandes et des responsabilités plus grandes [...] »

Question: Oui, mais vous, vous proposez des emplois à temps plein, alors que chez les personnes âgées moins dépendantes, c'est souvent uniquement quelques heures par semaine ?

Martine Marceau : Elles prennent plusieurs contrats. Elles ont 3 ou 4 personnes, ce n'est pas lourd, ni physiquement, ni psychologiquement, c'est plus léger. Elles ont la liberté, elles ont 2 heures ici, puis 2 heures ici. Elles ont peut-être moins d'heures, mais bon. J'ai quand même envie de dire une chose, que bien entendu on ne peut pas prouver : beaucoup de ces personnes qui travaillent dans ce domaine, prennent un peu de travail déclaré et puis le reste du temps, elles se réservent pour travailler au noir, pour gagner beaucoup plus. »

II-2 L'aidante familiale, un pilier de l'organisation

Lors de l'entretien (réalisé en janvier 2015), le turn over dans l'équipe de Luc Marceau est bien visible. Pour compenser ses besoins d'aide humaine, estimés à 730 heures par mois (soit 24 heures sur 24), Luc Marceau devrait avoir une équipe composée de quatre salariées à plein temps et une salariée à mi-temps. Au moment de l'entretien, l'équipe n'est pas au complet : elle est composée de trois salariées à plein temps et d'une salariée à mi-temps. Récemment, une salariée a quitté son poste de travail, apparemment sans motif. Une procédure de licenciement et un remplacement sont en cours au moment de l'enquête.

Suite à la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées³², Martine Marceau est devenue la salariée de son fils. Cette loi lui a permis de valoriser le travail qu'elle exerçait jusque là, sans être rémunérée.

Elle endosse un rôle d'assistante de vie au même titre que les autres salariées de l'équipe, et même au-delà. Elle est en effet très présente au domicile de son fils, ce qui fait d'elle la remplaçante privilégiée pour pallier les absences prévues et imprévues des autres salariées.

« Martine Marceau : Moi je suis aussi salariée. Parce qu'avec le décret de 2006, je crois, pour les personnes lourdement handicapées, avec un taux égal ou supérieur à 80 %, un parent qui n'a pas pu ou ne peut pas exercer une activité salariale, peut être reconnu comme un des salariés³³. Donc moi, je fais partie de l'équipe des salariées.

Question : Donc, vous faites partie des trois salariées et demie ?

Martine Marceau: Oui. Donc, en fait quand il y a des choses imprévues, moi je suis le pompier de service, parce que c'est moi qui assume, si vous voulez, le sous-effectif. Personne d'autre n'accepterait de le faire. Donc, si vous voulez, c'est aussi une explication de ma présence parce que moi je suis quelqu'un qui accepte de faire des heures supplémentaires, sans être payée avec majoration. [...] J'assume toutes les nuits et puis je m'occupe de la gestion de la maison, j'aide Luc à la gestion administrative, etc. »

L'organisation de l'activité est séparée entre le jour et la nuit. Le travail de nuit est assuré par Martine Marceau et les autres assistantes de vie professionnelles exercent leur activité uniquement pendant la journée. Cette organisation est un choix lié au manque d'espace de l'appartement pour accueillir une personne autre que la mère de Luc Marceau la nuit :

« Les assistantes sont surtout là pour le jour [...] Etant donné la surface de ce logement, je n'ai pas réussi à changer pour un plus grand appartement, ça fait 20 ans que je demande. Donc, il y a deux petites pièces. Celle-ci est très grande, puis Luc a sa chambre, 9m² et c'est tout. Donc, pour les nuits, pour que l'on puisse avoir un minimum d'intimité parce qu'il n'y a pas vraiment de place, c'est moi qui assure les nuits. »

Martine Marceau

³² Loi n°2005-102

³³ Article D 245-8 du code de l'action sociale et de la famille

II-3 Un travail centré sur les gestes vitaux

Luc Marceau attend de ses assistantes de vie une réponse à ses besoins vitaux: le lever, le coucher, la toilette, l'alimentation (faire les courses, cuisiner, le nourrir). Pour lui, la réponse à d'autres besoins (se déplacer hors du domicile, sortir, etc.) est secondaire³⁴:

« Question: Cherchez-vous quelqu'un qui vous aide uniquement pour des besoins vitaux ou quelqu'un qui soit aussi dans l'accompagnement de votre vie sociale ?

Martine Marceau : Je ne sais pas si j'ai bien compris votre question. Il y a les gestes de la vie et les gestes essentiels. Là, ce qui est le plus difficile, c'est les gestes essentiels, c'est-à-dire qui sont effectués de façon à ne pas mettre en danger vital quelqu'un comme Luc, qui ne peut rien faire physiquement seul, qui est dépendant, qui a une aide respiratoire. Et puis, s'il reste du temps pour le reste...

Question: Et si vous voulez aller faire une sortie ?

Luc Marceau : Le plus important, c'est déjà me lever et me coucher. Ça c'est le plus dur, parce que le reste ...

Martine Marceau : Ça prend déjà du temps.

Luc Marceau: Sur le reste, c'est moins compliqué pour former la personne.

Martine Marceau: Par exemple, pour les courses, ce n'est pas très compliqué. Mais quand même, il faut s'organiser, Luc a fait une sorte de cahier des courses, il donne son portefeuille, on note toutes les courses. Vous voyez, ça doit être très transparent, si vous voulez. Et puis pour les distractions, c'est beaucoup plus...

Luc Marceau: Je ne sors pas, je sors de moins en moins. »

Pour Luc Marceau, l'enjeu du travail des assistantes de vie est sa survie à domicile.

III - Devenir particulier employeur : un apprentissage

III-1 Le recrutement : s'ajuster à l'absence de formation des candidates

III-1-1 A la recherche d'une proximité géographique et culturelle

Pour recruter des candidates, Luc et Martine Marceau ne privilégient aucun mode de recrutement particulier. Ils proposent l'offre d'emploi sur plusieurs sites internet.

« Question : Comment faites-vous pour trouvez des salariées ?

Martine Marceau: Internet par des annonces.

Question: Il y a des sites de recrutement spécialisés ?

³⁴ Les besoins de Luc Marceau sont diamétralement opposés à ceux d'Eric Canton (Cf. monographie). Dans l'aide humaine, ce dernier privilégie son intégration sociale, la réponse à ses besoins vitaux lui paraît nécessaire mais secondaire.

Martine Marceau et Luc Marceau: Non, pas forcément.

Martine Marceau : Non, même pas spécialisés.

Question: Pôle emploi ?

Martine Marceau: On a essayé, mais je crois qu'ils ne nous ont jamais envoyé quelqu'un. Ou alors, une ou deux personnes ont téléphoné, et quand elles ont entendu le salaire... »

La mère de Luc participe aux entretiens d'embauche, et en amont, à la recherche de candidates *via* internet.

Pour éviter la prise en charge des frais de déplacement domicile-travail, Luc et Martine Marceau préfèrent choisir des assistantes de vie qui vivent dans la même ville qu'eux, à Paris. A ce critère géographique s'ajoute un critère culturel : ils ne recrutent que des salariées qui sont, comme eux, d'origine polonaise. Au sein du domicile, la langue de travail est le polonais.

III-1-2 A la recherche d'une posture professionnelle

La plupart des candidats n'étant pas formés, c'est plutôt la posture professionnelle que Luc et Martine Marceau prennent en compte pour faire leur choix, plus particulièrement l'autonomie et l'esprit d'initiative de la personne, sa capacité d'écoute, et d'autres qualités telles que la discrétion et l'empathie :

« Question: Selon vous, qu'est-ce qui définit un accompagnement de qualité ?

Luc Marceau : L'écoute déjà, c'est la première chose. Il y a la patience, ça bien sûr, ça, il faut de la patience. Et aussi, une personne qui prend des initiatives : quelqu'un qui n'attend pas que je lui dise tout, “ fais ci, fais ça ”. Voilà, c'est ça le plus important. Qu'est-ce que tu en penses ?

Martine Marceau: Oui, oui, j'ajouterai, c'est dans le sens du mot accompagner, ce n'est pas se mettre devant l'orchestre. Mais accompagner, c'est-à-dire suivre, écouter ce qu'il [le particulier employeur] demande, ce qu'il a besoin, mais aussi, s'il y a quelque chose, prendre l'initiative, c'est-à-dire que lui [Luc Marceau], quand c'est la fin de l'après-midi, il est déjà au lit, parce que c'est organisé comme ça. Il ne peut pas voir d'autres endroits [de l'appartement], c'est-à-dire que si quelque chose est tombé, et bien, il faut le ramasser. S'il se passe quelque chose d'imprévu, il faut savoir quoi faire, c'est-à-dire s'il y a une situation d'urgence, savoir comment réagir, savoir qui il faut appeler, garder son calme. Voilà, c'est-à-dire ne pas être une sorte de machine automate.

Luc Marceau : Pas comme un robot, quoi. [...]

Martine Marceau : Oui je pense [...] qu'il y a la question d'empathie, aussi de respect et de discrétion. La discrétion, même dans le contrat c'est marqué. Mais il y a des personnes qui ne savent même pas ce que ça veut dire le respect et la discrétion : raconter par exemple les détails de la vie privée de Luc [...]

Luc Marceau : Elles ne savent pas la limite, car leur lieu de travail est un lieu privé. C'est ça la différence. Des fois, elles oublient, qu'il y a une différence, et il y a certaines choses qui ne les regardent pas. »

III-1-3 Une formation « maison »

Le niveau de formation des candidates n'est pas un critère de recrutement, car de fait, soit les candidates ne sont pas formées, soit leur formation n'est pas adaptée.

« On s'est aperçu que les personnes qui sont formées, elles sont plutôt préparées pour accompagner des personnes qui sont moins lourdement handicapées. Le plus souvent, c'est pour des personnes âgées qu'il faut soutenir, c'est-à-dire, qu'il faut faire des courses, les aider à s'habiller et non pas habiller, leur préparer à manger, faire les courses, aider à la toilette. Vous voyez, la formation n'est pas programmée pour des cas de très grande dépendance. »

Martine Marceau

A défaut de formation, l'expérience (même personnelle) dans l'accompagnement d'une personne dépendante est appréciée.

« On s'est aperçu sur une période de 10 ans maintenant, que le maximum que l'on peut avoir c'est quelqu'un qui a eu une expérience personnelle pour accompagner une personne malade, diminuée, quelque chose comme ça, qui a un profil psychologique adapté, et c'est tout. »

Martine Marceau

Pour pallier le manque de formation des candidats, Luc et Martine Marceau gèrent eux-mêmes la formation des personnes recrutées. Le jour de l'entretien d'embauche, Luc Marceau propose au postulant d'observer une situation de travail : la toilette.

Si le candidat accepte le poste, il apprend pendant une à trois semaines les gestes techniques : transférer Luc Marceau du lit au fauteuil, faire sa toilette, utiliser le lève malade, etc.

Cette formation « maison » est menée en binôme avec une autre salariée déjà en poste. Cette personne forme la nouvelle salariée au métier, puis elle « contrôle » son travail.

« Martine Marceau : 99 % des personnes qui se présentent n'ont aucune formation. Donc, il faut compter quand même pour les gestes techniques, une formation de 3 semaines au minimum, à rémunérer une personne qui n'est pas du tout apte, autonome dans son travail. C'est-à-dire que nous payons deux personnes à la fois. [...] Déjà comment on procède, déjà pour mettre dans le bain, ça ne se base pas sur une explication verbale, on montre ...

Luc Marceau: au début, en fait, le premier jour, la personne regarde pour se faire une idée. Ensuite, après, si elle accepte, elle vient pour deux fois 1h30, au moins une ou deux fois par jour. Ça dépend. En fait, pour les gestes qui sont les plus compliqués, c'est pour me lever, pour me coucher et faire ma douche. Au début, elle est toujours

avec une deuxième personne, qui me connaît déjà. [...] Et après, l'autre personne, elle fait de la supervision pour être sûre qu'elle y arrive. Parce qu'il y a des personnes qui n'y arrivent pas.

Question: Donc c'est une petite semaine d'observation ?

Martine Marceau: ben, ça dépend des personnes. La personne, elle essaye, parce que bon c'est assez complexe. Elle essaye d'utiliser le soulève-malade, mettre la sangle.

Luc Marceau: Il y a beaucoup de techniques, beaucoup d'appareillages, qu'il faut connaître. »

III -2 Gérer les ressources humaines

Au quotidien, malgré son handicap, Luc Marceau gère directement ses salariés en organisant leur travail et en donnant les consignes. Lors du roulement des salariées, il donne les informations à la salariée qui prend le poste de travail.

« Martine Marceau : [...] Luc est une personne qui est physiquement dépendante, par contre par rapport à la transmission des éléments de ce qui s'est passé, c'est lui.

Luc Marceau : Oui, je transmets, moi. »

III-2-1 Des risques de conflits

Régulièrement, Luc et Martine Marceau sont confrontés à des situations de négociation avec leurs salariées. Ils doivent prendre et assumer des décisions, qui peuvent être contraires aux demandes des salariées. Ils prennent le risque de produire des désaccords avec la salariée, pouvant entraîner une rupture du contrat de travail.

Deux mois avant notre entretien avec Luc Marceau, celui-ci a refusé une demande de congés à l'une de ses salariées car elle avait épuisé ses droits. La salariée a quitté son poste de travail sans motif. Pour gérer cette situation, Martine et Luc Marceau ont engagé une procédure de licenciement.

« Martine Marceau: On ne peut pas considérer que la personne a démissionné, tant qu'il n'y a pas eu de motif. Alors, il y a eu des lettres recommandées, des tentatives d'envoi de mails, qui nous ont été retournés.

Luc Marceau: du téléphone.

Martine Marceau: Etc., etc. Puis, une deuxième lettre recommandée. Alors, maintenant, on est en train de préparer une convocation à un entretien préalable à d'éventuelles sanctions disciplinaires, y compris le licenciement.

Question: C'est la première fois que cela vous arrive d'avoir un conflit de cet ordre ?

Martine et Luc Marceau: Non, non.

Martine Marceau: Ça c'est, comment dire ? Un divertissement qui nous est offert fréquemment ! »

Deux ans auparavant, une autre salariée a demandé une rupture conventionnelle de son contrat de travail, ce que Luc Marceau a refusé. Cette salariée a finalement démissionné en poursuivant Luc Marceau aux Prud'hommes pour harcèlement :

« Elle a dit qu'il (Luc Marceau) lui a craché dessus, lui qui ... Vous voyez comme il est ... [il a besoin d'une aide respiratoire] ? ».

Martine Marceau

Aujourd'hui, la décision prud'homale n'est pas encore rendue.

« Question: Avez-vous eu des situations de Prud'hommes ? Des situations qui ont été très loin ?

Martine Marceau: Oui, on a une situation comme ça, en cours. Une personne qui a travaillé, il y a presque deux ans. Ça s'est très bien passé. Elle travaillait à temps partiel. Au départ, elle devait être embauchée pour un temps plein, mais elle disait qu'elle avait encore un engagement [dans un autre emploi] et qu'elle allait passer à temps plein, après.

Luc Marceau : Après la période d'essai.

Martine Marceau: Après la période d'essai, tout s'est bien passé. Elle était embauchée pour le temps qu'elle disposait et voilà. Tout était bien, mais elle avait un travail au noir. On le sait.

Luc Marceau: Elle nous l'a dit.

Martine Marceau: Elle avait une sorte de vitrine, de façade. Socialement, elle avait un travail déclaré, qui en même temps lui donnait tous les avantages parce qu'elle gagnait suffisamment peu pour avoir les aides publiques. A un certain moment, elle a décidé que " basta ", elle n'avait plus envie de faire ça. Et comment dire ? C'était vraiment un comportement, euh

Luc Marceau: Hostile...

Martine Marceau: Agressive, de provocation, c'était choquant. A chaque fois que Luc lui faisait la remarque sur comment elle s'adressait à lui, elle disait : " si tu veux, tu peux me virer. " Voilà. Donc, on a bien compris que c'était ça l'objectif, se faire virer, avoir les allocations chômage, avoir les indemnités de licenciement, etc. Et, on tenait bon. Ensuite, elle a proposé la rupture conventionnelle, qui comme vous le savez, comporte l'obligation de payer des indemnités. Elle a fait fort, elle a envoyé une lettre où elle demande la rupture conventionnelle, tout en menaçant, et tout en portant des accusations complètement fausses, d'ailleurs. On a consulté le service juridique de la FEPPEM, qui nous a déconseillé d'accéder à cette demande de rupture conventionnelle, disant qu'en fait, s'il y a un conflit, c'est glissant. Elle peut ensuite dire que c'est nous qui l'avons obligée de faire cette rupture conventionnelle, donc on ne l'a pas fait. Donc, elle a pris acte de la rupture, sous prétexte de harcèlement moral et physique par son employeur, des trucs comme ça, et ça fait déjà deux ans, qu'il y a la procédure aux Prud'hommes, avec une demande de 12 000 euros. Le conseil des Prud'hommes doit se prononcer sur comment qualifier cette rupture. »

III-2-2 Des risques d'abus

Martine Marceau a appris de ces expériences. La vulnérabilité d'un particulier employeur lourdement handicapé peut amener certaines salariées à « prendre le pouvoir » dans la relation d'emploi et en abuser. Les rôles employeur/employé peuvent s'inverser : l'employeur lourdement handicapé peut se trouver contraint et abusé par son employé :

« Quand on parle de harcèlement, c'est dans le code du travail, il y a, depuis pas très longtemps, mais ça existe maintenant, le harcèlement au travail. C'est très restreint, c'est-à-dire, ça, c'est toujours sous entendu, le supérieur par rapport à son subalterne, c'est-à-dire l'employeur par rapport à l'employé, parce qu'il y a un rapport de force, de pouvoir. Là [dans une relation d'emploi avec un particulier employeur lourdement handicapé], c'est complètement faussé, c'est-à-dire que le rapport de supériorité, c'est-à-dire de subordination, en théorie, oui, parce que c'est Luc qui est employeur, et c'est lui qui paye. Mais c'est lui, qui ne peut pas se passer de cette personne, et c'est lui qui en bave toute la journée, si elle est de mauvaise humeur. »

Martine Marceau

Martine Marceau dénonce la difficulté à sortir de l'idée que le pouvoir est attribué *de facto* à l'employeur:

« Il y a toujours une sorte de schéma qu'on calque par rapport au rapport employeur/employé. C'est l'employeur, qui a, comment dire, le pouvoir, c'est lui, qui est quelque part, automatiquement plus soupçonné. S'il y a la parole contre la parole, c'est toujours la parole de l'employé qui a raison. »

Martine Marceau

Organisation de l'accompagnement à domicile d'une personne atteinte d'une infirmité motrice cérébrale (IMC) – Eric Canton

Matériaux mobilisés:

- un entretien semi-directif en face-à-face réalisé en novembre 2014 avec Eric Canton.
- un entretien complémentaire semi-directif en face-à-face réalisé en février 2015 avec Eric Canton.
- un entretien semi-directif en face-à-face réalisé en février 2015 avec Monique Lomi (une salariée à domicile d'Eric Canton).
- un entretien semi-directif en face-à-face réalisé en mars 2015 avec Sarah Blondel (une autre salariée à domicile d'Eric Canton).

La présentation des personnes rencontrées :

Eric Canton, âgé de 43 ans, habite à Montpellier. Il a un handicap survenu à sa naissance, il est atteint d'une infirmité motrice cérébrale (IMC). En plus de ne pas pouvoir se déplacer, il ne peut pas utiliser ses membres supérieurs. Il est particulier employeur depuis 10 ans. Cet homme est très actif. En plus d'exercer une activité professionnelle à mi-temps de standardiste dans un centre hospitalier, il est engagé dans un grand nombre d'activités extra-professionnelles (« comme vous le savez, [...] je ne suis pas quelqu'un qui regarde la télé ») :

- il est membre actif d'associations de défense et de représentation des personnes atteintes de déficiences motrices ou polyhandicapées.
- il est engagé dans la vie locale de son quartier en tant que vice-président du comité de quartier.
- il pratique des activités sportives telles que le cyclisme et la voile. Il est très engagé dans cette dernière activité car il est fondateur et président d'une association de cette pratique sportive.
- il se rend régulièrement à des spectacles et des concerts.

Monique Lomi, âgée de 51 ans, habite à Montpellier. Elle est assistante de vie d'Eric Canton depuis 5 mois au moment de l'enquête (soit depuis l'automne 2014). Elle exerce ce métier pour la première fois.

Auparavant, elle a travaillé pendant 18 ans dans le cinéma, puis en tant que consultante. Il y a 5 ans, Monique Lomi s'est reconvertie, elle s'est intéressée à un nouveau domaine d'activité : la psychologie. Elle a commencé un cursus universitaire, qu'elle termine au moment de l'entretien. C'est dans ce cadre, qu'elle cherchait un emploi qui portait sur la relation d'aide.

Son travail d'assistante de vie chez Eric Canton se déroule sur deux périodes de 24 heures par semaine³⁵ (cf. tableau 1). Cette organisation lui permet de finir ses études et de commencer son activité professionnelle en tant que thérapeute en profession libérale.

Sarah Blondel, âgée d'une trentaine d'années, est l'une des assistantes de vie d'Eric Canton. Elle travaille chez ce particulier employeur à temps partiel, 24 heures par semaine. Pour compléter cette activité, elle travaille pour un autre particulier employeur en situation de handicap pour une durée de 18 heures par semaine. Parallèlement, elle termine des études dans le champ médicosocial, elle prépare le concours d'éducateur spécialisé.

I – Le parcours d'accompagnement

I-1 Des établissements spécialisés au domicile

Durant les premières années de sa vie, Eric Canton réside dans divers centres de rééducation en Languedoc-Roussillon. A l'âge de 19 ans, il quitte les établissements spécialisés pour vivre à domicile, d'abord chez sa mère, puis vers l'âge de 30 ans, il emménage avec sa compagne dans l'appartement qu'il occupe actuellement.

Pour compenser son handicap, il a besoin d'être accompagné tout au long de la journée. Durant les 15 premières années de sa vie à domicile (jusqu'en 2002), il ne peut percevoir que trois heures d'aide humaine par jour financées par l'allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP). Pour vivre à domicile, Eric Canton a « bricolé » une organisation où les intervenants se succèdent tout au long de la journée : un service infirmier intervient une heure le matin et une demi-heure le soir (environ) pour les actes vitaux ; des auxiliaires de vie employé(e)s par un service prestataire s'occupent régulièrement de l'entretien courant de la maison; un aidant familial (sa compagne) l'accompagne le reste de la journée.

I-2 Un combat pour améliorer l'accompagnement à domicile des personnes en situation de handicap

En 2002, une loi sur le handicap est annoncée pour 2005. Plusieurs associations³⁶ qui représentent les personnes en situation de handicap se saisissent de l'occasion pour faire remonter des situations d'urgence : prises de risques de personnes vivant à domicile en raison d'une trop faible prise en charge financière pour couvrir les coûts de l'aide humaine ; manque de répit des familles de personnes polyhandicapées vivant à domicile, etc. Dans ce contexte, Eric Canton fait partie des personnes en situation de handicap, soutenues par l'APF 34, qui se sont mobilisées dans le département de l'Hérault pour faire reconnaître leur besoin d'aide auprès des pouvoirs publics.

A la suite de ces actions menées dans toute la France en 2003, la DGAS (Direction Générale de l'Action Sociale) attribue aux personnes lourdement handicapées des forfaits « grande

³⁵ Ce nombre d'heures est possible car il intègre des heures de présence responsable (Cf. Convention collective du Salarié du particulier employeur).

³⁶ Notamment l'AFM, les associations qui s'occupent des personnes atteintes du Locked in Syndrome, et l'APF.

dépendance » pour financer des besoins d'aide humaine d'au moins 12 heures par jour³⁷. Ces forfaits sont des subventions attribuées directement aux personnes lourdement handicapées pour financer les heures effectuées par les assistant(e)s de vie. En 2003, Eric Canton bénéficie de ce dispositif.

Dans le prolongement de ce dispositif « grande dépendance », en 2005, la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées³⁸ vient modifier le quotidien des personnes lourdement handicapées avec une prise en charge « totale » de l'aide humaine :

- les besoins de la personne en situation de handicap sont évalués en fonction de son « projet de vie » ;
- les besoins en matière d'aide humaine peuvent être couverts à hauteur de 24 heures par jour ;
- la personne en situation de handicap perçoit une prestation pour financer l'aide humaine pour compenser son handicap : la prestation de compensation du handicap (PCH) ;
- la personne peut choisir le mode d'intervention du salarié qui l'accompagne à domicile : prestataire, mandataire ou emploi direct.

En 2005, la MDPH de l'Hérault (Maison départementale des personnes handicapées) reconnaît qu'Eric Canton a besoin de 24 heures d'aide humaine par jour.

I-3 Le choix d'être particulier employeur

Pour Eric Canton, le choix de devenir particulier employeur s'impose comme une évidence. Les expériences précédentes avec les structures prestataires ne lui ont pas convenu, les trop courtes interventions des salarié(e)s ne favorisant pas les relations humaines :

« [Les salariées en mode prestataire], avec moi ça n'a pas fonctionné parce que justement elles n'avaient pas le relationnel pour aider une personne à domicile. Parce que quand vous êtes prestataire [...] elles vont là-bas une heure ou deux heures [...], c'est quoi ? Vous faites ce qu'il y a à faire et vous partez. [...]. Pourquoi est-ce qu'elle est *speed* ? Parce qu'il faut qu'elle fasse ce qu'elle doit faire, donc voilà, il n'y a pas de relationnel ».

Eric Canton

Il choisit de devenir particulier employeur pour gérer plus facilement lui-même l'organisation de son accompagnement à domicile et donc pour décider de l'organisation même de sa vie. Pour lui, le choix d'être particulier employeur est une forme de revendication pour l'accès à l'autonomie:

« Un choix de vie et une qualité de vie [...]. Moi ce qui m'intéresse, c'est de vivre comme vous et tout un chacun. » [...] Je veux faire de mes journées ce que je veux, au moment où je le veux. Et je ne souhaite pas changer d'assistante de vie deux fois par jour».

³⁷ Circulaire n° 2002-522 du 11 octobre 2002 et circulaire n° 2003-156 du 31 mars 2003.

³⁸ Loi n°2005-102

Sur ce choix, il ajoute :

« Ce n'est pas de tout repos, ce n'est pas facile. Mais comme je dis souvent : “ on ne peut pas avoir le beurre, l'argent du beurre et la crémière ”. Dans toutes les situations, il y a toujours quelque chose qui ne va pas. Et quand on a compris ça, on a tout compris. »

A l'inverse du modèle prestataire, il emploie ses salarié(e)s sur l'ensemble de la journée (cf. *infra*, II.1) afin d'avoir des journées où ses activités se déroulent comme il le souhaite et ne sont pas interrompues par le remplacement des salarié(e)s.

II – L'organisation de l'aide humaine à domicile

II-1 Une organisation qui évolue

L'organisation de l'aide humaine à domicile fluctue constamment en fonction des besoins de la personne, tels que l'évolution du handicap, l'arrivée d'une naissance, la séparation avec l'aidant familial (séparation conjugale, éloignement géographique, décès, etc.).

Pendant ses dix premières années de recours à l'emploi direct, Eric Canton avait une organisation qui reposait sur trois salarié(e)s et une aidante familiale (sa conjointe). Au moment de l'entretien, cette configuration doit se modifier car la séparation du couple demande une nouvelle adaptation de l'équipe. L'aide humaine apportée auparavant par la conjointe d'Eric Canton doit être assurée par une aide professionnelle. En janvier 2015, il recrute une quatrième salariée à temps partiel pour renforcer l'équipe, et augmente le temps de travail des trois autres salarié(e)s qui sont désormais tou(te)s à temps complet.

Cette équipe de salarié(e)s est récente : le premier assistant de vie (Jean Parain) a été recruté en avril 2014, la deuxième en septembre 2014 (Monique Lomi), la troisième en octobre 2014 (Louise Kirma), et la dernière en janvier 2015 (Sarah Blondel). Cela reflète à la fois l'évolution des besoins d'Eric Canton, mais aussi le *turn over* de ses assistant(e)s de vie.

Grâce à la présence de ses salarié(e)s sur des plages horaires de 24 heures, Eric Canton peut organiser sa vie comme il l'entend :

- trois assistant(e)s de vie à temps complet (40h par semaine) travaillent durant deux périodes de 24 heures d'affilée par semaine, de 8h30 à 8h30 le lendemain matin (les horaires effectués la nuit sont rémunérés en heure de présence).
- une salariée à temps partiel travaille uniquement le lundi pendant 24 heures d'affilée.

Tableau 1 – Planning des salarié(e)s d’Eric Canton (semaine type)

De 8h30 le matin à 8h30 le lendemain matin: période de 24 heures de travail

Lundi	Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi		Samedi		Dimanche		Lundi
8h30	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30	8h30
Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ	Arrivée	Départ
Sarah Blondel	Sarah Blondel	Monique Lomi	Monique Lomi	Jean Parain	Jean Parain	Louise Kirma	Louise Kirma	Jean Parain	Jean Parain	Monique Lomi	Monique Lomi	Louise Kirma	Louise Kirma

Cette organisation permet à chacun des salarié(e)s de l’équipe de continuer ou d’assurer une autre activité (professionnelle ou autre). Monique Lomi et Sarah Blondel terminent leurs études (respectivement de psychologie et d’éducateur spécialisé), Jean Parain développe des logiciels informatiques et Louise Kirma s’occupe de ses jeunes enfants.

II-2 Un travail au contenu multiple

Le contenu du travail des assistant(e)s de vie dépend des besoins exprimés par le particulier employeur. Comme noté précédemment, Eric Canton choisit d’être particulier employeur pour organiser librement sa vie et donc gagner en autonomie, c’est la demande qu’il exprime à ses assistant(e)s de vie :

« Mes assistantes de vie, pour moi, sont mon autonomie [...] Le but de mes assistantes de vie, c’est qu’elles m’aident [...] à m’épanouir ».

Eric Canton

Plus précisément, pour lui, cette autonomie, c’est la liberté d’écouter ses envies à tout moment, de s’épanouir, « *de faire ce que je souhaite au moment où je le souhaite* ». Ce besoin d’autonomie c’est aussi participer à l’ensemble des activités qui composent sa vie : exercer son travail, se rendre aux sorties sportives et culturelles, assurer ses engagements associatifs. Cette recherche d’autonomie se traduit par des attentes à l’égard des assistant(e)s de vie très variées :

« Dans la journée, vous pouvez faire de l’administratif, de l’accompagnement à des réunions associatives, m’aider à aller à la voile. Dans la journée, vous pouvez faire trois ou quatre activités différentes ».

Eric Canton

De plus, depuis avril 2014, les assistant(e)s de vie accompagnent Eric Canton sur son lieu de travail.

Parallèlement à ses activités, Eric Canton doit aussi être accompagné pour l’ensemble des actes de la vie quotidienne qu’il qualifie de « vitaux » (manger, boire, se laver, s’habiller, etc.) et auxquels il accorde une importance moindre que les activités liées à son intégration à la vie sociale :

« Pour moi tout ce qui concerne le ménage, manger, toilette, tout ça c'est de la survie pour moi. [...] C'est nécessaire, c'est de la survie. C'est de la survie, du vital. Ce n'est pas de la vraie vie. La vraie vie pour moi c'est de faire ce que je souhaite, au moment où je le souhaite. Comme là, j'ai souhaité venir aujourd'hui, je viens. Ça c'est de la vie, ce n'est pas de prendre rendez-vous, de savoir si demain j'ai kiné, si après-demain il va y avoir l'assistante de vie. Quand il y a trop de critères comme ça, pour moi, c'est de la survie et ce n'est plus de la vie. Ça, ça ne m'intéresse pas ».

Eric Canton

Du côté des salarié(e)s, les besoins d'Eric Canton doivent aussi les intéresser :

« J'ai noté dans l'annonce que c'est quelqu'un qui a une activité. Et qui demandait à être aidé dans le cadre de son activité associative, professionnelle, etc. Et ça, ça m'a interpellée, pour le coup, c'est vraiment de la compensation. Ce n'est pas seulement de la compensation de vie, c'est de la compensation d'activité aussi. Et c'est vraiment un grand atout, enfin moi, je sais que ça fait partie du grand intérêt que j'ai à travailler avec lui ».

Monique Lomi

III - Devenir particulier employeur : un apprentissage et des ajustements constants

III-1 Le choix de la bonne personne : une professionnalisation du processus de recrutement

Le recrutement des salarié(e)s est une étape importante pour le particulier employeur. C'est le moment où il doit choisir le ou la salarié(e) qui va l'accompagner dans son quotidien, ce à quoi il n'est pas forcément préparé et qui fait souvent l'objet d'un « apprentissage sur le tas ». Au fil de ses expériences de particulier employeur, Eric Canton a progressivement amélioré son processus de recrutement. Au début de son expérience de particulier employeur, il ne procédait à aucune sélection avant de rencontrer les candidats :

« Je recevais tout le monde, le problème en recevant tout le monde : soit des fois il y en a qui ne venaient pas, et des fois, il y en a qui venaient mais ils n'avaient pas compris [...] le poste, pourquoi ils postulaient, pourquoi ils venaient. [...] Ils venaient parce qu'il fallait qu'ils travaillent. Et puis voilà ».

Eric Canton

Depuis, quelques années, Eric Canton est plus « professionnel » dans sa démarche. Après la réception des candidatures au poste proposé sur le site de pôle emploi et sur le blog de l'APF, il sélectionne quelques candidatures avant de les rencontrer pour un entretien d'embauche. Il précise par mail aux candidats les conditions du poste :

« Quand les candidats postulent, je leur envoie le profil que je cherche avec tous les horaires, le fonctionnement, les tâches qui les attendent. Donc déjà je leur propose par mail ceci. Donc, quand on se voit, en fait, on se voit pour se voir, pour faire connaissance. Mais en fait, si vous vous venez chez moi, vous savez à quoi vous attendre ».

Eric Canton

Pour les candidats, cette démarche est une marque de professionnalisme et de transparence sur le poste proposé. Monique Lomi témoigne :

« J'ai halluciné sur la qualité du recrutement, il [le particulier employeur] est super pro, dans les questions, le cadre qu'il pose. Il a mis tout en place, un système où il dit *cash* les choses, par mail, par deux envois de mails. Il y a l'annonce, on répond, et après il précise en détail, le contenu, ce à quoi il faut s'attendre [...] ».

Monique Lomi

Au moment de l'entretien d'embauche, Eric Canton porte une importance à la motivation de la personne et à la relation qu'il établit avec elle. Il ne juge pas le candidat sur ses compétences à accompagner une personne en situation de handicap. Pour lui, les gestes de la vie quotidienne sont de l'ordre du « naturel » :

« Savoir faire une toilette par exemple ou faire à manger... tout le monde sait se laver. En plus, moi je suis une personne qui n'a pas besoin de soin particulier, donc c'est une toilette simple, pas besoin de techniques ».

Eric Canton

Ses critères de sélection portent sur d'autres points:

- sur la motivation du candidat à occuper le poste de travail :

« À l'entretien déjà on voit si elle pose des questions. Après par exemple, si elle vient et que d'entrée elle vous pose la question sur le salaire c'est que la fille ou le mec vient pour le salaire mais que le reste... voilà... Malgré que ce soit annoncé dans l'annonce ».

Eric Canton

- sur les disponibilités de la personne,

- sur le niveau de diplôme pour évaluer les capacités de la personne à gérer des dossiers administratifs :

« Moi, je fais pas mal de dossiers, de courriers, de lettres. Quelqu'un qui a bac+4, qui a un Master, il a l'habitude de taper, d'écrire, de faire des dossiers ».

Eric Canton

- sur les capacités relationnelles du candidat qui peuvent être garanties par un diplôme dans le médico-social :

« Vu le nombre d'heures qu'on passe ensemble : le matin elle m'aide à me laver, à me lever, à me coucher, à manger, à me déplacer, c'est lourd quand vous ne discutez pas avec quelqu'un. S'il n'y a pas un moment d'humour, de relationnel ou de *feeling*, elle, elle va s'ennuyer et moi aussi. Et forcément, du moment où il n'y a pas de communication et si on s'ennuie, surtout moi qui ai un fort caractère, je sais ce que je veux, on va aller contre le mur. [...] Quand je parle de diplôme, le diplôme d'assistante de vie pour moi c'est un truc *lambda*...enfin *lambda*...que tout le monde peut passer. [...] Je préférerais prendre des personnes, comme j'ai eues, qui sont soit AMP³⁹ ou qui ont, comme là actuellement j'ai quelqu'un que j'ai recruté il y a deux mois qui est en psycho, pas motricienne, mais en psychologie. Donc là déjà, quand on a un diplôme là-dedans soit AMP, soit éducateur, c'est que déjà, il y a un relationnel ».

Eric Canton

Pour résumer, Eric Canton « préfère des personnes qui ne sont pas diplômées [dans les formations du particulier employeur], des personnes qui sont dans le social, qui veulent bien apprendre. Et puis après, on essaie et puis après on verra ».

Une dernière étape, la période d'essai, permet à Eric Canton de confirmer ou d'infirmer son choix. Pour lui, c'est le moment de la mise à l'épreuve de la personne :

« C'est lors de la période d'essai qu'on voit si les personnes ont bien entendu ce qui a été dit à l'entretien et si elles acceptent. Parce que entendre l'entretien c'est une chose, mais après en réalité, c'est autre chose ».

Eric Canton

Cette période d'essai lui permet aussi de tester la relation :

« Disons, si on a un sens du relationnel qui passe. S'il ne passe pas dans les jours qui viennent, ça, ça se voit en général dans les deux-trois premiers jours ».

Eric Canton

Durant cette période d'essai, Eric Canton forme le candidat à son handicap, à ses besoins et à ses exigences. Il axe la formation sur les actes essentiels de la vie quotidienne (la toilette, les transferts, etc.), qui sont des compétences qu'il n'exige pas pour postuler au poste qu'il propose. Il forme lui-même la personne à ses besoins.

« La personne qui va être recrutée, elle va venir un matin, une heure ou une heure et demi, pour voir comment se passe la toilette, parce que ça, ce n'est pas tellement

³⁹ Aide médico-psychologique

technique mais il vaut mieux que les personnes le voient plutôt que l'expliquer parce qu'il y a un transfert à faire dans la baignoire qui n'est pas compliqué ... ».

Eric Canton

Monique Lomi témoigne de cette étape :

« Au quotidien, c'est lui [le particulier employeur] qui a managé toute la formation, c'est-à-dire qui a donné son degré d'exigence et qui a complètement supervisé ça ».

Monique Lomi

III-2 La gestion des relations de travail

III-2-1 Une relation de travail singulière

La relation de travail au domicile d'un particulier employeur en situation de handicap est singulière. Les assistant(e)s de vie sont employé(e)s par leur employeur pour l'accompagner dans l'ensemble de sa vie privée (cf. *supra*, II.2). Cet accompagnement nécessite une implication forte des salarié(e)s tenu(e)s souvent de donner leur avis dans certaines prises de décisions à travers la rédaction de courriers, ou autres.

En plus de la forte proximité avec la vie de son employeur, la proximité est aussi physique. Monique Lomi témoigne de cette configuration :

« C'est la première fois que je me retrouve avec mon employeur qui est à 50 cm de moi, en permanence. [...] On est dans la bulle, on est dans la proxémie. On ne connaît pas cette situation ailleurs, et c'est un patron, ce n'est pas un pote. Et du coup, ça crée une situation hiérarchique qui est bien là, et puis c'est une relation humaine et puis c'est de l'ajustement mutuel en permanence, et c'est de l'intimité aussi, de la proximité, parce qu'on est dans la même sphère ».

Monique Lomi

C'est dans ce contexte que l'employeur et son assistant(e) de vie établissent une relation de travail et doivent tenir leur rôle professionnel respectif (salarié/employeur). Ceci est difficile car dans ce contexte le domaine professionnel et le domaine privé sont fortement imbriqués. Pour caractériser ce type de relation, Eric Canton la compare à celle d'un couple :

« Je dis que nos relations : assistante de vie – employeurs, arrivé à ce nombre d'heures important, c'est comme si on était un couple sauf qu'en général, je dis bien en général, il n'y a pas de sexualité. Je dis ça pour rigoler. C'est comme si on était en couple donc si le relationnel passe pas... ».

Eric Canton

III-2-2 Trouver la bonne distance

Dans ce contexte, la dimension affective entre l'employeur et son assistant(e) de vie est donc fortement développée. Cette dimension affective peut, parfois, générer des débordements (sur

les demandes exprimées par l'employeur, sur le dépassement des heures de travail, sur l'acceptation du travail, sur le comportement, etc.). Le/la salarié(e) doit trouver une juste distance avec son employeur pour se protéger psychologiquement : avoir d'autres activités professionnelles, suivre des études, avoir des obligations familiales, etc. Cette distance n'est pas simple à trouver:

« Pour certaines situations, il serait intéressant, je pense d'avoir un espace neutre. Si un conflit n'arrive pas à se gérer qu'il puisse y avoir une médiation ou du conseil, le temps de réajuster. Parce que ce n'est pas simple, ça demande beaucoup d'énergie psychique ».

Monique Lomi

Toute l'ambiguïté de la relation de travail porte sur la capacité à tenir son rôle professionnel dans chaque situation et en même temps s'ajuster au contexte, à l'organisation de l'équipe et à la relation avec son employeur.

Les situations de travail changent fréquemment mais les rôles professionnels doivent se maintenir :

« Je sais que quand on sort par exemple au cinéma ou même à la FEPEM à Paris ou à Nantes, quand on va boire un pot, on boit un pot, mais voilà...elle est au travail ».

Eric Canton

Entre le particulier employeur et son/sa salarié(e), la relation professionnelle évolue aussi au fur et à mesure. La connaissance de chacun peut parfois amener à dépasser les rôles professionnels. Eric Canton donne cette analyse de l'évolution des relations de travail avec ses assistant(e)s de vie :

« Au début on apprend à se connaître. Mais après quand on se connaît, il y a des situations qu'on pige vite, surtout quand vous travaillez ensemble souvent, vous voyez bien le caractère de votre employeur, et moi, le caractère de ma salariée. Donc c'est là qu'il faut faire attention de garder ses distances tout en ayant une bonne relation. »

Eric Canton

III-2-3 Gérer une équipe

Pour fluidifier les relations dans l'équipe, Eric Canton a souhaité instaurer des moments d'échanges avec ses salarié(e)s afin de les associer à l'organisation globale du travail de l'équipe (gestion des plannings, événements ou absence à prévoir, etc.). Depuis deux ans, il a mis en place des réunions d'équipe:

« J'ai mis en place des réunions d'équipe, comme ça, on se voit tous, tous les trois ou bientôt tous les quatre. Déjà, je trouve ça plus sympathique que de faire le chef d'orchestre au milieu, dire " c'est toi.... ". Voilà, donc j'ai mis ça et je trouve ça bien parce que, moi comme je leur dis, " que vous changez de jour, de weekend, ça m'est

égal. Mais moi ce que je souhaite, c'est être déjà le premier informé, déjà. De deux, que ça pose pas trop de problème d'organisation et même dans l'équipe" ».

Eric Canton

Pour harmoniser les relations de travail avec ses salarié(e)s, Eric Canton a repensé son mode de communication, il est moins directif et plus ouvert au dialogue :

« Ça fait dix ans que je suis particulier employeur et les premières années, je ne faisais pas attention à ça [...] au dialogue et aux relations humaines, on va dire, entre employeur et salariés. J'y faisais attention mais moins que depuis quelques années, depuis deux ou trois ans. Et c'est vrai que depuis deux ou trois ans, j'essaie, et déjà je le vois, je fais attention, je sais que j'ai un tempérament direct et qui n'est pas diplomate des fois ».

Le particulier employeur, et notamment celui qui a besoin d'une aide humaine 24 heures sur 24, endosse ce rôle durant toute cette durée, généralement sans avoir appris à l'exercer. Jour après jour, il construit son rôle d'employeur. Il apprend au fur et à mesure de son parcours d'employeur, de ses expériences, de ses observations.

Au début de sa « carrière d'employeur », Eric Canton a vécu une expérience de Prud'hommes qu'il explique par son inexpérience. Pendant un long arrêt maladie de l'une de ses salarié(e)s, Eric Canton a recruté une autre salariée alors la salariée en arrêt maladie n'avait pas annoncé sa démission :

« J'étais jeune employeur et moi je croyais que [...] tout le monde était gentil (sourire) et que du moment qu'on était dans l'aide à la personne et bien on était gentil. Donc, je me suis fait avoir. »

Eric Canton

Aujourd'hui, il s'appuie sur différents acteurs pour mieux exercer son rôle d'employeur. En plus de la mobilisation de certains membres de sa famille spécialiste en droit du travail, il recourt depuis plusieurs années au service mandataire de l'APF 34, le SAAHED⁴⁰. Il utilise ce service intermédiaire pour gérer les fiches de paie.

Au fil du temps, il a acquis une meilleure connaissance du droit du travail et appris qu'être particulier employeur nécessite un apprentissage de ce rôle, une capacité de remise en question, des ajustements, et aussi parfois des prises de risque car il s'agit avant tout de gérer des relations humaines

⁴⁰ Service d'Accompagnement aux Aides Humaines en Emploi Direct

Organisation de l'accompagnement à domicile d'une personne tétraplégique– Stéphanie Brize

Matériaux mobilisés:

- deux entretiens semi-directifs en face-à-face réalisés en février 2015 avec Stéphanie Brize.
- un entretien semi-directif en face-à-face réalisé en février 2015 avec Nicolas Armand (l'un des salariés à domicile de Stéphanie Brize).

La présentation des personnes rencontrées

Stéphanie Brize, âgée de 45 ans, célibataire, habite à Montpellier depuis l'âge de 20 ans. Elle a suivi des études de droit. A la suite d'un accident de plongeon survenu à l'âge de 17 ans, elle est devenue tétraplégique. Elle ne peut plus utiliser ses jambes et elle a perdu l'usage de l'une de ses mains.

Stéphanie Brize est une militante très engagée. Juriste de formation, elle contribue à la défense et la représentation des personnes en situation de handicap. Elle occupe une fonction importante au de la fédération des particuliers employeurs (FEPEM) du Languedoc-Roussillon et au niveau national. De plus, elle adhère à l'association des paralysés de France (APF) de la délégation de l'Hérault et siège à la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) de ce même département.

Elle prend des cours de chant pour augmenter son volume respiratoire et ainsi ralentir le vieillissement dû à son handicap. De plus, elle pratique une activité sportive.

Elle est particulier employeur depuis 10 ans.

Nicolas Armand est âgé d'une trentaine d'années. Il a un diplôme de moniteur éducateur. Depuis près de deux ans, il occupe un poste d'assistant de vie à plein temps (40 heures par semaine) auprès de Stéphanie Brize. Il a choisi d'occuper ce poste après avoir été moniteur éducateur dans différents établissements⁴¹. En établissement, il dénonce la trop faible prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap. Il préfère l'accompagnement individuel de la personne en situation de handicap à domicile :

« [En établissement], on avait du mal à mettre les choses en place, soit parce que le temps nous manquait, soit parce qu'on avait des directives au niveau institutionnel qui ne nous permettaient pas de mettre en place certains projets. Donc après, moi, ça m'a amené à m'orienter au niveau du domicile et au niveau individuel pour avoir quelque chose de plus pertinent et avoir une approche beaucoup plus concrète avec la personne

⁴¹ Dans un institut médico-éducatif (IME), un établissement et service d'aide par le travail (ESAT), en maison d'accueil spécialisée (MAS).

avec qui j'allais travailler. Donc après, je me suis orienté vers des enfants autistes, j'étais chez eux à mi-temps à domicile et à mi-temps dans une institution. Donc déjà, ça m'a permis de voir. [...] Et après, je me suis rendu compte qu'on travaillait beaucoup plus rapidement au domicile, au sein de son environnement [de l'environnement de la personne]. En institution, il y avait une sorte de coupure qui était là ».

Nicolas Armand

I – Le parcours d'accompagnement : une course à l'indépendance

I-1 D'un système de « débrouille » à une organisation en emploi direct

Stéphanie Brize se définit comme une femme indépendante. Malgré son handicap, elle a choisi d'organiser elle-même sa vie à domicile.

Elle quitte rapidement le foyer familial pour s'installer dans un appartement (à l'âge de 16 ans). Ensuite, pour suivre des études de droit, elle déménage à Montpellier où elle se « débrouille » pour être autonome à son domicile. Elle ne perçoit que trois heures d'aide humaine rémunérée par jour et elle bénéficie de l'allocation adulte handicapée (AAH) qui s'élève à 800 euros par mois. Ses ressources ne lui permettent pas de financer une aide 24 heures sur 24 (dont le coût est estimé à 15 000 euros par mois, selon Stéphanie Brize). Elle trouve donc une alternative pour avoir une vie autonomie à domicile. Dans sa maison, elle héberge des étudiant(e)s qui, en échange, l'aide dans sa vie quotidienne :

« Il n'y avait pas les moyens avant. On avait trois heures d'aide humaine rémunérée. Donc j'ai beaucoup bricolé. Je faisais de la cohabitation. J'avais un appartement assez grand à Montpellier et j'hébergeais des étudiants. J'en avais trois et chacun m'accordait dix jours en échange d'être nourri, logé [...] : j'offrais le gîte et le couvert, en contrepartie les gens m'offraient leur présence et leur aide. Et j'avais, à côté de ça, quelqu'un qui faisait le ménage, qui entretenait la maison et, comme ça, ils n'avaient pas l'intendance à faire ».

Stéphanie Brize

Lors de la mise en place de la loi de 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées⁴², Stéphanie Brize parvient à bénéficier d'une reconnaissance de 24 heures d'aide humaine par jour par la MDPH de l'Hérault :

« Depuis la loi de 2005 et la mise en place des MDPH depuis janvier 2006, on a le choix de pouvoir avoir un vrai droit à la compensation. Et ça, ce n'est pas vrai partout

⁴² Loi n°2005-102

en France. Nous, on s'est vraiment bougé dans l'Hérault et on a milité, donc on a eu une centaine de personnes qui sont rentrées dans ce dispositif et qui ont eu des accompagnements 24/24. [...] Moi je me suis battue pour l'obtenir avec un vrai projet de vie, avec des vrais besoins et depuis j'ai monté mon équipe ».

Stéphanie Brize

I-2 Le choix d'une aide humaine en dehors de la famille

L'organisation mise en place par Stéphanie Brize pour couvrir ses besoins en aide humaine repose sur des personnes hors de son environnement familial (sauf son neveu qu'elle sollicite en cas de besoin, partie 2-3). Son choix a été de ne pas avoir d'aidants familiaux. Il s'agit pour elle d'être indépendante :

« Moi, je n'ai pas d'intervention d'aidants familiaux. Moi, ça fait très longtemps, enfin même si ma sœur était infirmière, mes parents sont encore en capacité et j'ai des gens autour de moi qui pourraient le faire, c'est un choix. C'est un choix personnel. Je n'ai pas voulu depuis mon accident. Ils m'ont aidée sur plein de choses, je sais que je peux compter sur eux. Si j'avais un coup de Calgon et que j'ai besoin, je les fais intervenir à ce moment-là. Mais c'est un choix perso de ne pas le faire. [...] Ça, c'est des formes d'indépendance de ce qu'on a envie de vivre. [...] Mais ce n'est pas parce que j'ai un handicap aujourd'hui que je le fais peser sur mon entourage. Je sais que si j'en ai besoin, ça ne pose aucun souci. Mais sur du lourd et du quotidien... Mes parents, ils m'ont aidée à avoir la maison que j'ai aujourd'hui, ils m'ont aidée sous plein de formes ».

Stéphanie Brize

I-3 Adapter la convention collective des salariés du particulier employeur

Stéphanie Brize revendique une adaptation de la convention collective des salariés du particulier employeur (CCN-SPE) aux besoins des particuliers employeurs en situation de handicap. Ni le droit du travail, ni la convention collective ne permettent aujourd'hui aux personnes en situation de handicap de faire travailler un salarié plus de 10 heures d'affilée par jour. Or, ces employeurs peuvent facilement avoir des besoins d'aide qui dépassent cette durée, notamment en cas de déplacements ou de handicap très lourd. Ces employeurs se trouvent donc souvent dans une situation d'illégalité par besoin.

« La convention collective, elle n'est pas du tout adaptée à ce mode de fonctionnement : il faudrait avoir carrément un droit du travail qui corresponde vraiment à l'employeur à domicile lourdement handicapé. Dans le droit du travail, si on fait court, on n'a pas le droit de travailler plus de dix heures d'affilée. Et quand on part sur des temps, même en famille ou des choses comme ça, il y a beaucoup de gens qui partent sur des durées de travail de 24 heures ou 48 heures. Donc on est hors-clou assez rapidement. On flirte toujours avec la légalité. [...] Si tu as signé un CDI, on ne

se défait pas d'un CDI comme ça, du jour au lendemain. Ça c'est des écueils de la convention collective. Alors que c'est grave. Le salarié qui en a marre, il pose sa démission, il va essayer de négocier une rupture conventionnelle. Mais l'employeur qui a envie de se défaire, ça peut aller vite, parce qu'on peut être vite dans la maltraitance. Si la personne ne te correspond pas et qu'à un moment elle commence à te maltraiter, tu ne la supportes plus physiquement, tu ne peux pas avoir à tes côtés quelqu'un avec qui ça devient ingérable. Et c'est souvent comme ça que ça part au *clash* parce que les gens le sentent. Quand il y a des tensions ça se sent vite, ça monte *crescendo*. Et c'est comme ça que les gens, parce qu'ils sont dans la vulnérabilité, ils se retrouvent pris en otage, ça finit devant les prud'hommes. Alors là si les mecs commencent à déballer leur contrat de travail, tout ce qui a été fait, pas fait...et ben c'est bon quoi ! Donc ça dégoûte les gens. Donc les gens qui se sont faits épingler une ou deux fois en emploi direct et qui se sont retrouvés avec des prud'hommes, ils ne veulent plus en faire parce que ça va trop vite, tu n'as pas les moyens, tu fais comment ? [...] Les gens, ce qui leur fait le plus peur aujourd'hui, dans ceux qui se lancent dans l'emploi direct, c'est la crainte d'aller un jour aux prud'hommes à cause d'un souci avec un salarié parce qu'on est toujours à essayer de bricoler avec la convention collective. [...] Moi je veux à tout prix que dans les années qui viennent si on veut pouvoir développer, il faut pouvoir développer un accompagnement sécurisé ».

Stéphanie Brize

II – L'organisation de l'aide humaine à domicile

II-1 Une équipe stable

Stéphanie Brize est parvenue à constituer une équipe à domicile stable composée de salarié(e)s qui occupent leur emploi depuis plusieurs années. Au domicile de Stéphanie Brize, la relation de travail est un engagement durable pour le salarié et l'employeur. Au moment du recrutement, le futur salarié doit s'engager (moralement) à rester sur le poste de travail sur plusieurs années. En contrepartie, Stéphanie Brize propose à ses salarié(e)s un emploi attractif : un emploi à temps plein, des formations annuelles, des missions diverses en fonction des compétences de chacun (partie 2-2).

« Stéphanie Brize : Depuis une dizaine d'années, je n'ai pas eu un gros turn over. J'ai essayé de fidéliser les gens sur leur nouvel emploi.

Question : Nouvel emploi ?

SB : Oui, parce que moi je trouve que c'est des formules qui n'existaient pas avant. Avant, on ne pouvait pas rémunérer les gens sur un temps plein. Aujourd'hui, chez moi, ils sont à temps plein, ils font de la formation. On fait en sorte que l'emploi soit attractif parce que vu que le salaire ne l'est pas forcément, si on veut fidéliser les gens il faut aussi être dans des boulots sympas. [...]

Nicolas Armand: Quand Stéphanie Brize signe le CDI, elle demande un engagement de 5 ans pour instaurer quelque chose, pour instaurer de la continuité. Parce que voilà, elle n'a pas envie de trop changer.

Question: Mais est-ce légal de demander un engagement sur 5 ans ?

N.A : Non, c'est tacite... Et puis, nous, quand on se lance dans quelque chose, même si ça aurait été une institution, on doit rester, entre guillemets, entre 3, 4, 5 ans.

Question: Donc c'est un engagement moral ?

Nicolas Armand : Oui, c'est ça, un engagement moral pour se dire on a 5 ans pour travailler ensemble. En tout cas, il y a un CDI qui est signé. Donc, après voilà, les gens ils partent au bout de 5 ans, j'ai une collègue là qui est partie au bout de 7 ans. »

Au moment de l'entretien, pour couvrir ses besoins en aide humaine, Stéphanie Brize a une équipe composée de cinq salarié(e)s en emploi direct: un homme et quatre femmes. Tous sont diplômés du secteur médico-social : un moniteur éducateur, une éducatrice sportive, une monitrice éducatrice, une aide soignante et une animatrice socio culturelle. Stéphanie Brize choisit d'avoir des salarié(e)s diplômé(e)s pour s'assurer de leur intérêt à travailler dans la relation d'aide (voir partie 3.1).

Cette équipe va prochainement connaître un changement. Une salariée va quitter son poste de travail après 7 ans d'ancienneté. Elle sera remplacée par une nouvelle personne.

En plus de ses salarié(e)s employé(e)s en emploi direct, Stéphanie Brize recourt à du personnel médical : des infirmiers et des kinésithérapeutes. De plus, un professeur de chant intervient pour développer son volume respiratoire.

II-2 L'organisation et le contenu du travail organisés sur le mode projet

Le travail des salarié(e)s de Stéphanie Brize comprend des activités récurrentes quotidiennes et des activités liées au projet de la journée.

Les activités récurrentes sont liées aux soins de la personne (les soins, les transferts de Stéphanie Brize du lit au fauteuil) et à l'entretien de la maison (cuisiner, faire le ménage, faire le lit, etc.).

En plus de ces activités, les salarié(e)s accompagnent Stéphanie Brize dans ses activités : activités liées à son rôle dans diverses associations de défense et de représentation des personnes en situation de handicap, sorties (sorties culturelles, shopping, voir des amis, se rendre à la plage), etc. Selon l'activité de la journée, elle choisit de travailler avec un de ces salarié(e)s en fonction de ses compétences :

« Au niveau des projets qu'elle veut mettre en place durant une journée avec la personne [le/la salarié(e)], parce que selon la personne, elle a différents projets. Pour une personne, ça sera, plus au niveau déco, une autre personne ça sera au niveau de l'informatique, une autre personne ça sera pour ses fauteuils, ça sera pour l'organisation de ses RDV [...]. »

« J'ai des personnes aux compétences différentes : autant je peux avoir des gens qui ont envie de faire de l'informatique ou du militantisme qui vont me suivre sur ces dossiers-là. Autant, je fais du sport aussi, donc sur des activités sportives je vais avoir quelqu'un d'autre. Après, comme j'ai une équipe mixte, sur des trucs de filles, faire les magasins, faire du shopping, tu le feras plus parce que t'es féminine, parce que tu as envie de faire ça. Tu ne vas pas forcément le faire avec un mec. Quoique, il y a des mecs qui aiment bien le faire aussi. Après, moi j'ai une maison avec un jardin, on adore ça, on est en bord de mer. Donc voilà, moi je fais en sorte, de par ma constitution, ce que j'aime faire, de compléter les gens. Quitte à ce qu'ils viennent travailler, autant qu'ils puissent mettre à mon service les choses dans lesquelles ils s'éclatent. Je ne vais pas aller coller quelqu'un à faire des papiers toute la journée si le mec il adore faire de la cuisine. »

Stéphanie Brize

II-3 Un réseau de salarié(e)s, le pilier de l'organisation en emploi direct

Pour éviter des ruptures dans sa prise en charge, Stéphanie Brize s'est constituée un réseau pour pallier les absences temporaires de ses assistant(e)s de vie (arrêt maladie, congés exceptionnels, etc.). Ce réseau est composé d'assistant(e)s de vie qui avaient précédemment travaillé chez elle et de son neveu qui suit des études de droit.

« J'ai un réseau. Si je n'ai pas recruté demain, j'ai des gens en remplacement qui peuvent remplacer celui qui va s'arrêter. Les gens qui ont travaillé chez moi mais qui ont arrêté, ils m'ont dit " si tu as besoin, si tu es coincée..." Comme dans des cas d'arrêt maladie, au moment des fêtes, j'ai eu deux arrêts maladie d'un coup. Il faut pouvoir ponctuer. Donc après, quand on veut faire de l'emploi direct sur du handicap lourd, il faut arriver à organiser un réseau. Mais ça, ça ne se fait pas du jour au lendemain. [...] Actuellement, là, cette année, j'ai deux de mes neveux qui sont sur Montpellier. Dans le cadre des remplacements, j'avais besoin d'eux. Il y en a un qui fait des études de droit. Sur tout ce qui est FEPEM, il bosse avec moi [...] Comme je l'ai mis dans le réseau, depuis le début, il a un regard neuf, il arrive à retravailler toutes ces questions ».

Stéphanie Brize

Ce réseau permet à Stéphanie Brize de ne pas être dépendante de ses salarié(e)s. Son réseau permet de compenser son besoin d'aide humaine lors de l'absence d'un(e) salarié(e) de l'équipe. Il peut aussi lui permettre de se séparer plus facilement de salariés qui ne lui conviendraient pas.

« Stéphanie Brize : Si avec un salarié ça se passe mal ou il me parle mal. " Tu sais quoi ? Tu prends tes affaires, tu t'en vas " ».

Question : C'est possible ça ?

SB : Ah ben oui, c'est possible parce que j'ai du réseau. Si je m'engueule avec quelqu'un je sais que je peux appeler dans le réseau. Ça m'est jamais trop arrivé encore heureux, parce que sinon, ça veut dire que j'ai une mauvaise équipe. Mais je pourrais me permettre de le faire. »

III – Particulier employeur en situation de handicap : des compétences professionnelles

III-1 Le recrutement : endosser le rôle d'une responsable des ressources humaines

Stéphanie Brize gère ses recrutements d'une façon très professionnelle. Elle s'est appuyée sur des méthodes de management pour définir ses critères de recrutement et repérer le bon candidat.

« C'est comme dans tout recrutement, dans toute boîte. Le propre d'un mec en ressources humaines c'est d'arriver à dénicher les bons profils. [...] Pour faire du recrutement il y a quand même des outils. Et donc quand on n'a jamais été formé à rien, prendre des outils tout simple qui existent, ça s'applique aussi. [...] Il y a un truc que j'avais pris sur un livre de management en entreprise. Il y avait quatre points. A chaque fois en entretien, je m'en sers quand même. L'énergie, le dynamisme de la personne, je crois que c'est important d'avoir quelqu'un qui est dynamique et qui n'est pas mou. Il y avait une histoire de confiance je crois, et l'équipe en 4^{ème} point. Il faudrait que je les reprenne. Moi, sur mon recrutement, je joue sur la confiance, c'est-à-dire qu'on est sur des contrats de travail mais moi je suis encore vachement sur la relation humaine. Et je le dis au départ : “ si jamais tu me fais un coup de pute, t'es mort ”. Le *deal*, il passe par là, c'est clair au départ ».

Stéphanie Brize

III-1-1 Entre critères et intuition

Elle cherche chez le candidat un prolongement d'elle-même. En plus d'avoir une personne qui remplace ses jambes et ses bras, elle lui demande de les utiliser comme elle le ferait. Il s'agit pour elle de trouver son *alter ego* pour créer un binôme. Le futur candidat doit porter de l'importance à l'hygiène, être organisé dans le quotidien, avoir un bagage intellectuel.

« Il y a des questions toutes bêtes, des questions d'hygiène. Moi, je suis quelqu'un qui aime l'hygiène, je ne pourrais pas vivre avec quelqu'un qui est crado, qui pue. Je ne vais pas demander au mec s'il se lave mais je pose quand même des questions. [...] Je sais que je suis perfectionniste, que je suis têtue, que je vais être chiante. “ Donc attendez-vous à tout ça.” Qu'est-ce que tu réponds à ça ? Perfectionniste ? Le mec, si c'est un bordélique, il va se dire : “ Waaa ! ” Moi, sur le bordel, je ne peux plus. Quelqu'un qui est bordélique, qui va m'en foutre de partout, qui n'est pas capable

d'être organisé. Sur un temps de travail comme le nôtre, ça peut être parfois du 24, on est tellement dans un binôme de proximité, le naturel, il revient au galop. Donc, si dans ces traits de caractère ce mec-là il est bordélique, dans son travail il va essayer de faire tout son possible et peut-être qu'il y arrivera, mais à un moment il va être en souffrance. »

Stéphanie Brize

De plus, elle donne de l'importance aux diplômés du secteur du médico-social. Le niveau de ces diplômés lui assure une entente intellectuelle avec ses salariés (niveau bac +2). Les formations dans le médico-social lui permettent d'avoir des personnes formées au handicap (transfert, fauteuil, bien-traitance, ergonomie, etc.), et à la relation d'aide. Elle souhaite avoir des salarié(e)s qui ont réfléchi à leur place dans cette relation d'aide.

« Stéphanie Brize: Chez moi, ils ont tous des BAC+2. Je suis sur des recrutements de gens qui viennent de moniteur éducateur.

Question : C'est un choix pour vous ?

S.B : Moi, j'ai fait des études. Si j'ai quelqu'un derrière qui n'est pas capable d'aligner trois mots et qui fait une lettre et qu'il faut corriger la lettre...c'est dans mes besoins et mes compétences. Tout le monde n'a peut-être pas besoin de ces compétences-là. Après, même en termes de réflexion, si tu veux anticiper, si tu veux pouvoir déléguer des choses dans ta vie ... [...]

S.B: Souvent, moi j'ai recruté AMP (aide médico-psychologique), moniteur-éducateur ou des gens du médico-social parce que quand ils rentrent dans ces formations, pendant leur première année on leur demande ce qu'ils vont amener à l'autre et pourquoi ils le font. Parce que ceux qui viennent se réparer pour te soigner, on les cueille et tous ceux qui ne le savent pas et qui le font sans le savoir. Les infirmiers, à la différence du médico-social, dans le sanitaire on leur apprend à être des Robocop, à soigner. On ne leur a jamais posé clairement " infirmier-soigner : soi-nié ". En général, on soigne les autres mais soi...Donc, il y a plein de choses comme ça qu'on peut remettre en question. Si on veut que ça marche, il faut savoir pourquoi la personne vient.

Question : Donc pour vous le diplôme ce n'est pas essentiel. Il y a la maîtrise des gestes techniques, ça c'est important.

S.B: Oui et d'où vient la personne et ce qu'elle a comme formation de base sur toutes ces approches du handicap ou de sa personne : comment elle se situe par rapport à tout ça. »

Au-delà de ces critères objectifs, Stéphanie Brize doit ressentir une entente avec la personne. Pour cela, elle s'appuie sur son intuition.

« Il faut avoir du nez. Le recrutement c'est avoir du nez. [...] Tu as beau avoir des compétences...il peut y avoir un mec qui a vachement de compétences et tout, mais si tu ne le sens pas, tu ne le sens pas. Il y a cette espèce de truc, comme dans une rencontre avec quelqu'un. Si l'autre je ne le sens pas et que je ne me sens pas à l'aise avec, je ne le prendrais pas. Moi, je le vois très vite. Je fais des périodes d'essai mais

au bout d'une semaine je sais si la personne ça va le faire ou pas. [...] Les questions que j'aime bien et qui dérangent beaucoup les gens, ça se fait beaucoup en entreprise : c'est les principales qualités. Voilà, moi, c'est là-dessus que je fais marcher mon nez, parce que tu vois très bien ceux qui veulent se la raconter, ceux qui n'osent pas le faire. C'est donner ses qualités et ses défauts dans un entretien. C'est des trucs bateau [...] Moi ce qui prime c'est la relation humaine, c'est-à-dire que la personne peut être hyper performante quand vous avez quelqu'un dans votre quotidien, vos bras et vos jambes, et que vous êtes obligée de vous vouvoyer...il y a des gens qui le font, c'est des choix. Moi je ne vouvoierais pas mes bras et mes jambes à côté parce que c'est un peu ça ce qu'ils sont, l'air de rien. Ils sont tes bras et tes jambes, donc si tu n'es pas à l'aise ou si tu ne sens pas qu'il y a une complicité qui s'installe assez rapidement : c'est que ça ne marchera pas. Le binôme ne marchera pas. Mais ça, c'est mon ressenti. C'est le ressenti que j'ai aujourd'hui et dont j'ai besoin pour fonctionner dans ma vie. [...] »

Stéphanie Brize

III-1-2 Un recrutement réfléchi et organisé

Pour avoir des compétences complémentaires dans son équipe, elle prend le temps de réfléchir à ses besoins pour ensuite construire le profil du candidat recherché. Elle ne recrute pas dans l'urgence.

« Question : Pour vous qu'est-ce qu'une équipe qui fonctionne ?

Stéphanie Brize : Des gens formés à la relation d'aide où la place de chacun avec son professionnalisme, ses compétences propres et son caractère peuvent se juxtaposer les uns aux autres. La constituer [l'équipe] dans le temps et surtout pas dans l'urgence en prenant le temps de définir ses besoins mais aussi ses envies pour trouver le bon profil. La clé de la réussite est un bon recrutement. »

Dans le cadre d'une embauche pérenne, elle met en place une session de recrutement qui s'organise en plusieurs étapes : la mise en ligne d'une annonce sur pôle emploi, la réception d'une quinzaine de candidats en entretien d'embauche, la sélection de quatre ou cinq personnes en période d'essai sur une journée, puis le choix de deux personnes pour le poste. Le dernier candidat retenu sera celui qui n'aura pas refusé le poste. Si aucun des deux candidats ne se retirent, Stéphanie Brize devra faire un choix pour retenir un seul candidat qui sera son/sa futur(e) salarié(e).

« Je fais déjà en général une présélection des CV. Après je reçois peut-être une dizaine, une quinzaine de candidats, j'en sélectionne quatre ou cinq parce que les gens peuvent me répondre " Non ". Et sur la fin, il va rester deux ou trois personnes avec qui je fais un contrat temporaire d'une quarantaine d'heures ou d'une cinquantaine d'heures où ils sont en doublage, ils voient avec les autres comment ça se passe. Il y a des transferts à apprendre, il y a des choses à apprendre. [...] Mais le recrutement c'est quelque chose de primordial. »

Stéphanie Brize

III- 2 Une gestion professionnelle des relations de travail

Stéphanie Brize gère son équipe comme celle d'une entreprise :

- elle planifie le travail de son équipe : réalisation des plannings sur une période de six mois, prévision annuelle des départs en formation, anticipation avec l'équipe des besoins de recrutement
- elle planifie et organise le travail de ses salarié(e)s : établissement d'un règlement intérieur, d'un règlement de fonctionnement et d'un cahier des tâches :

« Si jamais demain on doit réorganiser tout ça, il faut avoir un règlement intérieur, un règlement de fonctionnement et après un cahier des tâches, ce qui doit être fait dans la maison sans que j'ai besoin de leur demander. C'est-à-dire qu'une fois que la personne est formée, il y a des choses que je n'ai même plus besoin de dire. Si six mois après, je dois encore les dire, c'est que le mec il n'est pas bon. C'est assez intéressant, parce que le dernier arrivé c'est Nicolas, de voir combien de temps, combien de temps il te faut pour t'approprier mon quotidien sans que ça me pénalise. C'est ça qui est lourd de recommencer tout le temps, de devoir tout le temps recommencer et d'être à l'aise dans tout ça. Quand on est novice et qu'on débarque dans une équipe qui est performante, pour celui qui arrive ça peut être chaud ».

Stéphanie Brize

- elle assure la gestion administrative: déclaration des cotisations à l'URSSAF, réalisation des fiches de paie de ses salarié(e)s,
 - elle manage son équipe : organisation des réunions d'équipe une fois par mois, transmission des informations aux salarié(e)s lors du changement d'équipe.
- Dans ces différentes tâches, elle peut impliquer des membres de son équipe, notamment pour faire les plannings ou définir un profil de poste dans le cadre d'un recrutement.

De plus, être particulier employeur, c'est aussi gérer des relations humaines. Stéphanie Brize tente d'être dans l'intelligence de la relation. Si un salarié ne peut pas se rendre au travail, Stéphanie Brize écoute la situation personnelle de son/sa salarié(e) pour la comprendre et lui propose un arrangement.

« Si tu joues l'employeur pourri, tu instaures des mauvaises conditions. C'est aussi être à l'écoute. Quand on est dans la relation humaine, il faut être dans l'intelligence. Après, il ne faut pas être dans du n'importe quoi et que tout le monde vienne te dégueuler ses problèmes dès qu'ils passent la porte. Parce qu'on est une équipe de sept, si chacun vient avec un problème, tu ne t'en sors plus. [...] Il y a des cas de force majeure et il y a "ce pour quoi j'arrive en retard". "J'arrive en retard parce que j'habite à l'autre bout du département et qu'il y a deux mètres de neige et que là je ne vais pas pouvoir venir". Oui, c'est un cas de force majeure. »

Stéphanie Brize

Organisation de l'accompagnement à domicile d'une personne tétraplégique - Philippe Muller

Matériaux mobilisés

- un entretien semi-directif en face-à-face réalisé en mai 2015 avec Philippe Muller. Pendant la réalisation de cet entretien, la responsable du service mandataire de l'APF 66⁴³, Emilie Lombard, est parfois intervenue pour étoffer le discours du particulier employeur.
- un entretien semi-directif en face-à-face réalisé en mai 2015 avec Christine Marchand (une salariée à domicile de Philippe Muller).

La présentation des personnes rencontrées

Philippe Muller est âgé de 53 ans et habite à Perpignan. Il est divorcé et il a deux enfants (un garçon de 21 ans et une fille de 19 ans).

Suite à un accident de la route survenu à l'âge de 35 ans (partie I-1), il devient tétraplégique. Il n'a plus l'usage de ses mains, ni de ses jambes. Avant son accident, Philippe Muller a exercé différents métiers dans le transport. Il a d'abord été routier. Puis, pour éviter de s'éloigner de sa famille, il choisit de travailler dans la région en exerçant le métier de livreur dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. Appréciant peu ce métier en raison de mauvaises relations avec les tenanciers, il reprend le métier de routier jusqu'à son accident de la route en 1997.

Philippe Muller est particulier employeur depuis 10 ans.

Christine Marchand a 57 ans. Elle exerce pour la première fois le métier d'assistante de vie au domicile de Philippe Muller. Pendant 17 ans, elle a exercé le métier de chauffeur de taxi dans le transport médical, dans la région Centre. En 2011, elle quitte son emploi pour s'installer avec son mari à Perpignan, où elle se rapproche de sa famille.

Dans cette ville, sa recherche d'emploi dans son domaine de compétences n'aboutit pas. Elle se résout à changer de métier et à travailler auprès d'un particulier employeur. Elle est assistante de vie de Philippe Muller depuis 3 ans.

« À Pôle emploi, ils m'ont dirigée vers une personne pour faire mon CV et une lettre de motivation pour voir si je pouvais faire autre chose que ça [chauffeur taxi]. Parce que mon CV, c'est chauffeur de taxi. Sinon, c'était vendeuse en grande surface, assistante maternelle, assistante de vie ou aide ménagère. Mais, je ne voulais pas faire du porte à porte, pas une heure ici, une heure là. Je voulais travailler auprès d'une personne. Je suis allée voir une personne à Pôle emploi, quelqu'un de bien. Elle m'a

⁴³ Association des Paralysés de France des Pyrénées-Orientales

dit “ C’est sûr que votre CV, ça ne pousse pas beaucoup à vous engager parce que vous n’avez jamais travaillé dans ça ”. Mais bon, quand j’étais chauffeur de taxi, c’était des personnes âgées qui marchaient plus ou moins bien, quand j’allais chercher des gens à la maison de retraite, il fallait parfois que je leur mette la couche. Elle [la dame de Pôle emploi] m’a dit “ Si vous voulez, je vous vends, le jour où j’ai quelque chose, je dis tout ce que vous m’avez dit, vu que ce n’est pas marqué dans votre CV ”. Et c’est comme ça qu’Emilie (de l’APF) m’a appelée. Et le dimanche d’après, je commençais.

Christine Marchand

I – Le parcours d’accompagnement

I-1 L’accident : une vie à réorganiser

En 1997, Philippe Muller est victime d’un accident de la route. Lors d’un déplacement professionnel pour se rendre en Pologne, son collègue de travail (qui conduisait), s’endort et percute un camion. Philippe Muller a eu la sixième cervicale fracturée et est ainsi devenu tétraplégique. A la suite de cet accident, il réside treize mois dans un centre de rééducation à Perpignan. En 1998, il retourne vivre chez lui avec sa femme, ses enfants (son fils est âgé de 4 ans et sa fille de 2 ans) et le fils de sa femme qui vit à son domicile. Sa prise en charge à domicile est assurée par sa femme et des infirmier(e)s.

« Du jour au lendemain, je suis allé à l’hôpital à Cerbère, pendant treize mois. Après on rentre à la maison. C’est difficile à digérer, d’un seul coup du jour au lendemain, il n’y a plus rien. Après, on rentre à la maison, puis on fait la vie avec un fauteuil. [...] On avait des infirmiers qui sont là, après il faut trouver les infirmiers, donc ça, c’était en 98, j’ai eu l’accident en 97, je suis rentré dans ma première maison avec ma femme et les enfants ».

Philippe Muller

En 2001, il se sépare de sa femme et il part vivre chez son père. Des infirmiers et des membres de sa famille (son père et son frère) s’occupent de Philippe Muller dans son quotidien.

Jusqu’en 2005, ses besoins humains compensés par l’intervention d’infirmier(e)s sont financièrement pris en charge par la sécurité sociale. Pour financer sa vie au quotidien, il perçoit un capital de la part des assurances pour couvrir le préjudice subi. Puis, en 2005, après huit ans de poursuites judiciaires, Philippe Muller gagne son procès contre son collègue de travail. Il reçoit une rente conséquente qui lui permet d’acquérir une maison dans laquelle il vit. Il embauche une équipe d’assistant(e)s de vie et il continue à recourir à des infirmier(e)s.

I-2 Etre particulier employeur en mode mandataire : un choix qui s'est imposé

En 2005, il choisit de vivre seul à domicile. Son handicap nécessitant une aide humaine 24 heures sur 24, il envisage davantage une vie à domicile qu'en institution. De plus, le manque de confort dans les institutions ne l'incite pas à recourir à ce mode de prise en charge.

« Dans n'importe quelle institution vous avez une douche tous les deux jours. Moi, ici [à domicile], j'ai une douche tous les jours. Je connais une personne paraplégique qui y est très bien, elle a des amis, elle peut manger toute seule, se servir son café, parce qu'elle a ses mains. Ce que je ne peux pas faire, je dois toujours demander, demander, redemander. »

Philippe Muller

Pour pouvoir vivre à domicile, il choisit d'être particulier employeur et d'embaucher lui-même des salarié(e)s, d'abord en emploi direct, puis en mode mandataire *via* l'APF 66. Les premières années, il emploie des salarié(e)s en emploi direct. Puis, à la suite de conflits avec certains d'entre eux, il recourt au service mandataire de l'APF 66 pour bénéficier de conseils dans la gestion des relations de travail (voir partie 3-2).

II – L'organisation de l'aide humaine à domicile

II-1 Une équipe qui tend à se stabiliser

Pour couvrir ses besoins d'aide humaine 24 heures sur 24, Philippe Muller emploie cinq salarié(e)s à son domicile.

Au cours des dix dernières années, la composition de l'équipe a changé à plusieurs reprises. Certains salarié(e)s sont engagé(e)s dans la relation d'emploi depuis plusieurs années : c'est le cas de François Muller (le frère de Philippe Muller) qui travaille depuis neuf ans en tant qu'assistant de vie au domicile de Philippe et de Christine Marchand, interviewée pour les besoins de l'enquête, qui est en poste depuis trois ans. D'autres salarié(e)s ont quitté l'équipe mais en ont fait partie pendant six ou sept ans.

A contrario, d'autres salarié(e)s sont resté(e)s en poste sur des courtes durées (d'un à six mois). Les départs ont été soit à l'initiative du salarié (départ pour un poste en CDI lorsque le/la salarié(e) occupe un poste en CDD chez Philippe Muller ; choix de vivre à domicile avec les *minima* sociaux, ou choix de faire un enfant) ; soit motivés par Philippe Muller (licenciement).

Christine Marchand : On en a eu [des salarié(e)s] mais au bout d'un mois elles arrêtaient parce qu'elles avaient un autre emploi. Si dans cet autre emploi, qu'elles

exerçaient au départ avec peu d'heures, on leur donnait ensuite un temps complet, elles partaient d'ici. Un temps complet en CDI à la place d'un CDD pas sûr...

Question : vous vous voulez dire que vous en avez vu beaucoup des salarié(e)s ?

C.M: oui, beaucoup.

Question : et quelles sont les raisons des départs ?

C.M : un manque de stabilité, un ras le bol peut être, ou la fille qui vous dit : “ quand je reste chez moi, je gagne plus qu'en venant travailler ”. Le RSA, les allocs, les aides, ça rapporte plus que de venir travailler.

Question: et c'est pour ces raisons qu'elles partent ?

C.M : on en a eu une, ça faisait six mois qu'elle était là, elle a dit, “ je préfère arrêter, j'y arrive mieux en restant chez moi, j'ai plus de sous quand je reste à la maison ”. Celle de l'année dernière, c'est pareil, “ je vais faire un troisième enfant et rester à la maison ”. »

Au moment de l'entretien, l'équipe de Philippe Muller n'a pas connu de modification depuis les six derniers mois : François Muller est en poste depuis neuf ans, Christine Marchand depuis trois ans, Sandrine Corail depuis un an, Elodie Roland depuis un an et Julie Armel depuis six mois. De plus, des aides soignantes interviennent tous les jours au domicile de Philippe Muller pour faire sa toilette.

II-2 Une organisation avec cinq assistant(e)s de vie

Sur les cinq salarié(e)s qui composent l'équipe de Philippe Muller, trois travaillent la journée et deux la nuit :

- trois salarié(e)s sont à temps complet (42 heures hebdomadaires) la journée : Christine Marchand, Sandrine Corail et François Muller (le frère de Philippe Muller).
- deux salariées travaillent à temps partiel (15 nuits par mois) la nuit : Julie Armel et Elodie Roland.

Le travail s'effectue sur des plages horaires de 7 heures : 7h45 -14h45 ou 14h45 -21h45 ou 21h45 -7h45. Les salarié(e)s de jour travaillent six journées d'affilée de sept heures de travail: 14h45 -21h45 puis le lendemain 7h45 -14h45 ou 7h45 -14h45 puis le lendemain 14h45 -21h45.

A la fin des six jours de travail, le salarié a trois jours de repos.

Les salariées de nuit alternent les jours de travail : « une le lundi et le mardi, une autre le mercredi, jeudi, vendredi, et celle qui a fait lundi et mardi travaille le samedi et le dimanche. »

PLANNING TYPE D'UNE SEMAINE DE TRAVAIL

LUNDI	14h45 - 21h45	CHRISTINE
	21h45 - 7h45	ELODIE
MARDI	7h45 - 14h45	CHRISTINE
	14h45 - 21h45	SANDRINE
	21h45 - 7h45	ELODIE
MERCREDI	7h45 - 14h45	SANDRINE
	14h45 - 21h45	CHRISTINE
	21h45 - 7h45	JULIE
JEUDI	7h45 - 14h45	CHRISTINE
	14h45 - 21h45	SANDRINE
	21h45 - 7h45	JULIE
VENDREDI	7h45 - 14h45	SANDRINE
	14h45 - 21h45	CHRISTINE
	21h45 - 7h45	JULIE
SAMEDI	7h45 - 14h45	CHRISTINE
	14h45 - 21h45	SANDRINE
	21h45 - 7h45	ELODIE
DIMANCHE	7h45 - 14h45	SANDRINE
	14h45 - 21h45	FRANCOIS
	21h45 - 7h45	ELODIE
LUNDI	7h45 - 14h45	FRANCOIS

II-3 Une division sexuée du travail

Les deux principales tâches demandées aux salarié(e)s sont l'entretien de la maison et les gestes essentiels de la vie quotidienne pour compenser le handicap de Philippe Muller.

« Le travail ici, ça reste le travail d'une maison. A part la partie tétraplégie où on doit se servir d'un lève-malade pour me mettre au lit, pour me tourner, surveiller les points d'appui. Ça c'est du domaine tétraplégique, qu'ils apprennent ici. [...] Toutes les personnes qui sont ici, elles sont là parce qu'elles ont des mains, parce que moi je n'ai pas de mains [...] Donc voilà, c'est un échange de bons procédés, tu me prêtes tes mains et moi je te donne un chèque. Voilà, ça se résume à ça. Après, il y a une maison, chez toi, tu fais la même chose, mais tu n'oublies pas que c'est chez moi. Et après c'est le cadre d'une maison : faire à manger le midi, nettoyer le matin, faire le lit. »

Philippe Muller

En fonction du sexe du salarié(e)s, les tâches sont différentes. Les femmes effectuent des tâches qui ont trait à l'entretien de l'intérieur de la maison, alors que le salarié homme exécute des activités liées à l'entretien extérieur de la maison.

« François, il est dehors, il s'occupe de tailler les haies, il s'occupe du jardin, on voit dehors ensemble ce qui va et ce qui ne va pas. Les filles, elles lui disent, qu'il faut

nettoyer les trucs de la VMC⁴⁴, donc il le fait, après on a eu une petite fuite du cumulus. [...] Voilà, lui, c'est le bricolage de la maison. Après il y a Sandrine et Christine, qui font le reste de la maison pour les tâches ménagères [...] »

Philippe Muller

« Il [François] s'occupe du jardinage, de l'extérieur ; moi, je m'occupe des courses et des repas principalement, c'est moi qui fais la couture, c'est moi qui fais les confitures. Je m'occupe des papiers. Je ne vais pas dire c'est moi qui tient la maison mais un peu quand même. Quand il faut ranger les papiers, payer des factures et tout ça [...] Je ne m'occupe plus de repassage parce que je fais tout le reste, c'est ma collègue qui le fait. »

Christine Marchand

III – Devenir particulier employeur

III-1 Constituer son équipe

III-1-1 Choisir les bonnes personnes

Le service mandataire de l'APF 66 sélectionne deux ou trois candidat(e)s pour un poste d'assistant de vie pour Philippe Muller (voir partie 3-2), puis il s'entretient avec ces personnes. A chaque recrutement, Philippe Muller demande la présence de Christine Marchand pour avoir son avis.

L'entretien d'embauche est crucial car c'est le moment de la rencontre. Philippe Muller et Christine Marchand cherchent une personne qui leur “plaise”. Au moment de l'entretien d'embauche, Philippe et Christine portent une attention particulière à :

- la tenue vestimentaire du (de la) candidat(e) : être présentable,
- l'entretien de son corps : être propre,
- son regard : sa capacité d'observation,
- son aisance relationnelle : être à l'aise avec Philippe et Christine, partager le même humour.

« Question : pendant le recrutement, qu'est-ce qui vous fait penser que ce n'est pas la bonne personne ?

Philippe Muller : C'est à l'œil, ça se voit.

Question : C'est-à-dire ?

P.M : Son attitude, son comportement, sa manière de parler. [...] Déjà bon, il faut qu'elle soit présentable, qu'elle ne vienne pas n'importe comment et puis après je regarde le parler, et après si je vois qu'elle met deux heures pour aller du salon à la chambre, je me dis ce n'est pas la peine. Et puis, bon, ça se voit, c'est vite fait. Avec Elodie, en une demi-heure, on savait que c'était bon. [...] Elle est venue, on a parlé, rhum, sexe et biture (rires) [...]

⁴⁴ Ventilation mécanique contrôlée

Question : Au moment du recrutement qu'est-ce qui est le plus important pour vous?
[...]

Christine Marchand: Je suis là [à l'entretien d'embauche] pour lui [à Philippe Muller] dire ce que j'en pense. A ce niveau là, la personne je la sens tout de suite. Je peux me tromper, mais si je ne la sens pas du premier coup, euh... on essaye de blaguer pour voir si elle va supporter. Il faut qu'elle sache s'occuper d'une maison, qu'elle soit agréable, qu'elle ait de la conversation, il faut arriver à parler avec toutes sortes de gens. Il faut arriver à se mettre au niveau des gens. [...] Je regarde comment elle est habillée, si c'est l'été, je regarde ses pieds.

Question: donc la propreté

C. M : oui et la façon qu'elle parle, la façon qu'elle a de regarder la maison, si elle parle librement ou si elle se force. Si c'est quelqu'un qui dit " moi je, moi je...", Je n'aime pas trop, parce qu'au bout d'un moment c'est " on fait comment ? " Il y en a une, elle est arrivée avec des tatouages partout, pas le beau tatouage, il faut que ce soit quelque chose de joli. Là, c'était vraiment le truc grossier. Elle était habillée d'un pantalon blanc, mais il n'était plus blanc. Déjà quand on arrive chez quelqu'un, on essaye de s'habiller correctement, se montrer à son avantage. »

Le/la candidat(e) retenu(e) est ensuite pris(e) à l'essai pendant une semaine. Durant cette période, la ponctualité et la compréhension du poste sont des critères qui permettent à Philippe Muller de juger les compétences de la personne dans le travail attendu.

« Je regarde à quelle heure elle arrive. En général, c'est à quarante-cinq, je leur demande d'arriver à trente-cinq, je regarde si les dix minutes sont à peu près respectées. Dans ces dix minutes, elle discute avec la personne qui était là auparavant. On regarde le comportement de la personne [...]. On regarde si elle assimile bien le lever, si elle arrive bien à me placer dans le fauteuil, si elle arrive bien à me soulever, ça c'est un critère qui est vraiment très important. Après le reste, ça reste une maison. »

Philippe Muller

III-1-2 Assurer une formation à domicile des salarié(e)s

Pour Philippe Muller, le niveau de formation des candidats n'est pas un critère de recrutement. Il est critique envers les candidat(e)s formé(e)s car ils/elles s'adapteraient difficilement aux besoins de la personne en situation de handicap. Il préfère former lui-même ses salarié(e)s à ses propres besoins. Lors de la période d'essai, le/la salarié(e) est formé(e) aux actes liés au handicap de Philippe et aux tâches liées à l'entretien de sa maison.

« Au début, on cherchait des personnes avec des formations. J'ai dit : " Je laisse tomber, les formations, je les ferai moi-même ! " De toute manière, pour prendre un lève-malade, pour se déshabiller, pour m'enlever les selles. Tout ça, c'est bien planifié au début. Si ça ne leur va pas, elles s'en vont. [...] Je préfère qu'elles n'aient pas de formation, qu'elles apprennent ici. Celles qui ont déjà quelque chose (une formation),

elles vont vous dire : “ Oui, mais ça j’ai déjà appris, ça j’ai déjà fait. Nous, on le faisait là-bas ”. “ Oui, mais là-bas, tu le faisais comme ça, et ici, c’est chez moi, tu le feras comme ça ”. Et y a plein de paramètres : [...] ici y a pas de toilettes, on donne juste un coup de main, ici c’est les infirmiers (qui se chargent de la toilette).

Philippe Muller

Christine Marchand témoigne à propos de la formation qu’elle a reçue par Philippe Muller lors de sa prise de poste.

« Christine Marchand : J’ai été formée sur place, ce qui n’est pas plus mal non plus, comme ça on a les gestes qu’il veut. Quand on apprend dans une structure, ce n’est pas automatique que tout le monde ait besoin des mêmes gestes. Là, ici, j’ai été formée par rapport à ce qu’il désirait. Ça fait trois ans et tout se passe bien.

Question : et quand vous avez dit “ C’est mon employeur qui m’a formée. ” C’est sur des actes techniques ou autre chose : le bon sens ?

C. M : Après c’est inné, c’est tout ce qu’il ne peut pas faire (se gratter la tête, les oreilles), après c’est l’entretien d’une maison, c’est le ménage, les repas, les courses. Il ne faut pas sortir de St Cyr, avoir fait des grandes études. Généralement, il (Philippe Muller) aime bien les gens qui n’ont pas de formation.

Question: pourquoi ?

C. M : parce qu’il dit que quelqu’un qui est formé n’est pas meilleur que quelqu’un qui n’est pas formé. Moi je dis qu’il n’a pas tort non plus, parce qu’elles [les salariées formées] veulent tellement faire professionnel, faire comme on leur a appris, ça ne correspond pas toujours aux besoins. »

III-2 Une gestion en partie déléguée à un service mandataire

Le service mandataire de l’APF 66 est un soutien juridique, administratif et humain à la fonction d’employeur de Philippe Muller. Ce service organise la première étape du recrutement. Emilie Lombard, la responsable du service mandataire de l’APF 66, rédige l’offre d’emploi en fonction des besoins qu’elle recueille lors d’un échange avec le particulier employeur. Puis, elle publie l’offre sur Pôle emploi. Elle retient quelques candidatures et les propose à l’employeur.

Lorsque la relation d’emploi est établie entre le particulier employeur et le salarié, le service mandataire réalise les fiches de paie des salarié(e)s. De plus, dans la gestion de la relation d’emploi, ce service mandataire apporte des conseils juridiques (sur la rédaction du contrat de travail, sur le rappel de la convention collective du salarié du particulier employeur).

« Philippe Muller : Je suis passé par l’APF. Et l’APF nous a donnés des horaires, une manière de fonctionner, si on a quelque chose, on a l’APF.

Question : Comme ça, vous avez un intermédiaire...

P.M: Puis on a un planning, on a des bases. [...] »

« Question : Et qui fait les plannings ?

Christine Marchand : c'est nous qui les faisons, puisque Emilie est là pour avoir le planning, le calcul des heures et du salaire. Mais sinon, tout se fait ici, si on veut une journée, on voit avec Philippe, et on échange avec les collègues pour se remplacer. »

« Question : est-ce que vous avez le sentiment de bien connaître vos droits, en général ?

P.M: Il y a internet et après, j'ai Emilie [du service mandataire de l'APF 66] qui me recadre un peu, sinon je rentre là dedans comme un boulet, donc elle temporise un peu [...]

Emilie: oui, il y avait une équipe à conflits et je pense que du coup, vu que l'équipe a changé, nous, on a recadré les choses. On recadre dans le contrat de travail pour éviter que des problématiques que Philippe a déjà vécues, se renouvellent à nouveau. »

III-3 Un rôle de patron difficile à endosser

Philippe Muller ne se considère pas comme un patron. Pour lui, l'emploi de salarié(e)s à son domicile pour compenser son handicap n'est pas un choix, mais une nécessité. C'est son handicap qui le contraint à avoir une équipe de salarié(e)s.

« Question : Est-ce que vous vous voyez comme un patron ?

Philippe Muller: Non, je n'aime pas, parce que toutes les personnes qui sont ici, elles sont là, parce qu'elles ont des mains, parce que moi je n'ai pas de mains, donc le jour où ils me retrouveront la manière de me redonner les mains, [...] j'arriverai à me débrouiller tout seul. La moitié des personnes, elles partiront au chômage parce que les assurances ne me payeront plus d'auxiliaires de vie, étant donné que j'arriverai à me débrouiller tout seul. »

Dans son équipe Philippe Muller se considère davantage comme coordinateur. Sur l'organisation du travail (planning, remplacement), les salarié(e)s s'arrangent entre elles/eux. En cas de désaccords, le particulier employeur intervient.

« Philippe Muller: quand il y a des remplacements, quand quelqu'un a besoin d'une matinée, au lieu de l'après-midi, on me le signale, elles discutent déjà entre elles et on bascule.

Question : donc vous avez plutôt un rôle de coordinateur ?

P. M : oui plutôt [...] Moi je prends de l'écart, et après c'est à elles de s'entretenir, si ça marche entre eux, moi je suis d'accord. Après, moi, je donne mon droit de veto, quand il y a quelque chose qui ne va pas.

Question : et pour recadrer, est-ce que vous avez des moments de réunion avec les salariés ?

P. M : non, non [...] De toute manière, elles le savent, si ça va bien, c'est bien, le jour où ça ne va pas bien, de toute manière, il n'y a pas de débordements. Ça sera réglé de suite, après je n'ai pas le 50 %, je suis 0 ou 100, ça c'est un peu mon handicap.

Comme je dis, s'ils veulent des changements, être du matin ou de l'après-midi, ils s'arrangent entre eux, ça va, c'est bon, ok. Moi, je dis rien, voilà. Après il y a les vacances, tu vas remplacer tel jour, tu vas remplacer tel jour, on note les vacances. Après si ça ne marche pas comme ça, c'est moi qui intervient. Et là, bien entendu, c'est ce que j'ai horreur, c'est intervenir en tant que patron. Déjà ça me dérange et donc déjà je ne vais pas être agréable. Parce que c'est remettre les personnes à leur bonne place, ça, ça ne me plaît pas. »

Dans son rôle d'employeur, Philippe Muller peut être amené à demander à Christine Marchand de le seconder. Il lui demande d'être présente lors des entretiens d'embauche (voir partie 3-1-1) et de former le/la salarié(e) sur l'entretien de la maison. De plus, elle peut être amenée à conseiller les aides-soignantes.

« Christine Marchand: Généralement, quand elles [les assistantes de vie] viennent pour la première fois, il veut que ça soit moi. Je lui dis que quand je suis venue, il n'y avait personne pour m'expliquer. Maintenant, c'est moi, je fais la formatrice sur place.

Question: Il délègue donc ?

C. M: Oui et il me fait confiance.

Question : Donc votre poste, il a évolué au fil du temps, on peut dire ?

C. M: Il se rend compte que je sais un peu tout faire. [...] Je ne vais pas dire que c'est moi qui tiens la maison mais un peu quand même.

Question : Quelles sont vos relations avec les aides soignantes ?

C. M : Très bonnes

Question : Ce n'est pas elles qui vous donnent des ordres ?

C. M: Non, non, au contraire, si ce sont des nouvelles c'est nous qui leur expliquons comment il faut faire. Parce que bon, depuis trois ans, j'ai vu pour la douche et tout ça. D'ailleurs une fois, il y avait des inondations, c'est moi qui suis venue faire le rôle d'aide soignante. Il n'y a pas de chef. »