

Le *care* à demeure. Le travail des *cuidadoras* migrantes à Buenos Aires.

Natacha Borgeaud-Garciandía
CONICET/FLACSO, Argentine
nborgeaudgarciandia@flacso.org.ar

Résumé – Abstract – Resumen

Le care à demeure. Une approche du travail des cuidadoras migrantes à Buenos Aires

L'objectif de cet article est d'analyser le travail de « care » auprès de personnes âgées, dans le contexte de travailleuses péruviennes ayant migré à Buenos Aires et travaillant à *demeure*. Il s'agit de situations fortement marquées par de relations interpersonnelles et un engagement subjectif particulièrement intenses. La première partie est consacrée à la présentation générale de la situation de ces travailleuses devenues *cuidadoras* à Buenos Aires. Dans la deuxième partie, l'analyse porte sur quelques éléments essentiels qui structurent la réalité quotidienne des *cuidadoras* à demeure, tels l'enfermement continu et l'intimité persistante avec des personnes très dépendantes. L'article s'achève sur une réflexion concernant les rôles ambigus de l'attachement affectif. L'ensemble des analyses prend appui sur des entretiens biographiques menés auprès des travailleuses.

Mots-clefs : *Care*, migration, travail à demeure, enfermement, intimité, amour

“Live in” elderly home care. An approach to the immigrant caregivers work in Buenos Aires.

The purpose of this article is to analyze the elderly home caregivers work, in the context of Peruvian workers who migrated to Buenos Aires and work in the live in basis. It is a situation strongly marked by interpersonal relationships and a particularly intense subjective commitment. The first part addresses the overall presentation of the situation of these workers who became elderly caregivers in Buenos Aires. In the second part, the analysis takes some essential elements that structure the daily reality of the live in caregivers, as the continued confinement and persistent intimacy with highly dependent people. The article ends with a reflection on affective ambiguous roles. The analysis set is supported by biographical interviews conducted with workers.

Key words: Care, migration, sleep in care work, confinement, privacy, affection.

El cuidado “cama adentro”. Un acercamiento al trabajo de las cuidadoras migrantes en Buenos Aires.

El objetivo de este artículo consiste en analizar el trabajo de cuidado de ancianos, en el contexto de trabajadoras peruanas que migraron a Buenos Aires y trabajan “cama adentro”. Se trata de situaciones fuertemente marcadas por relaciones interpersonales y un compromiso subjetivo particularmente intensos. La primera parte se aboca a la presentación general de la situación de estas trabajadoras que se hicieron cuidadoras en Buenos Aires. En la segunda parte, el análisis retoma algunos elementos esenciales que estructuran la realidad cotidiana de las cuidadoras “con cama”, como el encierro continuo y la intimidad persistente con personas muy dependientes. El artículo finaliza con una reflexión sobre los roles ambiguos del afecto. El conjunto de los análisis se apoya en entrevistas biográficas llevadas a cabo con trabajadoras.

Palabra claves: Cuidado, migración, trabajo cama adentro, encierro, intimidad, afecto

Les *cuidadoras*¹ dont il est question ici sont pour la plupart péruviennes. Elles vivent dans la capitale argentine, prennent soin de personnes âgées avec lesquelles elles vivent jour et nuit, six jours sur sept. Ce sont quelques-uns des points les plus saillants de leurs témoignages, marqués par ce type d'emploi à *demeure*, qui vont être objets de réflexion dans les pages qui suivent. Si le transfert de travailleuses en provenance de pays du Sud venues combler le « déficit de *care* » des pays du Nord parvient à se faire une petite place dans les milieux académiques (de ces derniers), la mise au travail de femmes issues des migrations de travail entre pays du Sud souffre d'un déficit de visibilité académique, alors même que cette problématique se trouve encore accentuée (du moins dans le cas qui nous concerne) par le manque d'infrastructures et de politiques publiques dans le domaine de l'attention aux enfants et aux personnes âgées. Parler de « Nord » et de « Sud » c'est certes faire référence à des catégories politiques, mais ces catégories couvrent des ensembles d'une grande hétérogénéité². Jetons un rapide coup d'œil à la situation argentine.

L'Argentine est une terre d'immigrations. Derrière la « grande histoire » de la migration européenne, s'en cachent d'autres socialement moins valorisées, latino-américaines, asiatiques et plus récemment africaines. Les migrations latino-américaines, quantitativement stables, ont souffert un certain nombre de modifications au cours de ces dernières décennies : dans leur composition (en gros, moins de Chiliens et d'Uruguayens pour plus de Boliviens, de Paraguayens et de Péruviens) et leur destination (des régions frontalières vers la capitale), en plus de leur importante féminisation³. Plus cette migration s'est féminisée, plus elle s'est concentrée dans la capitale et sa région, d'une part, dans les emplois de service domestique et de *care*, de l'autre. Ces emplois, précaires, stigmatisés, mal rémunérés, dépourvus de protections sociales, se sont peu à peu transformés en « niche d'emploi » au point que se trouvent facilement associés travail de domestiques ou de *cuidadora* et migrantes. Parmi les migrantes paraguayennes et péruviennes, au moins une sur deux travaille dans l'emploi domestique et de *care*⁴ ; dans la capitale intramuros quasiment un emploi domestique ou de *care* sur deux est occupé par une migrante latino-américaine⁵.

Un dernier point pour en finir avec ces caractéristiques très générales. D'après le Ministère du Travail Emploi et Sécurité Sociale, 6% des salariées dans le service domestique (mais 26% dans la bouche du ministre) sont employées à *demeure*⁶. On peut, sans trop de risque de se tromper, imaginer que 1) des facteurs tels que l'existence de réseaux informels entre migrantes et de secteurs d'emploi « réservés », ou encore la nécessité de pouvoir compter sur

¹ Puisque, contrairement au français, les termes « *cuidado* » et « *cuidadora* » existent en espagnol (pour *care* et *caregiver*), nous maintiendrons les terminologies originales.

² Ce qui n'empêche pas pour autant les comparaisons. Cf. notamment les travaux de H. Hirata, notamment (2011).

³ La migration péruvienne est la plus récente et la plus illustrative, passant entre 1980 et 2000 de 200 hommes pour 100 femmes à 68 hommes pour 100 femmes (Pacecca, 2009 ; Cacopardo, 2005).

⁴ Ici, les chiffres varient selon les sources (par ex. pour le début du millénaire, ces emplois concernaient entre 36,5% à 58,1% des Paraguayennes et 55,8% et 69% des Péruviennes (Pacecca (2009) et Cerruti (2009) qui ajoute « This concentration (...) is one of the highest in the region, and probably in the world »).

⁵ Pacecca (2009). D'après Buccafusca (s/d), ce chiffre s'élèverait à 90% si on ajoute les migrantes internes.

⁶ MTESS, *Situación laboral del servicio doméstico en Argentina*, Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales, 2004. Pour les déclarations du Ministre du Travail cf. *Página 12*, « Empleadas con más derechos », 9 de marzo de 2010.

un toit dans la ville d'arrivée, se traduisent par une surreprésentation des migrantes parmi les employées à demeure; 2) les nécessités propres de l'attention et des soins à prodiguer à une vieille personne dont la dépendance justifie qu'il faille faire appel à une *cuidadora* se traduisent par une surreprésentation de cette activité parmi les emplois à demeure. Ce sont sur ces situations, fortement marquées par des relations interpersonnelles intenses et un engagement subjectif très fort, que l'on va porter notre attention. Dans un premier temps, il sera fait état de la situation générale des travailleuses migrantes devenues *cuidadoras* à Buenos Aires. Dans un deuxième temps, la réflexion porte sur quelques-uns des éléments essentiels qui structurent la réalité quotidienne des *cuidadoras* à demeure : la conjugaison délétère de la dépendance continue et de l'enfermement ; l'intimité persistante avec la vie de corps et d'esprits faiblissants ; avant d'achever sur quelques pistes de réflexion sur les rôles multiples et ambigus de l'attachement affectif.

1. L'incorporation des travailleuses migrantes aux emplois de *cuidadoras*

Les idées développées dans ce texte proviennent de longs entretiens de type récits de vie menés avec des travailleuses, migrantes (principalement du Pérou mais aussi du Paraguay et du Nord du pays), qui sont ou qui ont été *cuidadoras* à demeure chez des personnes âgées. Malgré la diversité des trajectoires, ces femmes partagent l'expérience de la migration et la précarité et instabilité intrinsèques aux emplois occupés. Prenons le cas des migrantes péruviennes rencontrées. Elles ont toutes migré dans les années 1990, poussées par la crise économique et politique de leur pays. Pour ces femmes, la migration est devenue, ainsi que le note Hochschild, une solution personnelle pour répondre à un problème public (2008 : 272). Les maris ont perdu leur travail, la débrouille ne suffit plus, les femmes, qu'elles participent ou non du marché du travail, sont de plus en plus nombreuses à migrer, laissant derrière elles leur famille. L'Argentine fait partie des destinations choisies. Le taux de change de l'époque (1 peso = 1 dollar), très favorable, permet d'envoyer de l'argent aux siens, la proximité géographique et la langue rassurent. Elles connaissent toutes (ou presque) une copine plus ou moins lointaine, une sœur, une cousine qui les aidera à prendre la décision de migrer et à arriver sur place. Certaines ont même déjà un emploi qui les attend – toujours pour prendre en charge le ménage ou veiller auprès d'une vieille personne. Le long voyage en bus est ponctué de péripéties souvent pénibles, et l'arrivée plus éprouvante encore. Certaines s'amoncellent avec d'autres compatriotes dans une unique chambre de pension, d'autres se retrouvent sans transition chez des étrangers pour commencer un travail face auquel elles se sentent démunies, la moins chanceuse se retrouve seule et sans argent à la station de bus, livrée au hasard de ses rencontres. Elles ont en général des dettes à payer, elles arrivent en pensant amasser quelque argent avant de rentrer chez elles. Pourtant, malgré les difficultés et surtout la crise économique qui a ébranlé l'Argentine en 2001, elles sont restées (mais nombreuses sont celles à être reparties), celles qui avaient mari et enfants en plus ou moins bas âge les ont fait venir, puis elles ont fait leur vie dans le pays d'accueil. Elles passent plusieurs années sans quitter le pays dans l'espoir d'obtenir des papiers nationaux, garants d'un peu plus de tranquillité et de stabilité. Finalement, ni d'ici ni de là-bas, celles qui y pensent n'envisagent pas sans appréhension un futur retour au pays, tandis que d'autres partagent déjà l'idée que c'est ici qu'elles finiront leurs jours.

Le gros de ces migrantes devient en Argentine alternativement ou conjointement employées domestiques ou *cuidadoras*⁷. Rapidement attrapées par les informations qui circulent dans les réseaux de migrantes et d'employeurs, elles renforcent l'idée selon laquelle travailler dans l'aide aux personnes âgées c'est (surtout) « à demeure » et c'est (surtout) réservé aux étrangères. C'est d'ailleurs lorsque la vieille personne a perdu toute possibilité de se valoir par elle-même que ses enfants font appel à une *cuidadora* qui devra rester en permanence auprès d'elle. Cette solution, plus économique que faire appel à trois personnes différentes payées par heures qui se relaient, représente parfois l'option permettant d'éviter ou de retarder l'institutionnalisation. Les trajectoires de travail des travailleuses ayant migré offrent une certaine diversité : il y a celles qui travaillent à demeure ou qui accumulent un nombre considérables d'emplois puis, une fois leur famille arrivée, se dirigent vers une diminution des heures de travail dans un emploi fixe (service domestique ou vente informelle). D'autres – « ascendantes » – parviennent à fonder une petite entreprise. Puis il y a les trajectoires de *cuidadoras* à demeure qui, depuis 20 ans, passent de maison en maison et de vieille personne en vieille personne, à la mort de ces dernières ou leur placement sans préavis en maison de retraite.

C'est toujours ainsi que les *cuidadoras* perdent leur emploi (à moins qu'elles décident de partir, prétextant un voyage inévitable dans leur pays) et c'est un des éléments qui en fait la précarité. Nombre d'autres aspects y contribuent. Elles ne sont pas déclarées et ne bénéficient que rarement de protections sociales (pas d'assurance maladie, aucune cotisation). Faut-il qu'elles soient mourantes pour pouvoir s'absenter de la maison (à moins de trouver et de payer de leur proche une remplaçante fiable). Le logement chez la personne dont elles prennent soin – même si, les premiers temps, il offre une sécurité certaine aux migrantes – est également source d'incertitude (elles perdent l'emploi et le logement en même temps) et témoigne de la place qui leur est réservée dans le foyer : leur habitation peut être une petite pièce avec le strict nécessaire (un lit, une table de nuit, parfois une armoire), mais il est bien courant qu'elles partagent la chambre de la personne dont elles prennent soin. Les employeurs jouent un rôle essentiel dans les trajectoires des travailleuses : c'est à travers leurs réseaux plus encore que les réseaux de migrants qu'elles trouvent du travail. Le bouche-à-oreille joue un rôle indéniable dans les embauches et la succession des emplois et des types d'emplois par lesquels elles transitent.

⁷ Dans le cadre de cet article, il nous faut distinguer l'emploi domestique des tâches ménagères. Le travail de *care* auquel il est ici fait référence implique un travail d'attention et de soin à apporter à une personne, généralement âgée, le plus souvent dont l'autonomie se voit restreinte du fait de difficultés physiques et/ou mentales. L'emploi domestique fait partie de ce que l'on désigne par le vocable *care*, mais n'implique pas une relation d'attention et de soin directe, intime, *centrale* à l'autre. Souvent, dans les cas étudiés, les travailleuses sont employées pour s'occuper de tout, des tâches ménagères et des personnes. Cependant, emploi domestique et aide aux personnes font en général l'objet de différenciation de la part des travailleuses, qu'elles préfèrent le premier (moins prenant affectivement) ou qu'elles le rejettent, se considérant *cuidadoras* et non pas employées domestiques. Ces mêmes *cuidadoras* qui refusent les emplois d'employées domestiques trouvent, par contre, que le ménage quotidien fait partie de leurs prérogatives ; qu'il est « normal » de s'en occuper, tout « comme on le ferait chez soi » (elles sont d'ailleurs, le temps que dure chaque emploi, « chez elles » et savent que – généralement – les personnes dont elles ont la charge ne peuvent s'en occuper). C'est ici la personne à soigner et les activités qui tournent autour de ces soins qui sont centraux, les tâches ménagères en font partie.

Outre ou en complément des facteurs démographiques et économiques qui expliquent la généralisation des migrantes dans ces emplois, on peut imaginer qu'elles font l'objet de représentations sociales qui en font les figures idoines de ce type d'emplois. Ainsi sont-elles supposées avoir un profil et une situation familiale appropriés : *grosso modo*, elles n'auraient pas de famille sur-place et auraient du mal à trouver du travail⁸. Issues de cultures estimées plus « traditionnelles », elles seraient plus attachées aux personnes âgées (les *cuidadoras* font également appel à cette justification culturelle à double tranchant pour se distinguer des enfants qui « abandonnent » leurs parents). Ce type de représentations, ainsi que le lit et la nourriture qui accompagnent ces emplois, alimentent l'idée plus ou moins implicite de *faveur*. Soit qu'elle jaillit lorsque la fin de l'emploi s'accompagne de tension, soit la tension est absente mais aucune reconnaissance économique répond à l'attente de la travailleuse, qui se sent abusée et peu récompensée de son travail.

2. Le travail de « cuidado » à demeure

2.1 Dépendances et enfermement

Malgré les convergences certaines entre les récits des *cuidadoras* employées par heures, ayant suivi une formation et travaillant à demeure, l'exposition subjective, l'engagement affectif, la captation de l'être dans ses multiples dimensions (psychologique, subjectif, physique, intime), font de l'emploi à demeure une expérience particulière, à moins qu'elle ne soit révélatrice des dimensions mises en jeu par le travail rémunéré de *care* poussé à l'extrême. Dans les pages qui suivent je vais tenter de faire un peu de lumière et d'offrir des pistes de compréhensions de quelques-uns des aspects exacerbés du fait qu'il s'agit d'emplois qui se déroulent à demeure.

L'un de ces éléments concerne les effets de la dépendance et l'effacement, ou plutôt la redéfinition de frontières temporelles et spatiales dans le quotidien de la *cuidadora*, pour qui l'étendue des journées se confond avec le travail, accompagnée du sentiment de responsabilité envers autrui dont elle ne peut se défaire à *aucun* instant. Relâcher un peu son attention (ce qui certes arrive, l'attention permanente étant épuisante) peut se traduire par des complications dont elle serait rendue fautive. Dans ce contexte, même les instants de relâchement relatif n'ont pas lieu à des moments vides de tout contrôle mais lorsque les risques d'accident sont les moins élevés. Pour imaginer le quotidien des *cuidadoras* et des vieilles personnes confiées à leur garde, il faut faire abstraction du rythme général de la ville et de la vie sociale partagée, et se plonger par l'imagination dans un petit appartement où les journées et les nuits se succèdent entièrement suivant le poult lent d'un quotidien ramené au rythme faussement calme des activités vitales : dormir, manger, faire sa toilette, se distraire. L'envahissement de sa vie présente par l'attention constante et la cohabitation avec une autre personne placée sous sa responsabilité, place la *cuidadora* dans une situation où elle doit non

⁸ Ainsi, Orfelía a du mal à cacher la colère ressentie lorsqu'après 6 ans d'attention prodiguée à une vieille dame, à sa demande de reconnaissance de ses services, sa fille rétorque en premier lieu qu'elle n'était pas déclarée puis lui demande comment peut-elle prétendre à cette reconnaissance alors qu'elle a eu où manger et où dormir - alors que Orfelía a un mari, des enfants et un toit, qu'elle n'a pas rejoints pour s'occuper de la vieille dame. Ou encore Rosalba qu'une employeuse, après une altercation, traite d'ingrate, elle qui lui a donné du travail alors qu'elle n'en avait pas.

seulement prendre soin de l'autre mais redoubler ses efforts pour « prendre sur soi » et contrôler les effets délétères de cette situation afin de ne pas perturber la vieille personne. Ce choix s'avère tant éthique que stratégique puisque toute perturbation inattendue a des chances de mettre à mal le long et patient travail d'élaboration d'une ambiance sereine, plus ou moins garante de la tranquillité de la personne assistée et gage d'un soulagement non négligeable pour la *cuidadora* et le déroulement de son travail. Cette « mise à distance », qui est en même temps « prise sur soi » des effets de la situation de travail sur la *cuidadora*, va de pair avec le travail continu sur soi-même que la *cuidadora* n'a d'autre choix que d'élaborer plus ou moins consciemment pour ne pas être envahie, absorbée, dé-substantialisée par l'attention ininterrompue portée à l'autre et à son milieu quotidien.

Le point le plus sensible de cet envahissement, concerne l'effet de l'enfermement et l'absence d'instant (pour ne pas parler de temporalités plus longues) pour se retrouver avec soi-même (« pardonne-moi, s'excuse Estrella pour l'image qu'elle va évoquer, mais pas même aux toilettes »). La dépendance d'une personne âgée malade ou fragilisée, ou du moins la responsabilité que cette dépendance éveille chez la *cuidadora*⁹, n'a d'autres limites que ses propres nécessités, ses propres caprices, ou ceux de sa maladie. Cela n'est pas moins vrai la nuit que le jour. La fragmentation des temps sociaux demeure sans impact sur l'attention à porter sur l'être protégé ainsi que sur la continuité de sa propre existence. Et les *cuidadoras* doivent s'adapter à ses rythmes et états. Selon la personne, voire son état au jour le jour, les nuits peuvent être paisibles ou un « enfer » un « martyr » pour reprendre les mots de Orfelía. La nuit, ce peut être le temps des insomnies. Malgré les pastilles qui font de moins en moins effet, la vieille personne se réveille une fois, deux fois, cinq fois au cours de la nuit. Suivie comme une ombre par la *cuidadora*, elle veut se rendre aux toilettes, ou demande son petit-déjeuner, ou bien commence à s'affairer dans l'appartement. C'est aussi le temps des peurs et/ou des hallucinations dues à la sénilité et il faut rassurer, les mots accompagnant les gestes, bercer, caresser, calmer tandis que la *cuidadora* tombe elle-même de sommeil. Il n'y a pas de réponse préétablie, à chaque nouvelle insomnie il faut chercher les mots, les gestes et l'attitude qui permettra à la vieille personne de retrouver le sommeil. La *cuidadora* dort d'un sommeil de nourrice. La nuit, la tension et l'attention ne relâchent pas. Les récits des nuits qui deviennent un vrai calvaire abondent, et ce n'est probablement pas sans raison qu'ils se trouvent à proximité des récits sur la sensation d'enfermement. Dans ce sens, cette petite phrase d'Estrella reflète son épuisement et illustre cette autre face de l'enfermement, la sensation de tourner en rond : « Quand elle se lève la nuit et la voilà, elle marche et marche et marche et n'a aucun repos ; elle prend une chose, elle prend autre chose, et elle marche, et elle marche et elle parle, et elle parle, et elle marche et elle prend une chose, puis une autre ». Tandis que la vieille personne récupère durant la journée le manque de sommeil (« essentiel pour ma maintenir de bonne humeur »), la *cuidadora* accumule la fatigue, mettant en péril l'architecture fragile de l'univers de travail patiemment construite, sa santé et son emploi. Si les récits de nuits qui épousent davantage les formes de la lutte que du paisible repos se

⁹ Cet aspect est essentiel. Hochschild met également l'accent sur ce sentiment de responsabilité : « (...) dans le cadre de cette relation, la personne qui offre le *cuidado* se sent responsable pour le bien-être de l'autre et développe un travail mental, émotionnel et physique afin de s'acquitter de cette responsabilité » (2008 : 309). Cf. également Doniol-Shaw (2009).

répètent, le calme ne détend que partiellement les sens en alerte de la *cuidadora* endormie, attentive dans son sommeil aux mouvements de la personne âgée¹⁰. Une grande partie de son travail consiste à se maintenir alerte, toujours vigilante, et à *anticiper* nécessités et dangers (Molinier, 2005b). Elle ne veut pas découvrir en la trouvant par terre que la personne dont elle a la charge a voulu se lever. Elle l'aurait laissée s'exposer à ce danger et échoué dans son travail. « Cuidar », veiller sur l'autre, c'est prévoir, et prévoir requiert une attention constante.

Ainsi, la sensation d'enfermement résulte de l'articulation de divers facteurs qui, outre l'impossibilité de sortir qui est en soi très mal vécue, rend ce travail particulièrement oppressant. La vigilance constante, qui ne peut à aucun moment se relâcher, conjuguée à l'absence d'intimité propre, de temps pour soi, est particulièrement éprouvante¹¹. Même le dimanche, le téléphone sonne, ou bien, inquiète du sort d'un vieillard resté seul, la *cuidadora* fera un tour « voir si tout va bien ». Un autre de ces éléments concerne la nécessaire reconnaissance du monde de l'autre, issu de son imagination et sa sénilité, tout en redoublant d'efforts pour préserver sa propre raison et trouver la patience de ne pas s'emporter ni perdre les pédales.

L'enfermement *stricto sensu* couvre plusieurs réalités qui n'auront pas le même impact sur la travailleuse. Il dépend en grande partie de l'état de santé de la vieille personne et son évolution. Si elle – ou tant qu'elle – peut marcher, elles sortiront ensemble, au parc, café ou supermarché alentours. Courts « bols d'air » au cours desquels la *cuidadora* ne peut s'isoler ni relâcher son attention. Parfois elle peut s'absenter du domicile un court moment, une demi-heure au maximum car elle craint qu'il n'arrive quelque-chose pendant son absence. Ces échappées aident cependant à supporter les heures d'enfermement. Puis il y a les situations où la *cuidadora*, tenue de rester auprès d'une personne grabataire ou qui simplement ne sort plus, se trouve dans l'impossibilité de quitter l'appartement six jours sur sept. Ses échappatoires semblent alors bien dérisoires: lire, dormir, défaire et ranger mécaniquement chaque soir son armoire, chiper des moments d'insomnie... Rosalba traduit bien les sentiments, enjeux et dangers de l'enfermement :

J'étais enfermée là, coincée là, je ne pouvais pas bouger. (...) Pour moi, ce fut très traumatisant, être tant de temps enfermée, parce que jamais de ma vie je n'avais pensé que dans ce travail j'allais me retrouver comme ça, tellement enfermée, sans même la liberté de pouvoir dire « je reviens tout de suite. Je descendant juste en bas » (...) Oui, pour moi ce fut traumatisant parce que tu ne te sens plus maître ni libre de ta personne. Tu sens que tu dois toujours être [à la disposition] d'une autre personne, comme si tu n'étais plus maître de ta personne. Tu n'as déjà plus de personnalité, ça c'est ce que je sentais, je n'étais plus maîtresse de moi-même (...). En plus je suis de ces personnes qui ont toute la vie été de bien manger, en abondance, et là on mangeait comme des chatons (...). C'était traumatisant pour moi. Je sortais du travail [samedi] à 9.00hrs, j'arrivais désespérée chez moi, j'ouvrais le frigo, je sortais [la nourriture] et je commençais à manger, et ma sœur me disait « mais arrête, qu'est-ce qui t'arrive ? ». Je

¹⁰ Estrella, racontant ses nuits en compagnie d'une personne au sommeil régulier, m'explique que même ainsi elle ne peut pas dormir tranquille: « je me levais pour l'écouter, pour voir si elle était bien endormie, si elle respirait bien. Je me levais 2, 3 fois, je traversais le petit couloir [qui séparait nos chambres], comme ça, pour la regarder ; je l'observais et après je retournais dans mon lit, pour dormir à nouveau ». La nuit du samedi au dimanche, qu'elle passe chez elle, Estrella dort 12 heures d'affilée et s'étonne « comment se fait-il que lorsque je suis ici je sais que je suis chez moi et je dors d'une traite ? ».

¹¹ Comme en témoigne Rosalba : « Tu sais ce qui te fatigue ? (...) C'est la tension d'être toujours enfermée qui te fatigue (...) L'enfermement fatigue aussi ; l'enfermement fatigue ; parce qu'en plus tu n'a pas d'intimité, tu dois être attentive avec tes 5 sens portés sur la personne dont tu t'occupes, alors ça, ça fatigue aussi ».

lui répondais, « tu ne me croiras pas ; j'arrive comme une folle, désespérée ». Désespérée de manger et de me sentir moi, parce que j'avais l'impression d'être un insecte moi là.

L'enfermement, dans cette expérience particulière, c'est aussi le manque de nourriture, auquel ailleurs elle ajoutera cette autre contrainte exercée sur son corps et son esprit qui, quelques années plus tard, se rebiffe encore à l'évocation du souvenir : l'obligation de faire la sieste et de se coucher à la même heure que la vieille dame, « par loi », alors qu'elle ne le désirait pas et n'avait pas sommeil. Le danger, c'est d'être phagocytée par les conditions particulières et les caractéristiques de son travail, c'est de se perdre, d'être rendue étrangère à elle-même. Bref, l'enjeu n'est pas des moindres c'est elle-même, sa raison et sa santé mentale qui se jouent sur la scène de ce travail.

2.2 En corps à corps avec l'intimité

L'intimité peut faire référence à diverses réalités. Elle peut être l'espace privé de l'appartement où se trouvent reléguées la personne âgée et la *cuidadora*. Il devient peu à peu l'unique refuge de la personne âgée qui ne peut plus sortir ou perd confiance en son propre corps comme support fiable. Coupé de la dynamique de l'espace public et de ses dangers, il offre protection et sécurité ; l'espace de vie se réduisant progressivement à l'espace de l'appartement. Elle fait aussi référence à ce qu'ensemble élaborent la vieille personne et la *cuidadora*, d'où se trouvent exclus étrangers et même familiers ; espace d'intimité qui, par la cohabitation forcée (pour des raisons de santé et de travail) subordonne les intimités de l'une et de l'autre. Celle, exposée, de la vieille personne et celle, étouffée, de la *cuidadora*, tenue de la projeter ailleurs, dans un autre espace (un chez soi, quand elle en a un), ou autre temps (jours libres, passé, futur).

L'intimité c'est également ici un certain nombre de vécus personnels, intimes, secrets et tabous, que la dépendance de l'autre place entre les mains de la *cuidadora*. C'est son corps, ses odeurs, ses déjections, sa sénilité, sa souffrance, sa maladie et ses évolutions, sa sexualité, sa mort. « La relation de soin concerne, au premier chef, la relation aux corps et aux besoins du corps, aux meurtrissures du corps, aux maladies, au vieillissement, au nursing, à la toilette, etc. (...) Elle suppose l'affrontement affectif avec les défaillances du corps, avec ce que le corps peut produire comme crainte, comme angoisses, comme aversions, comme dégoûts, par ses souffrances, ses douleurs, ses plaies, son sang, ses laideurs, ses déjections, ses odeurs, etc. Tous ces états du corps ne peuvent que provoquer, en retour, l'angoisse vis-à-vis de la pérennité de son propre corps à soi, de sa beauté ou de son flétrissement, de son devenir et de son vieillissement », de sa mort (Dejours, 2009 : 155-156). Sa « perception douloureuse » fait le quotidien des *cuidadoras* qui cohabitent jour et nuit et éprouvent affectivement, suivant les méandres de ses évolutions, le déclin du corps et/ou de l'esprit. Certaines *cuidadoras*, lors de leurs premières interactions avec le corps et l'esprit défaillant de l'autre, témoignent d'impressions initiales où se mélangent la gêne, la pudeur, le dégoût, et la peur ; d'autres font rapidement appel à une expérience antérieure pour maîtriser, naturaliser puis éloigner ces impressions. Leurs récits témoignent également du *travail* effectué sur soi et vis-à-vis de l'autre pour surmonter ces sentiments (au moins les maîtriser), transformer leurs significations et apprendre *en travaillant* ce que l'activité de « *cuidar* » implique de connaissances, de savoir-faire, de compétences, d'écoute et de patience. Peu à peu, elles quittent le terrain de

leurs propres impressions, et leur attention se porte alors sur la gêne, la pudeur et la peur *de l'autre*, de la vieille personne¹². Car il apparaît rapidement que le soin est avant tout une *relation* de soin, et que c'est le travail de cette dernière qui leur permettra de mener au mieux les diverses facettes de leur activité, des moins directement personnelles aux plus intimes. Porter toute son attention sur l'autre, contrôler ses sentiments propres, n'a rien d'altruiste. C'est une condition pour alléger autant que possible le travail, dans son déroulement effectif et l'usure potentielle qu'il représente pour la *cuidadora*. On peut imaginer l'énorme défi (vital) que représente, dans les conditions décrites, parvenir à prendre intégralement soin de la personne et ne pas craquer. C'est en grande partie sur le terrain des défis du quotidien, justement, et des affects, que les *cuidadoras* puiseront de quoi rendre tolérable la situation vécue et ne pas être complètement englouties.

Les personnes âgées dont elles prennent soin sont généralement très fragilisées, malades et plus ou moins séniles, et dans cet espace où elles se retrouvent seules à seules avec la *cuidadora*, elles apparaissent comme des êtres mis à nu. Si l'intimité de la *cuidadora* doit être projetée en dehors de cette relation, celle de la personne âgée lui est (souvent) complètement exposée, corps subordonné à l'aide et à la discrétion de la *cuidadora*. C'est, en un sens, la *cuidadora* qui devient garante de l'intimité perdue, que la vieille personne récupère à travers elle. Cet être mis à nu, c'est avant tout un être sexué, tant qu'il n'est pas indifférent de prendre soin d'une personne de sexe masculin ou féminin¹³, et sexuellement sensible¹⁴. C'est un être qui souvent ne peut plus exercer de contrôle sur son corps ou sur les dérives de sa raison. Face à la *cuidadora*, il doit se dénuder, offrir son corps à laver, être soutenu et manipulé, aidé dans ses besoins les plus essentiels et strictement intimes. Du côté de la travailleuse reconnaitre, outre la réalité crue qui s'impose à elle, la pudeur et la peur de l'autre, c'est reconnaître son humanité (et sa propre humanité dans l'autre) et c'est relever un défi essentiel dans le déroulement du travail. L'autre, la personne âgée dont elle s'occupe (adulte avec ses manies, ses certitudes, ses manières d'être, ses peurs, son corps et sa raison, etc.), ainsi que la relation à l'autre, c'est la *matière* du travail, un foyer de résistances et de défis, d'échecs parfois et de petites victoires sources de grandes satisfactions. Ce n'est pas sans fierté que mes interlocutrices racontent ces exploits, ces transformations conquises à deux ou fruit d'un travail patient : aider à marcher à nouveau, donner envie d'être soignée et que cela soit reconnu par parents et amis, remonter le moral, redonner goût aux repas, etc. Autant de petites

¹² Par exemple, Rosalba : « Alors, (comme au Pérou j'avais dû laver mon grand-père incontinent deux ou trois fois) ce fut quelque-chose de naturel pour moi (...). [Mais] toujours la vieille personne ressent toujours un peu de rejet, de la honte, tu vois ? Alors j'ai dit à la grand-mère « Soyez tranquille, je vais vous baigner, vous laver. Ne vous inquiétez pas, n'ayez honte de rien » et ça c'est passé comme ça ».

¹³ Par exemple, Orfelía sur la première toilette donnée à d'un homme, puis à une femme. Face au vieil homme : « j'avais honte. Parce que le seul homme que j'avais vu nu c'était mon mari. Et il fallait que je lave un homme... [Ce fut] un choc fort. [Il fallait] laver un homme inconnu. Laver une femme, ça va. Mais un homme ! Et maintenant, pour le laver "là", comment faire ? (...) J'avais honte mais je faisais mon experte, comme si je connaissais très bien. Mais au fond de moi c'était la procession ». Avec la vieille dame : « non, non, non, je n'ai eu aucune impression quand je l'ai vue. Au début, quand j'ai voulu la baigner, elle n'a pas voulu. Elle avait honte, tu vois ? Et je lui disais « Ah là là, grand-mère, nous sommes toutes les deux des femmes, moi aussi j'ai ce que vous avez ! » Et comme, par le jeu, par le jeu, je l'ai convaincue (...) ».

¹⁴ Le rapport au thème tabou de la sexualité des vieilles personnes et doublement tabou de la sexualité des vieilles femmes, de même que le rapport à leur mort, sont particulièrement intéressants mais ne pourront être développés ici.

victoires gagnées sur l'abandon de la vitalité et de la vie – même si, ou peut-être justement parce qu'au bout attend la mort, réalité insurmontable, qui clora cette vie et ces efforts.

Nous avons précédemment évoqué ce que ce travail impliquait de travail sur soi de la part de la *cuidadora*, pour mener au mieux sa tâche, obtenir de la personne âgée aide et participation, et ne pas craquer. La patience, la recherche de solutions agréables, ça se travaille et les résultats ne sont jamais acquis. La maladie impose ses propres séquences, et à chaque jour son lot d'humeurs, de fatigue, de nouvelles, etc. La prédisposition à répondre aux besoins de l'autre n'est pas une disposition naturelle mais fruit d'un travail sur soi, un effort, une volonté chaque fois renouvelés, accompagnés du risque de céder à l'énervement, ou de craquer. Cette « matière » qu'est l'être à protéger, à soigner et, nous l'avons vu, à transformer (tant le « cuidado » n'est pas un travail passif) n'est pas matière inerte. De sa bonne ou mauvaise volonté et/ou des effets de sa sénilité, il contribue directement au déroulement des activités de la *cuidadora*. Pour alléger son travail et l'apaiser autant que possible, il lui faudra développer nombre de techniques, de savoir-faire, d'astuces pour parvenir à approcher, à amadouer la vieille personne, créant ainsi le milieu et les conditions les plus propices au développement de chaque activité. Cette approche demande un effort et une « intelligence de la situation » constants mais particulièrement poussés au début de chaque nouvel emploi. Cependant, même une fois la confiance *conquise*, le milieu et les conditions de travail ne demeurent que partiellement stabilisés ; ils se construisent et se conquièrent en permanence. Chaque nouvelle personne âgée dont on a à s'occuper est un monde – les moyens trouvés et mis en place pour s'approcher diffèrent d'une personne à l'autre. Et chaque personne est en soi une multiplicité de mondes. Cela demande une capacité et un travail d'adaptation énorme de la part des *cuidadoras*. Elles doivent pouvoir s'adapter aux différentes personnes, à chacune suivant ses humeurs et ses évolutions, mais aussi adapter les activités qui ne concernent pas directement la personne physique et son corps (tâches de ménage, repas, etc.). Tout cela en tentant tant bien que mal de faire abstraction de sa propre fatigue et humeur qui, dans leur impact immédiat sur l'autre, ne feraient que compliquer plus encore la situation. On comprend à quel point il est essentiel de stabiliser au mieux la relation. Et que ce sont généralement les relations les plus stabilisées qui seront par la suite élevées au rang de l'« amour maternel et filial ».

Derrière l'image idéalisée de la *cuidadora* veillant au chevet de la personne âgée reconnaissante, le quotidien est traversé de nombreuses difficultés, voire de tensions et de conflits. Ces difficultés et tensions sont posées comme autant de *défis* à relever, à moins de devenir rapidement insupportables et insurmontables. Il n'est pas de trop de rappeler que tant les *cuidadoras* que les personnes âgées sont autant de personnes singulières, et leurs relations seront par cela même également singulières. Il y a les vieux faciles à vivre, les doux et les tyranniques, ceux qui deviennent agressifs et ceux (ou les mêmes) qui veulent être constamment rassurés, ceux qui sont seuls et ceux qui sont entourés, les bavard et les taciturnes, etc. A la *cuidadora*, qui peut elle aussi sentir vis-à-vis de chacun plus ou moins de sympathie, de trouver les moyens de lui faire accepter sa présence et ses soins : parler très doucement ou au contraire fermement, ne pas contredire inutilement, respecter la pudeur ou en rire, etc. Car certaines activités, comme laver la personne ou lui faire prendre ses

médicaments, peuvent exiger tout un travail de persuasion, à renouveler à chaque occasion. Chacun de ces « petits défis », qui peuvent paraître insignifiants aux regards extérieurs qui n’y auraient jamais été confrontés, est constitutif du travail et du bien-être de l’autre. Ces objectifs minimalistes ont à la clef l’existence même de l’autre. Grands et petits défis, ils sont également autant d’occasions, pour les *cuidadoras*, d’éprouver leur capacité d’agir (Doniol-Shaw, 2009), de faire jouer leur intelligence et leur ruse pour parvenir à leur fin, de la meilleure manière possible.

Mais que cela ne fasse pas oublier les scènes violentes, où la personne âgée, se défend bec et ongles, refuse catégoriquement par exemple un bain, frappe des poings et des pieds la *cuidadora* qui doit tout à la fois se défendre et protéger la vieille personne d’une chute possible. Cette anecdote, rapportée par Estrella et Rosalba venue l’aider, me paraît intéressante car elle permet de soulever un autre point, les dilemmes moraux aussi quotidiens qu’authentiques auxquels elles doivent faire face. Estrella vient d’être embauchée par la fille d’une vieille dame pour prendre soin de sa mère. A son arrivée chez cette dernière, elle est littéralement dégoûtée, écœurée par l’état de saleté et d’abandon de l’appartement et de la vieille dame. L’odeur est épouvantable, mélange d’ordures, d’urine, d’excréments – Rosalba confirme. Estrella mettra plusieurs jours à rendre sa propreté à l’appartement (ce dont elle ne sera pas même remerciée). Maintenant, elle veut laver la vieille dame mais celle-ci refuse catégoriquement de se laisser faire. Estrella se retrouve dans un dilemme. Que doit-elle faire ? Respecter la volonté et la liberté individuelle de la vieille dame en la laissant dans sa crasse ou l’obliger, par la force s’il le faut, à prendre un bain ? Estrella n’hésite pas longtemps car elle ne peut tolérer qu’une personne placée sous sa responsabilité demeure dans cet état et elle devine qu’une fois passée cette première étape, la suite sera plus facile. A deux, sous les cris de la vieille dame qui résonnent dans tout l’immeuble, menaçant de faire débarquer quelque voisin alarmé, elles lui donnent son premier bain.

Dans la situation particulière de ces *cuidadoras* à demeure, le travail de la relation, la transformation des difficultés quotidiennes en autant de défis, leur rôle et la définition même qu’elles construisent de leur travail¹⁵, sont quelques-uns des éléments qui permettent de mettre à distance la souffrance issue de l’affrontement à la déchéance du corps, à la raison en dérive et les pénibles conditions de travail, et qui les soutiennent dans le déroulement quotidien de leur activité.

Réflexions autour des relations interpersonnelles

Tout chercheur qui se penche sur le travail d’aide à domicile pour personnes âgées se heurte à la place des sentiments, et ce qu’elle que soit la forme de l’emploi. Elle pose un sérieux défi à la compréhension de ce travail. Dans le type de situations étudiées, c’est sans surprise qu’elle paraît plus exacerbée encore. Je voudrais, dans la dernière partie de cet article, poser quelques pistes de réflexion autour du rôle de l’engagement affectif dont font part les *cuidadoras*.

¹⁵ Rosalba, nettoyant un vieux monsieur incontinent, « s’occuper d’une personne, c’est s’occuper de tout ce dont elle a besoin (...) Pour moi [rétorque-t-elle au fils] ça n’a rien d’indécent ! ». Pour Estrella, qui raconte qu’elle ne travaillerait pas pour une personne qui lui inspire un sentiment de rejet : [Etre] *Cuidadora*, c’est donner le meilleur que l’on a pour que l’autre personne soit tranquille. Il faut penser que ce sont des personnes qui ont beaucoup besoin de la *cuidadora* (...) [alors] si on ne peut pas donner le meilleur que l’on a... ».

Gardant à l'esprit les développements précédents sur les conditions particulières dans lesquelles les *cuidadoras* réalisent leur activité, je voudrais dans un premier temps poser quelques jalons, quelques repères pour mieux circonscrire cet objet délicat que constituent les sentiments mis en avant, pour achever, par la suite, par des remarques générales et inachevées sur ce que leur interprétation me permet aujourd'hui d'en dire. Les effets de redondance seront à replacer dans cet effort d'interprétation.

La gamme des sentiments mis en avant est large, entre amour oblatif et proximité attentive. Si le premier occupe une place prépondérante, c'est à cause de la richesse des récits dont il fait l'objet et non pas parce qu'il se manifeste tel quel à chaque emploi. Les *cuidadoras* n'aiment pas tous les vieux de la même manière, elles ne les « aiment » d'ailleurs pas forcément, par contre ces relations semblent toujours sous-tendues par un fort sentiment de responsabilité (renforcé par la responsabilité qui, de fait, pèse sur elles), et de compassion – ou ce qui fait qu'elles puissent, à l'encontre du rejet mis en avant par Estrella¹⁶, aller à la rencontre de l'autre fragilisé.

L'attachement mis en avant remplit plusieurs fonctions entremêlées dont chacune mériterait d'amples développements. Je n'en citerai que quelques-unes :

- L'amour est, à ses yeux, intrinsèque à leur travail. Pour bien faire son travail, une *cuidadora* doit « aimer » la personne âgée (injonction sociale et conviction personnelle). Celles qui travaillent sans amour sont toujours les autres, jamais soi. Cet amour est toutefois divers, et c'est surtout à une capacité de protection et d'attention qu'il renvoie. La capacité à donner de l'affection, que ce soit les relations élevées aux rangs de l'amour filial idéalisé, ou la capacité à *être là*, attentive, est privilégiée comme source de reconnaissance de son travail. Qualité essentielle de la travailleuse qui sait « donner d'elle-même », elle répond également aux attentes des enfants-employeurs et bien souvent des personnes âgées elles-mêmes. C'est en s'éloignant toujours plus de la reconnaissance – par les autres mais aussi par elle-même – de la complexité de son travail et des connaissances, compétences et savoir-faire mis en jeu par ce dernier, que la *cuidadora* construit une part importante de son identité de travailleuse, sur la base de sa capacité, naturalisée, à se donner et à s'adonner à la relation, à donner de l'amour là-même où, à leurs yeux, il fait défaut. Outre la naturalisation de ses aptitudes, l'amour et la confiance ainsi gagnés ne sont-ils pas ce qui récompense le mieux le travail et les efforts déployés par la *cuidadora* ? Ainsi, la confiance *se gagne-t-elle* sans pourtant jamais faire l'objet d'une rétribution sonnante et trébuchante.

Toutefois, et pour en finir avec ce point, la reconnaissance du de son travail sur la base de sa capacité à « donner de l'amour » ne renvoie pas uniquement au plan affectif, mais aussi matériel. Chacune a une « grande histoire d'amour » à partager, à partir de laquelle elle reconstruit sa capacité de don d'elle-même et imprègne de représentations fortement teintées d'affectif son travail. Pourtant, dans les faits, à l'écoute de ces histoires, c'est aussi à un long travail silencieux de construction patiente des conditions concrètes de déroulement de

¹⁶ « Je ne pourrais pas. Je ne pourrais pas travailler pour une personne qui m'inspire du rejet. Il faut que ce soit une personne vis-à-vis de laquelle, en principe, même si elle, elle me rejette, mais que moi je ne ressente pas de rejet pour elle ; [il faut que] je sente quelque-chose pour elle ».

l'activité qu'elles renvoient, conditions qui, pour être le plus satisfaisantes possible, requièrent que les relations personnelles avec la personne soignée soient aussi stables et prévisibles que faire se peut.

- Le travail de *relation* de soin, essentiel au déroulement du *cuidado*, implique la mobilisation de sentiments mis en jeu par la relation. Comme l'admet Estrella « j'aime les traiter avec amour, parce *qu'avec cela on gagne beaucoup* ». L'« amour » huile les rapports quotidiens, aide à convaincre, à supporter les difficultés, à faire passer au second plan les sentiments et réactions de rejet, à rendre moins pesant le travail sur soi mobilisé, à construire un milieu, une ambiance plus apaisés et davantage prévisibles, pour l'une comme pour l'autre. Il se crée pas à pas ; fruit d'un long et patient travail, il est conquête (« je me la suis rendue amoureuse ») et gage d'un soulagement certain au travail. Il est, comme le signale Molinier, secondaire au travail et il naît du besoin psychologique rendre les contraintes plus supportables (2005b: 305). Les situations où cet « accord » à deux n'a pu être trouvé témoignent d'une grande pénibilité pour la travailleuse, pour laquelle le quotidien devient difficilement supportable. La *cuidadora* n'a d'autre choix que « le goût pour les personnes âgées » pour paraphraser De Ridder et Legrand (1996 : 131).

- L'« amour » paraît en outre comme la bonne réponse offerte à ce qui apparaît dans les récits comme la demande généralisée d'attention, de tendresse de la part des vieilles personnes, qui n'est pas sans évoquer ce besoin primaire d'« attachement » signalé par Dejours (2009). Réponse à double tranchant, puisqu'il jouerait à la fois sur le pouvoir de la *cuidadora* et la possibilité de s'appuyer sur la reconnaissance de l'autre pour la transformer en reconnaissance de soi et de son travail, et sur sa propre dépendance accrue en réponse à la dépendance de la vieille personne. Ce travail d'approche, s'il soulage le quotidien, est également, à la longue, éreintant. C'est le risque d'« épuisement émotionnel » qui les guette (Molinier, 2005a: 23), comme en témoigne ce dernier aveu de Orfelia : elle voudrait bien mais ne peut plus être *cuidadora* car « psychologiquement, travailler avec les *abuelos*, ça te rend malade ».

- L'attachement affectif permet de tenir à distance les aspects moins nobles de leur travail. Pour les *cuidadoras* à demeure tenues de prendre soin des vieilles personnes dans l'*intégralité* de leurs besoins, ils sont moins associés aux besognes impliquant le contact aux déchets et aux déjections du corps, qu'aux conditions d'emploi et au manque de reconnaissance de leur travail polarisés sur cet autre acteur que sont les enfants-employeurs. Si l'attachement permet de « tenir à distance » ces aspects, il huile également les mécanismes de la contrainte.

- Finalement, et avant de pénétrer plus encore la complexité de la place des sentiments dans les relations interpersonnelles, une observation semble illustrative de son rôle et sa fonction : le lien d'attachement, l'« amour » comme « instrument » (qui ne signifie pas son inauthenticité) prend fin avec la relation. Si la vieille personne est placée en institution, c'est pour les *cuidadoras* leur décès, et l'attachement survivra par les récits. Il ne se poursuivra pas au cours de visites très rares ou directement inexistantes.

Mais le travail de la *cuidadora* à demeure est avant tout un travail et un emploi marqués par des conditions difficiles et une précarité très poussée. Une analyse même sommaire des rapports tels qu'ils se tissent dans cet emploi ne peut faire l'impasse sur ceux qui jouent le

rôle des employeurs, les enfants des vieilles personnes. Aussi, il s'opère une sorte de triangulation des relations de travail qui soutient en partie ce système. Elle permet en premier lieu de concilier (du moins partiellement) le rapport salarial marqué par le paiement de leurs services et les conditions d'embauche (incarné par les enfants) et le don désintéressé d'affection pétri, plus ici qu'ailleurs, de métaphores familiales (dirigés aux vieux parents)¹⁷. Division et conciliation vont ensemble, c'est par le truchement de cette division qu'elles peuvent tenir malgré les abus dont elles font l'objet. L'injonction d'amour, l'éthique ou la relation de fait auxquelles les *cuidadoras* font appel pour justifier qu'elles restent auprès de leurs vieilles personnes malgré le salaire misérable ou les abus notoires, jouent finalement au bénéfice de leurs employeurs¹⁸.

Que ce soit par paresse ou parce qu'ils sont trop pris par leurs propres obligations, nombre d'enfants-employeurs délèguent intégralement les soins à apporter à leurs parents. De leur côté, tant qu'à rester 24/24hrs auprès de quelqu'un, les *cuidadoras* préfèrent être seul maître à bord. Il existe une sorte de convergence implicite des attentes de substitution des enfants auprès de leurs parents. Les enfants peuvent vaquer à leurs propres occupations, ils apparaissent de temps à autre, et n'interviennent que rarement¹⁹. La substitution n'est pas « discrète », et la présence continue de la *cuidadora*, sa responsabilité engagée au quotidien, et les multiples arrangements et menus services entre les uns et les autres, participent d'un effacement des contours déjà confus entre ce qui relève du familial, de l'affectif, du privé et du travail.

Toutefois, au moindre problème, il y a récupération instantanée des rôles entre enfants et *employée*. De même, les enfants-employeurs ont le pouvoir de briser soudainement l'illusion familiale, par exemple en plaçant sans prévenir la vieille personne en institution ou en interdisant la *cuidadora* d'assister à l'enterrement. Il est à noter que, contrairement aux relations avec les vieilles personnes, les rapports aux enfants ne sont pas naturalisés, et si les premiers sont appelés affectueusement « mamie » ou « papi », ou par leur prénom, les seconds demeurent M. Carlos ou Mme Thérèse. Les enfants, qu'elle voit peu, détiennent le pouvoir sur son emploi et sa stabilité, sur leur salaire, sur la reconnaissance économique de leur travail une fois leur parent décédé, sur son sentiment d'appartenance, même temporaire, à la famille de la vieille personne. Face à cela, on observe qu'il arrive que la *cuidadora* tisse avec celle-ci des liens d'exclusivité, teinté d'une complicité d'où sont exclus les enfants. Ils

¹⁷ Sur la difficile cohabitation de ces deux aspects dans ce type de services, voir De Ridder & Legrand, 1996.

¹⁸ Ce n'est pas seule raison. Il peut déplaire à la *cuidadora* de quitter une personne dont elle s'est occupée et qu'elle aura l'impression de « laisser tomber ». On ne quitte pas facilement un travail qui implique d'avoir à ses soins et sous sa responsabilité une personne fragilisée que l'on a accompagnée des mois ou des années durant. L'affection, la confiance atteinte, l'emploi, l'habitude sont autant d'éléments qui entrent en ligne de compte. Ainsi que le résultat de leur travail, c'est-à-dire une personne « qui va mieux », dont la santé et l'existence quotidienne se trouvent améliorées grâce à leur intervention. Comment jeter tout cela par-dessus bord ? Comment imaginer que ces mois ou ces années d'effort furent vains, et envisager la possibilité que d'autres mains, moins scrupuleuses, puissent détruire ce long travail de transformation qui a demandé tant de patience et de persévérance ? Elles se sont, pour reprendre les termes de Doniol-Shaw (2009), engagées dans cette action de transformation de l'autre ; fières du résultat, de leur « œuvre », et consciente des efforts et de la volonté qu'elles y ont placés, elles ne sont pas prêtes à abandonner facilement.

¹⁹ La *cuidadora*, par la cohabitation et son ascendant sur la vieille personne, devient souvent la médiatrice entre celle-ci et ses enfants. Qu'elle le veuille ou non, qu'elle en joue ou pas, elle se trouve happée par le noyau familial de la vieille personne, avec ses tensions et ses conflits.

deviennent en outre le support de vives critiques qui, du moins pour une part, font en creux de la lumière sur ce qu'elles estiment être leurs propres place et mérites. Outre les nombreux reproches liés à leurs conditions d'emploi, les *cuidadoras* condamnent leur attitude vis-à-vis de leurs parents : ce sont des enfants qui abandonnent leurs parents, qui ignorent leur quotidien (ce qu'elles alimentent certainement), qui leur font des reproches, qui en ont honte, bref qui occupent une place (d'enfants) qu'ils ne méritent pas. L'argument culturel vient à l'appui de ces reproches: *ici*, on se défait des vieilles personnes, *là-bas* on en prend soin, *ici*, on les maltraite, *là-bas* on les respecte, *ici*, ils suscitent honte et ennui tandis que *là-bas* nous en sommes fiers. L'idée des vieux parents *abandonnés* par leurs enfants *par facilité et commodité* apparaît fréquemment. Il n'est pas impossible qu'elle soit liée non seulement à une certaine amertume des *cuidadoras* vis-à-vis des enfants, mais aussi à leur propre histoire, et l'impossibilité d'avoir elles-mêmes pu accompagner leurs propres parents suite à la migration et un travail qui les retenait auprès d'autres vieilles personnes, en Argentine.

Outre les sentiments que peuvent éveiller la sympathie éventuelle, la cohabitation et les soins quotidiens, une analyse de la relation affective avec les vieilles personnes implique, dans les conditions décrites, que soit pris en compte cet autre acteur de la relation, les enfants-employeurs avec lesquels subsiste un nœud potentiel de conflits. Dans un article récent écrit avec Bruno Lautier (2011), nous proposons une analyse de la personnalisation des relations de domination au/par le travail à partir de deux exemples, des ouvrières de *maquiladoras* textiles et des employées domestiques en Amérique Latine. L'axe d'analyse privilégié reprenait des éléments issus des études du paternalisme (Morice, 1996, 2000). Dans le prolongement de cet article, on observe que la triangulation des relations de *care* - du moins de certaines d'entre elles – complexifie le problème. Dans le type de situations ici décrites, les relations qu'implique le travail de *cuidado* ne concernent plus uniquement un « employeur » (homme ou femme, employeur ou chef) et un/e « employé/e » lui étant subordonné/e. Elles mettent en jeu la *cuidadora*, la personne âgée dont elle s'occupe et avec laquelle se construit une intense relation (bonne ou moins bonne, mais intense au moins du fait de la cohabitation et de l'étendue et l'intimité des soins à apporter), et les enfants qui, même peu présents, jouent généralement le rôle d'employeurs. Si l'on songe brièvement, toujours dans la perspective du paternalisme, à l'intense personnalisation de relations à l'œuvre dans cet emploi, on observe une sorte de dislocation de ses composantes, entre la contrainte, la force d'une part (ainsi que la protection, certes, mais réduite à sa portion congrue, et toujours susceptible de disparaître), et l'inscription dans l'ordre domestique, de l'autre. Ici, les deux faces d'une même monnaie suivent des personnifications différenciées mais dépendantes l'une de l'autre. Les enfants incarnent la force, le pouvoir dernier (à part la mort) sur leur emploi et leur inclusion familiale. Emploi généralement en marge des lois et de tout statut reconnu, ils incarnent aussi, mais de manière très partielle, son pendant : la protection (la possibilité d'une certaine stabilité de l'emploi, de menus services, des réseaux, voire une protection santé). Les vieux deviennent quant à eux l'objet de la métaphore familiale, la raison de leur inclusion dans l'ordre domestique, un « objet d'amour » où l'amour, face aux nombreuses difficultés et sources d'épuisements, représente le côté réconfortant du travail, en même temps que ce que l'on oppose au pouvoir des enfants. Le schéma est bien entendu plus complexe, il s'articule aux relations entre *cuidadora* et personne âgée (dans cet îlots, ce sont généralement *elles* qui

incarnent pouvoir et protection), et entre enfants et parents. Cette approche, à partir des relations de travail de *care* qui se tissent dans ces situations particulières que représente l'emploi à domicile étudié, est susceptible, pensons-nous, d'enrichir ce type d'analyse, tout en complexifiant les significations variées et enchevêtrées qui se cachent derrière les sentiments revendiqués.

A titre de conclusion

Le travail de *care*, même circonscrit au travail à domicile auprès des personnes âgées, couvre une grande diversité de situations. En Argentine, les aléas de la recherche m'ont amenée à rencontrer des *cuidadoras* travaillant par heures ou à domicile ; certaines avaient une formation spécifique d'aide à domicile tandis que d'autres – la plupart – se sont formées sur le tas ; d'autre encore ont, par le passé, suivi des formations diverses, d'infirmières ou d'assistantes d'enfants. Outre les diverses situations familiales, certaines avaient été précédemment « mères au foyer » tandis que d'autres trajectoires étaient déjà marquées par la multiplicité d'emplois. Cet éventail se traduit par des appréhensions différenciées de leur activité. Les sentiments d'enfermement, le rapport à l'intime, la place des rapports interpersonnels, varient, certes, sans que l'on puisse toutefois parler de rupture ou d'abîme (mais plutôt d' « effets de distance ») entre les récits des travailleuses dont l'activité se déroule par heures et ceux des travailleuses à domicile. En cela, les situations analysées et présentées nous semblent parlantes, non seulement pour ce qu'elles disent d'elles-mêmes mais parce qu'elles sont porteuses d'un potentiel analytique intéressant pour aborder d'autres modalités d'emplois, voire d'autres emplois.

Ainsi, dans cette contribution, à travers les histoires racontées, toujours riches de détails, ce sont les heures d'enfermement et l'intimité avec des corps défaillants et des esprits à la dérive qui ont soutenu la tentative de partager l'épaisseur de ces expériences aussi difficiles qu'invisibles²⁰. Ces expériences nous conduisent à aborder et essayer de mieux saisir cet encombrant objet que représentent les sentiments manifestés, qu'il nous faut prendre au sérieux sans tomber dans leur naturalisation. Ces sentiments jouent sur plusieurs niveaux, leurs rôles sont aussi complexes qu'ambigus. On peut se demander s'il s'agit d'amour, d'amitié, de sympathie, de compassion, de pitié, de responsabilité, et quel type de ressource ils représentent, mais ces questions ne sont pas forcément les plus porteuses. On retrouve dans toute situation de travail un peu de chaque, et aucun à l'état pur. Peut-être nous faut-il admettre que cet « amour » - pour maintenir une connotation un peu provocatrice – est impossible à définir et qu'il n'est, en fait, pas souhaitable de le définir puisque ce serait mettre un point final à un thème dont les variations et la complexité ne se laissent pas enfermer dans une définition. Car c'est justement cette capacité à ne pas se laisser enfermer qui le rend intellectuellement productif et potentiellement enrichissant. Nous sommes face à un objet complexe, mouvant, changeant, variable.

Quoi qu'il en soit et pour mettre un terme provisoire aux réflexions proposées, nous allons reprendre quelques-unes des perspectives pressenties.

²⁰ Sur l'invisibilité des emplois de *care*, cf. Molinier (2005). Pour le cas des *cuidadoras*, voir Borgeaud-Garciandía (2012).

Même lorsqu'il est bien réel, et ressenti comme tel – comme, finalement, l'amour existant entre n'importe quelles deux personnes – la place particulière du rapport au corps et à l'intimité de l'autre mêlé de compassion, la responsabilité et le pouvoir vis-à-vis de la vieille personne, une certaine reconnaissance qu'éveillent les situations où « tout se passe bien », et de gratitude une fois que la personne n'oppose plus de résistance font partie des éléments qui imprègnent et donnent forme au sentiment revendiqué, l'éloignant ce celui qui se développe entre pairs, entre deux personnes en situation d'égalité et de réciprocité (théoriquement, du moins). La relation est avant tout inégale. La *cuidadora* est « employée » (avec l'inégalité intrinsèque à cette position) et la vieille personne, particulièrement lorsque la présence permanente d'une *cuidadora* est nécessaire, se trouve dans une situation que la vieillesse et la maladie rendent vulnérable et dépendante de cette dernière, qui se retrouve à son tour en position de pouvoir.

L'« amour » renvoie à un autre niveau. La relation qualifiée d'amour est celle – nous l'avons vu – qui est apaisée et ce n'est pas un hasard. On est ici renvoyés aux *conditions* dans lesquelles peuvent s'effectuer le travail. La relation ainsi qualifiée refléchet un travail qui se trouve apaisé, et profondément allégé de difficultés, de soucis et d'énergie à déployer. Dans les conditions analysées et décrites, c'est la vie des travailleuses qui s'en trouve complètement modifiée et soulagée.

Estrella détient peut-être une autre clé de ce problème lorsque, s'interrogeant elle-même sur la part vocationnelle de ce travail, elle se rappelle – sans trancher la question – l'avoir toujours réalisé « avec amour », distinguant ainsi, sans se le proposer, la personne qui peut être ou ne pas être objet d'amour (ou de tendresse, ou de sympathie), et le travail lequel, pour être supportable, doit être réalisé avec un certain « don de soi ». Ici encore, cette capacité d'approche ouverte, généreuse, patiente, requiert que soit fait un profond travail sur soi. Plus elles accumulent les expériences, plus elles parviennent à adopter cette posture avec davantage de facilité. Cette dernière s'apprend et s'apprend en la mettant en pratique, donc en travaillant. Elle requiert en outre un gros travail de maîtrise de soi, que soient relégués ailleurs sa propre fatigue, ses envies, sa mauvaise humeur éventuelle, ses soucis, son ras-le-bol, etc. « Travailler avec amour », qui articule maîtrise de soi et construction d'un regard différent sur l'autre, pêcherait non pas par excès de facilité mais au contraire par l'énorme effort supplémentaire que cela exige de la part de la travailleuse.

Il nous faut également prendre en compte l'effet du temps et de la mise en récit sur la description des sentiments. Lorsque les *cuidadoras* font référence à des emplois et des relations passées, même lorsqu'elles se montrent prolixes sur les descriptions, le temps passé, l'effet de condensation intrinsèque au récit et la disparition de l'être soigné ont tendance à orienter le récit dans un sens où les mauvais moments sont oubliés, pardonnés et minimisés pour faire place à la reconstruction d'un souvenir plus agréable mais aussi mieux apte à mettre en valeur la travailleuse. Les sentiments peuvent être extrêmement variables sur la durée mais seront généralement synthétisés de manière à en faire pour soi et pour les autres un souvenir finalement positif. Les relations informelles, hors contexte de l'entretien, avec les *cuidadoras* offrent une autre perspective sur ces sentiments. Deux observations liées s'en trouvent renforcés : la *cuidadora* ne développe pas nécessairement des sentiments de sympathie et

encore moins d'amour vis-à-vis de la personne soignée, et c'est alors que le « travailler avec amour » devient plus essentiel encore pour se préserver et préserver l'autre des effets d'« indispositions » non maîtrisées. C'est aussi, comme pour tout un chacun, le quotidien qui prend le dessus. Il y a les « jours avec » et les « jours sans », on perçoit bien mieux l'ambiguïté des sentiments et leurs variations. Lorsque la relation s'oriente vers l'apaisement et se consolide, le récit qui en sera postérieurement fait gardera peu de traces des périodes chaotiques et le quotidien se trouvera lissé par sa mise en récit.

Les sentiments mis en avant, et la dépendance non seulement physique mais affective que la relation entraîne chez les personnes prises en charge, sont également, de manière moins visible et peu avouable, source de pouvoir réel ou fantasmé dans les rapports de travail où par définition l'employée se trouve en situation subalterne. L'affectif comme source de pouvoir n'a pas à surprendre, loin de représenter une aberration, cela se retrouve peu ou prou dans la plupart des relations affectives, dès lors que l'on ne pêche pas par excès d'angélisme. Entre réalité et fiction, on perçoit bien une sorte de satisfaction, voir de « revanche » dans la place occupée par la *cuidadora*, lorsqu'elle devient la confidente privilégiée par la vieille personne, l'intermédiaire obligée entre celle-ci et ses enfants, la personne devenue indispensable à l'équilibre de l'autre, sa référence. Le jeu des sentiments n'est pas neutre entre les acteurs d'une relation d'emploi complexe où se croisent les relations interpersonnelles inégales. L'attachement de la vieille personne vis-à-vis de la travailleuse représente une source potentiellement utilisable de pouvoir ; il permet aussi, paradoxalement, de justifier que l'on « reste » lorsque les conditions d'emploi devraient pousser à démissionner.

Nous avons choisi d'achever ce texte sur ce thème des sentiments mis en avant par les *cuidadoras*. C'est un sujet sensible, multifacétique, difficilement saisissable, qui appelle une écoute compréhensive tout en s'assurant de la distance prise avec les récits et l'écoute qui leur est portée. Notamment, parce que comme tant d'autres situations de recherche, il peut interpeller le sociologue sur le terrain de ses propres sentiments et expériences. L'approche et les perspectives proposées représentent autant de pistes qui demeurent ouvertes et de chantiers dont l'exploration doit être poursuivie.

Bibliographie

Borgeaud-Garciandía Natacha, Lautier Bruno, « La personnalisation de la relation de domination au travail : les ouvrières des maquilas et les employées domestiques en Amérique latine », *Actuel Marx*, Presses Universitaires de France, n°49, 2011

Borgeaud-Garciandía Natacha, "La cuidadora domiciliaria de ancianos: de la poca visibilidad de su desempeño laboral", *Trabajo y Sociedad*, n°19, 2012.

Buccafusca Sandra, « Servicio doméstico: ¿un problema de definición? », Red de Estudios del Trabajo, s/d, www.urosario.edu.co/RET/documentos/Ponencias%20pdf/358.pdf

Cacopardo María Cristina, "Acerca de las mujeres migrantes en la Argentina: tendencias y mercado de trabajo", in *Migraciones, globalización y género en Argentina y Chile*, Buenos Aires, CECYM, 2005

Cerruti Marcela, "Gender and intra-regional migrations in South America", *Research Paper* n° 12, United Nations Development Program, Human Development Reports, April, 2009.

De Ridder Guido, Legrand Claude, « Distance professionnelle et intimité affective », in Jean-Claude Kaufmann (dir.), *Faire ou faire-faire? Famille et services*, Presses Universitaires de Rennes, 1996

Dejours Christophe, *Travail vivant. 1. Sexualité et travail*, Editions Payot & Rivages, 2009

Doniol-Shaw Ghislaine, « L'engagement paradoxal des aides à domicile face aux situations repoussantes », *Travailler*, 2009/2

Hirata Helena, « Questions sur la qualité des emplois du care : France, Brésil, Japon », *Travail, Genre et Sociétés*, n°26, 2011

Hochschild, Arlie Russell. (2008), « Amor y oro », in : Hochschild, A.R., *La mercantilización de la vida íntima. Apuntes de la casa y el trabajo*, Katz editores, Madrid (2003)

Molinier Pascale, « De la condition de bonne à tout faire au début du XXème siècle à la relation de service dans le monde contemporain : analyse clinique et psychopathologique », *Travailler*, n°13, 2005a

Molinier Pascale, « Le care à l'épreuve du travail. Vulnérabilités croisées et savoir-faire discrets », in Laugier Sandra, Paperman Patricia (dir.), *Le souci des autres. Éthique et politique du care*, Paris, Raisons Pratiques, EHESS, 2005b

Morice Alain, « Le paternalisme comme rapport de domination adapté à l'exploitation des enfants », in Schlemmer B. (éd), *L'enfant exploité. Oppression, mise au travail et prolétarianisation*, Paris, Karthala-ORSTOM, 1996

Morice Alain, « Recherches sur le paternalisme et le clientélisme contemporains: méthodes et interprétations », *Mémoire pour l'Habilitation à Diriger des Recherches*, Paris, EHESS, 2000

Pacecca María Inés, "La migración boliviana, peruana y paraguayana a la Argentina (1980-2005)", Congress of the Latin American Association, Rio de Janeiro, Brésil, 11-14 de junio de 2009