

Le quotidien du PESH

Sommaire

1. Une fonction exigeante	2
1.1. Des ressources personnelles	3
1.2. Des qualités professionnelles	5
1.3. Un travail permanent.....	7
1.4. Qui s'apprend dans le temps	8
1.5. Mais un travail bénévole	9
1.6. Conclusion	9
2. Une fonction à accompagner	11
2.1. Le poids de la fonction employeur	12
2.2. Avec des appuis en proximité.....	13
2.2.1. L'aidant Familial	13
2.2.2. L'assistant de vie : de la simple délégation au coordinateur	13
2.2.3. Le coordinateur	14
2.2.4. Un autre PESH	16
2.3. Par des prestations externes spécialisées	17
2.3.1. La FEPEM pour le juridique	17
2.3.2. Le mandataire.....	18
2.4. Avec de nouveaux appuis	20
2.4.1. La pairémulation	20
2.4.2. Les appuis thématiques	21
2.4.3. Pour aller plus loin	22

Cette exploration sur les PESH, sur leurs pratiques et sur la nature de la relation qui en découle nous apporte des réponses sur cette fonction employeur. Au-delà de l'envie, est-ce que tout le monde « peut » faire de l'emploi direct, est-ce que tout le monde est capable de gérer, de manager ? La réponse est très complexe et dépasse les frontières du handicap mais les PESH rencontrés nous permettent de poser quelques constats.

« Chez nous ou dans une entreprise. C'est pareil. C'est un vrai métier d'être employeur, je fais des entretiens, je recrute et je fais des déclarations, je fais les plannings et gère les heures via Excel ¹ ».

1. Une fonction exigeante

Comme nous venons de le poser il faut certaines compétences pour être employeur. Les PESH rencontrés évoquent cette notion de capacité comme un facteur incontournable.

« En fonction de la capacité multifactorielle de la personne, de ce qu'elle peut faire, si elle peut gérer elle-même sa « liberté », je lui conseille alors de faire de l'emploi direct, de choisir des personnes qui vont s'occuper d'elle ² ».

« C'est vrai que moi l'emploi direct, je conseille à tout le monde [comme organisation] mais j'ai bien conscience qu'il y a des gens..., certaines personnes à qui je ne le conseille pas, parce que elles ne sont pas capables justement ! ³ ».

Etre employeur de ses aidants n'est pas inné. La solvabilisation des personnes avec la prestation de compensation du handicap ne suffit pas car elles ne reçoivent pas dans le même temps, la « science infuse » pour assurer cette fonction. Etre employeur est une fonction à « part entière » qui demande des ressources personnelles, de l'énergie, des ressources physiques et de nombreuses autres aptitudes.

¹ PESH n°26 : Homme de 43 ans vivant en couple dans l'Hérault et employant 4 assistants de vie.

² PESH n°60 : Homme de 45 ans marié avec 4 enfants vivant dans l'Hérault et employant 4 assistants de vie.

³ PESH n°52 : Homme de 40 ans, marié avec un enfant, vivant en Bretagne et employant 5 assistants de vie.

1.1. Des ressources personnelles

Pour faire de l'emploi direct, il semble indispensable d'avoir un minimum de **capacités intellectuelles** et de fait cela ne peut donc pas convenir à tout un chacun.

« Il faut avoir une capacité intellectuelle quand même certaine. Si une personne est déficiente... mentale, ça ne sera pas évident ⁴ ».

La question de l'âge n'est pas anodine. Il est plus simple d'aborder cette fonction employeur avec un peu de **maturité**.

« Je ne pense pas que ça s'adresse à quelqu'un de trop jeune dans sa tête et tout seul, lâché dans la nature ⁵ ».

« Quand on démarre l'emploi direct, que l'on sort de chez papa-maman, on fait nécessairement des erreurs ⁶ ».

L'expérience de « vie » peut aussi être importante pour ne pas se lancer à l'improviste.

« Il faut être vachement opiniâtre et connaître les ficelles pour s'en sortir. Un novice se fait écraser. C'est un métier à part entière ⁷ ».

Le **discernement** est indispensable.

« Il n'y a pas beaucoup de gens à qui je ne conseille pas mais pour certaines personnes qui vont pas faire la part des choses entre le travail, l'amitié, ce qu'on peut demander ou pas, ce qu'on peut accorder ou pas, [...] ⁸ ».

Des **ressources psychologiques** et une certaine force de caractère sont utiles pour gérer les assistants de vie en individuel et en collectif.

« Quand t'es employeur direct avec du 24-24, tu dois gérer au moins des équipes de 5 personnes. Si tu n'es pas capable de faire face à un groupe de 5, tu te fais bouffer sans parler des histoires de pression, de disparitions, de vols qu'on connaît tous ⁹ ».

⁴ PESH n°40 : Homme de 51 ans vivant seul en côte d'Or et employant 4 assistants de vie.

⁵ PESH n°41 : Femme de 33 ans vivant seule en Bretagne et employant 3 assistants de vie.

⁶ PESH n°35 : Homme de 27 ans vivant seul en Gironde et employant 4 assistants de vie.

⁷ PESH n°58 : Homme de 59 ans vivant en couple en Alsace et employant 4 assistants de vie.

⁸ PESH n°52 : Homme de 40 ans, marié avec un enfant, vivant en Bretagne et employant 5 assistants de vie.

⁹ PESH n°23 : Femme de 59 ans, célibataire vivant dans l'Hérault et mobilisant 3 auxiliaires de vie.

Et de façon paradoxale pour des personnes très dépendantes, fragiles physiquement, il faut être suffisamment **en forme physiquement**, avoir de l'énergie pour assumer correctement son rôle et ne pas laisser des situations « pourrir ».

« Il y a plein de périodes où, en effet, j'étais obligée de fonctionner avec des gens avec qui ça ne se passait pas bien. Mais je n'avais pas le choix parce que j'étais trop fatiguée parce que je travaillais et je ne pouvais pas gérer ça ¹⁰ ».

« Il faut de l'énergie pour être employeur mais il faut aussi s'occuper de soi ¹¹ ».

¹⁰ PESH n°47 : Femme célibataire de 43 ans, vivant dans l'Hérault et employant 1 assistants de vie.

¹¹ PESH n°35 : Homme de 27 ans vivant seul en Gironde et employant 4 assistants de vie.

1.2. Des qualités professionnelles

Les PESH ne sont pas tous préparés et la fonction employeur ne s'improvise pas. Etre employeur mobilise des qualités « professionnelles » que la personne a pu acquérir lors de ses études, dans son **parcours socio-professionnel** ou dans le cadre de ses loisirs.

« Je suis assez entreprenant, je fais partie de plusieurs associations, j'aime bien organiser, des manifestations, des concerts, des choses comme ça. Donc moi ça me convient à peu près mais ça ne peut pas convenir à tout le monde quoi ¹² ».

Faire de l'emploi direct, c'est gérer des contraintes techniques, des dates (rétro-planning), c'est anticiper, payer ses charges, recruter, manager, etc. La description des tâches effectuées ne laisse pas la place au doute et pour ces personnes, c'est tout aussi clair, ils comparent leur domicile à une entreprise et eux sont des chefs d'entreprise, des employeurs à part entière avec tout ce que cela suppose. Il faut être professionnel et avoir une **organisation digne d'une entreprise**.

« Faire de l'emploi direct, c'est se mettre dans la peau d'un entrepreneur ¹³ ».

« C'est vraiment une gestion entrepreneuriale adaptée à mon besoin ¹⁴ ».

« Comptable, DRH, recruteuse... elle gère une petite entreprise ¹⁵ ».

« Etre en emploi direct, c'est une petite entreprise, une PME quand on est 6 ¹⁶ ».

« En emploi direct, je fais mes plannings, mes feuilles de paye, je fais tout ¹⁷ ».

Certains PESH sont donc des professionnels. Cela se retrouve dans **le vocabulaire utilisé et dans les compétences mobilisées**.

« Chaque personne a un contrat de travail, un bulletin de paye tous les mois, il faut envoyer les justificatifs tous les mois au Conseil général et il y a également un prélèvement Urssaf tous les mois. Donc il faut tenir... Moi j'ai créé un compte à part, en 2006, [...] pour pas qu'il y ait cette confusion parce que quand ils nous payent, la MDPH, c'est avec les charges. Faut pas mélanger. Moi je dors tranquille ¹⁸ ».

Pour les **PESH qui sont salariés**, cette comparaison s'effectue aussi au regard de leur propre employeur, de ce qu'ils vivent avec lui. Ils ont cette vision du « salarié », et peuvent renverser les rôles, ils peuvent comparer leur situation, leur posture, leurs réactions et celles de leur employeur. Ils peuvent expliquer, justifier leur positionnement, leurs décisions en comparant avec leur employeur dans des circonstances comparables.

« Moi, j'accepte qu'une fois que quelqu'un arrive en retard. S'il arrive souvent en retard, c'est que le mec ou la nana ne sait pas s'organiser quoi ! Et c'est vrai j'ai la chance ou la malchance de travailler... Mon employeur, par exemple la dernière fois,

¹² PESH n°62 : Homme de 42 ans, célibataire vivant dans l'Ain et employant 4 assistants de vie.

¹³ PESH n° 19 : Homme de 33 ans, marié, vivant dans l'Hérault et mobilisant 5 auxiliaires de vie.

¹⁴ PESH n°40 : Homme de 51 ans vivant seul en côte d'Or et employant 4 assistants de vie.

¹⁵ PESH n°11 : Femme divorcée de 50 ans, vivant dans les Yvelines et employant 6 assistants de vie.

¹⁶ ADV n°3 : Assistant de vie auprès d'un PESH employant 8 assistants de vie dans l'Hérault.

¹⁷ PESH n°60 : Homme de 45 ans marié avec 4 enfants vivant dans l'Hérault et employant 4 assistants de vie.

¹⁸ PESH n°49 : Homme célibataire de 39 ans vivant dans l'Hérault et employant 5 assistants de vie.

elle m'a dit " tu dois commencer à 9h00, tu commences à 9h00 ! Après tes problèmes d'auxiliaire de vie, tes problèmes de ta vie privée, je n'en ai rien à cirer quoi ! ¹⁹ ».

Ainsi, s'il paraît indispensable d'assumer ses **responsabilités**, de faire des choix dans la gestion administrative et dans le management quotidien de ses salariés (gestion du temps de travail, des absences, des remplacements...), il est également préférable d'être **rigoureux, organisé**, et précis comme dans la gestion financière (paiement des salaires et des cotisations).

« Etre employeur, c'est être responsable et appliquer la législation en faveur de ses salariés ²⁰ ».

« Elle fait son boulot de patron [...], elle est au point, elle a toujours suivi ça, et a toujours été réglo ²¹ ».

6

Comme dans une entreprise, il faut assurer et **assumer** mais ce n'est pas son métier !
« Chez moi, c'est comme une entreprise, quand on a des salariés faut assurer mais quand tu te lèves le matin t'as pas forcément la tête à ça ²² ».

Il faut **être professionnel** pour limiter les risques.

« Il faut professionnaliser, ça veut dire tu gères ça comme un patron de PME, tu ne prends pas quelqu'un, dans des conditions particulières parce que tu veux faire plaisir à quelqu'un d'autre ça je l'ai appris aussi ²³ ».

¹⁹ PESH n°26 : Homme de 43 ans vivant en couple dans l'Hérault et employant 4 assistants de vie.

²⁰ PESH n°31 : Femme célibataire de 40 ans vivant dans l'Hérault et employant 5 assistants de vie.

²¹ ADV n°1 : Assistant de vie auprès d'un PESH employant 4 assistants de vie en Bretagne.

²² PESH n°33 : Femme célibataire de 45 ans, vivant dans l'Hérault et employant 8 assistants de vie.

²³ PESH n°42 : Homme de 59 ans, marié, vivant dans l'Hérault et employant 5 assistants de vie ».

1.3. Un travail permanent

Faire de l'emploi direct est contraignant et ne se « fait pas tout seul ». Vu tout ce qu'il faut faire pour gérer les ADV qui s'occupent de répondre à leurs besoins, faire de l'emploi direct est un véritable **travail**.

« Cela nécessite une gestion administrative et juridique régulière et rigoureuse. Donc, un travail en la matière ²⁴ ».

Etre employeur est un travail **permanent** car il n'y a pas de repos, pas de vacances (24/24 et 365 jours par an). Ce temps est pris sur sa vie personnelle, ses loisirs et c'est une véritable contrainte car les PSH aimeraient faire autre chose de leur vie (s'occuper de travaux dans la maison, avoir du temps pour soi).

« Quand juste on a envie de vivre sa vie au lieu d'avoir la casquette employeur 24/24 ²⁵ ».

« Faut tout gérer soi-même, la gestion au quotidien puisqu'elles [AV] tournent, les départs, les congés tout ça. On ne peut pas dire " Stop, je fais pas ça, je ne fais pas ci, je laisse passer le temps"...On a la responsabilité en tant qu'employeur et c'est une gestion au quotidien ²⁶ ».

« Les plannings, quand il faut tenir compte des heures de chacun, je passe plusieurs heures là-dessus chaque mois ²⁷ ».

« Rien que pour s'occuper des tierces personnes c'est déjà un boulot à plein-temps un petit peu quand même ²⁸ ».

« Tout le temps, tout le temps, tout le temps faut penser : " faut pas que j'oublie ceci, faut faire cela"... ²⁹ ».

« Tous ces trucs, tout le temps, c'est pénible ça me fait perdre du temps, j'aurais du temps à consacrer dans autre chose que je ne fais pas à cause de ça quoi ³⁰ ».

« Choisir le personnel qui pallie mes incapacités, le former, rédiger des feuilles de paie : ces tâches me permettent, c'est vrai, de m'identifier à mes pairs les plus émancipés, mais l'énergie et le temps qu'elles requièrent sont au détriment d'autres activités, comme la lecture ou l'écoute de la musique classique, ou la participation à des associations, mouvements... » ³¹.

²⁴ PESH n°42 : Homme de 59 ans, marié, vivant dans l'Hérault et employant 5 assistants de vie.

²⁵ PESH n°45 : Femme de 31 ans vivant en union libre en Bretagne et employant 4 assistants de vie.

²⁶ PESH n°34 : Femme de 31 ans en union libre, vivant en Bretagne et employant 2 assistants de vie.

²⁷ PESH n°30 : Homme de 61 ans divorcé vivant dans l'Hérault et employant 5 assistants de vie.

²⁸ PESH n°62 : Homme de 42 ans, célibataire vivant dans l'Ain et employant 4 assistants de vie.

²⁹ PESH n°62 : Homme de 42 ans, célibataire vivant dans l'Ain et employant 4 assistants de vie.

³⁰ PESH n°62 : Homme de 42 ans, célibataire vivant dans l'Ain et employant 4 assistants de vie.

³¹ Gardou Charles, « Le handicap par ceux qui le vivent », Collection Relaince, Erès Edition, juin 2009, p 229.

1.4. Qui s'apprend dans le temps

Ce travail nécessite un apprentissage quotidien qui parfois passe aussi par des erreurs et des maladresses.

Ils se renseignent, apprennent et au fil des expériences la **PSH** devient **PESH**. Avec le temps (plus ou moins long en fonction des personnes), nous sommes face à des employeurs « professionnels » dont la principale ressource réside dans le « savoir expérientiel ».

« Ça s'apprend. [Rires] ! C'est vrai qu'au début c'est pas évident. Parce que, avant de trouver les bonnes personnes j'ai fait beaucoup d'essais...³² ».

« C'est vrai que c'est difficile au début de se lancer, ça fait peur, oui effectivement, devenir employeur...³³ ».

Ces employeurs se retrouvent souvent au début de la mise en place d'une organisation en emploi direct en déficit de connaissances et de compétences. De plus, quand cette mise en place se fait par une personne qui vient « juste » de se retrouver en situation de handicap c'est régulièrement la catastrophe assurée car elle a trop de changements à intégrer et gérer !

C'est un **apprentissage quotidien**, permanent qui nécessite par exemple sur le plan juridique de suivre l'évolution des textes, de la loi.

« Je maîtrise un peu mais pas complètement, mais bon c'est à force de pratiques que je découvre les choses³⁴ ».

« Pour moi quelque part ça demande un apprentissage³⁵ ».

« J'ai appris et je vais apprendre encore. Gérer le côté relationnel, la convention et tout ça³⁶ »

La fonction employeur ne s'improvise pas, des savoirs sont à acquérir mais elle s'apprend d'abord sur le tas et l'expérience s'acquière au quotidien. Et comme bien souvent dans ces cas-là, la PSH apprend aussi de ses **erreurs, de ses maladresses**.

« Il y a différentes façons d'écrire un contrat, j'ai fait des progrès et je ne me laisse plus embobiner comme auparavant !³⁷ ».

« C'est très très dur de comprendre ce système-là. Même en reprenant les supports juridiques de grandes associations, il y a plein de choses entre les lignes qui ne sont pas expliquées, c'est impossible à comprendre tant que l'on n'a pas été confronté à cela³⁸ ».

³² PESH n°70 : Femme de 35 ans vivant en couple avec ses enfants dans le Val-d'Oise et employant 3 assistants de vie.

³³ ADV n°1 : Assistant de vie auprès d'un PESH employant 4 assistants de vie en Bretagne.

³⁴ PESH n°37 : Femme de 61 ans vivant seule en Savoie et employant 13 assistants de vie.

³⁵ PESH n°35 : Homme de 27 ans vivant seul en Gironde et employant 4 assistants de vie.

³⁶ PESH n°26 : Homme de 43 ans vivant en couple dans l'Hérault et employant 4 assistants de vie.

³⁷ PESH n°31 : Femme célibataire de 40 ans vivant dans l'Hérault et employant 5 assistants de vie.

³⁸ PESH n°35 : Homme de 27 ans vivant seul en Gironde et employant 4 assistants de vie.

1.5. Mais un travail bénévole

Faire de l'emploi direct dans ce cadre est un véritable travail qui demande du temps. Tous les jours il faut être au « travail » et ce travail n'est ni reconnu ni rémunéré, c'est un travail bénévole.

« Je ne suis pas rémunéré pour ce que je fais, c'est un travail bénévole alors si on veut !³⁹ ».

« On fait la même chose que le prestataire, sauf que le prestataire il est payé le double. C'est quand même énorme. Je veux dire il a les moyens de faire des formations, de faire des trucs⁴⁰ ».

Le travail du PESH n'est pas payé alors qu'il l'est pour les services mandataires avec leurs frais de gestion.

9

1.6. Conclusion

Etre employeur n'est pas simple. Au-delà des connaissances (juridique...), que ce soit sur un plan technique (suivre l'actualité juridique, l'évolution des salaires, des cotisations, faire les plannings), sur un plan managérial (au quotidien on est obligé de gérer la relation, de donner des consignes...), sur un plan psychologique (impact du conflit, angoisse de la rupture, peur du prudhomme), l'activité est intense. Même si le choix d'être employeur de ses aidants est assumé sur le fond et dans la forme, même si cela est intellectuellement intéressant, malgré tout, être employeur à temps plein est exigeant. Cela demande du travail, de l'énergie et au fil du temps, cela peut devenir **usant**.

De plus, dans notre organisation administrative actuelle, on peut se lancer dans l'emploi direct, dans ce mode d'organisation sans rien savoir, sans rien connaître, sans qualification, sans information, sans bien connaître les enjeux : c'est se jeter dans l'eau sans savoir nager et cela peut parfois avoir de très graves conséquences.

Il n'y a aucun garde-fou. On confie de l'argent public sans contrepartie, sans que les pouvoirs publics n'aient leur mot à dire a priori. **Le PESH est isolé.**

« Les gens sont parfois isolés pour gérer tout ça, le recrutement, les ruptures...⁴¹ ».

« Il est très difficile de trouver les réponses à nos questions. Le manque d'information apparaît pour moi comme quelque chose de central⁴² ».

« Comment commencer ? Comment s'organiser ? Il n'y a pas de guide⁴³ ».

« Ce qui est inquiétant avec l'emploi direct c'est qu'il faudrait informer les personnes avant de ce que cela représente pour de vrai. Ce n'est pas simplement salarier quelqu'un. Il faudrait bien expliquer au moment de l'évaluation les avantages et les inconvénients des différentes solutions pour organiser son aide humaines⁴⁴ ».

³⁹ PESH n°52 : Homme de 40 ans, marié avec un enfant, vivant en Bretagne et employant 5 assistants de vie.

⁴⁰ PESH n°47 : Femme célibataire de 43 ans, vivant dans l'Hérault et employant 1 assistants de vie.

⁴¹ ADV n°2 : Assistant de vie auprès d'un PESH employant 7 assistants de vie dans l'Hérault.

⁴² PESH n°35 : Homme de 27 ans vivant seul en Gironde et employant 4 assistants de vie.

⁴³ PESH n°35 : Homme de 27 ans vivant seul en Gironde et employant 4 assistants de vie.

⁴⁴ ADV n°3 : Assistant de vie auprès d'un PESH employant 8 assistants de vie dans l'Hérault.

Faire de l'emploi c'est être seul pour régler ses problèmes et cela peut avoir des conséquences importantes comme se retrouver au tribunal des prud'hommes. Cette responsabilité est **anxiogène**.

« C'est une angoisse au quotidien sur « est-ce que je vais arriver à recruter, est-ce que cette salariée ne va pas me causer des problèmes demain, là j'ai en une qui vient de démissionner mais demain je sais qu'elle va me mettre aux prudhommes. Si je demande à mon salarié de venir avec son repas est-ce qu'il ne va pas m'en vouloir. Tout est sujet à inquiétude ⁴⁵ ».

*Il arrive quelques fois que certaines personnes **abandonnent** de façon temporaire ou définitive. « Pour l'instant, je ne peux pas faire autrement, je ne me sens pas de gérer pour le moment ⁴⁶ ».*

« Je ne menais plus mes projets personnels. Je ne vivais plus que pour gérer mes histoires qui me prenaient psychologiquement et je n'avais plus d'énergie pour me retrouver moi tout simplement ⁴⁷ ».

⁴⁵ Responsable service mandataire.

⁴⁶ PESH n°15 : Homme de 43 ans vivant seul dans l'Hérault mobilisant 8 auxiliaire de vie.

⁴⁷ PESH n°35 : Homme de 27 ans vivant seul en Gironde et employant 4 assistants de vie.

2. Une fonction à accompagner

Dans l'état actuel, la MDPH octroie des droits (PCH) aux personnes handicapées, la loi leur permet de devenir employeur, le Conseil Départemental verse de l'argent public mais dans notre organisation administrative actuelle, tout cela se passe sans garde-fou. Une personne handicapée peut se lancer dans l'emploi direct sans rien savoir, sans rien connaître et elle n'a souvent aucune information sur le cadre légal, aucune formation sur le management...

En plus de gérer « son handicap » à domicile, le PESH est seul pour gérer cette organisation complexe, et chronophage. Etre employeur de ses aidants l'oblige à mobiliser des compétences qui s'apprennent principalement sur le terrain et se capitalisent aussi avec l'expérience.

11

Par conséquent, certains PESH rencontrent des difficultés à :

- Gérer et organiser leurs équipes d'assistants de vie : réalisation des plannings de travail, recrutement/remplacement/ des aidants ;
- Assumer leur qualité d'employeur et les responsabilités inhérentes : rôle de manager, gestion des conflits, relation aidant/aidé...

Ces difficultés se traduisent par un nombre d'heures d'aide humaine mobilisées très variable laissant supposer des moments non couverts, un important turn-over des assistants de vie... Parfois ces difficultés sont renforcées, amplifiées par les conséquences du handicap sur la condition physique et psychique de la personne : fatigabilité, problème de mobilité pour assurer certaines démarches administratives, accès à la communication (troubles de la communication, de l'élocution, etc.).

Ils se retrouvent bien souvent seuls face à leurs salariés et face à leurs responsabilités. Dans ces conditions, assumer cette fonction employeur est **anxiogène**.

« Je suis vraiment content d'avoir sauté le pas, même si ça me faisait peur, en août, de m'être mis en emploi direct ⁴⁸ ».

Et même si quelques-uns abandonnent, bien souvent la motivation l'emporte car l'enjeu de « vivre sa vie comme on le souhaite » est plus important et au fil du temps ces personnes trouvent des appuis, apprennent et se professionnalisent.

« Il faut professionnaliser le comportement des employeurs dans le cadre de l'emploi direct ⁴⁹ ».

Si certains problèmes techniques peuvent trouver une réponse auprès de services mandataires, c'est sur leur fonction d'employeur que ces personnes demandent et attendent d'être accompagnées car elles ressentent souvent un sentiment d'isolement, d'impuissance.

⁴⁸ PESH n°32 : Homme de 32 ans célibataire vivant dans l'Hérault et employant 3 assistants de vie.

⁴⁹ PESH n°42 : Homme de 59 ans, marié, vivant dans l'Hérault et employant 5 assistants de vie.

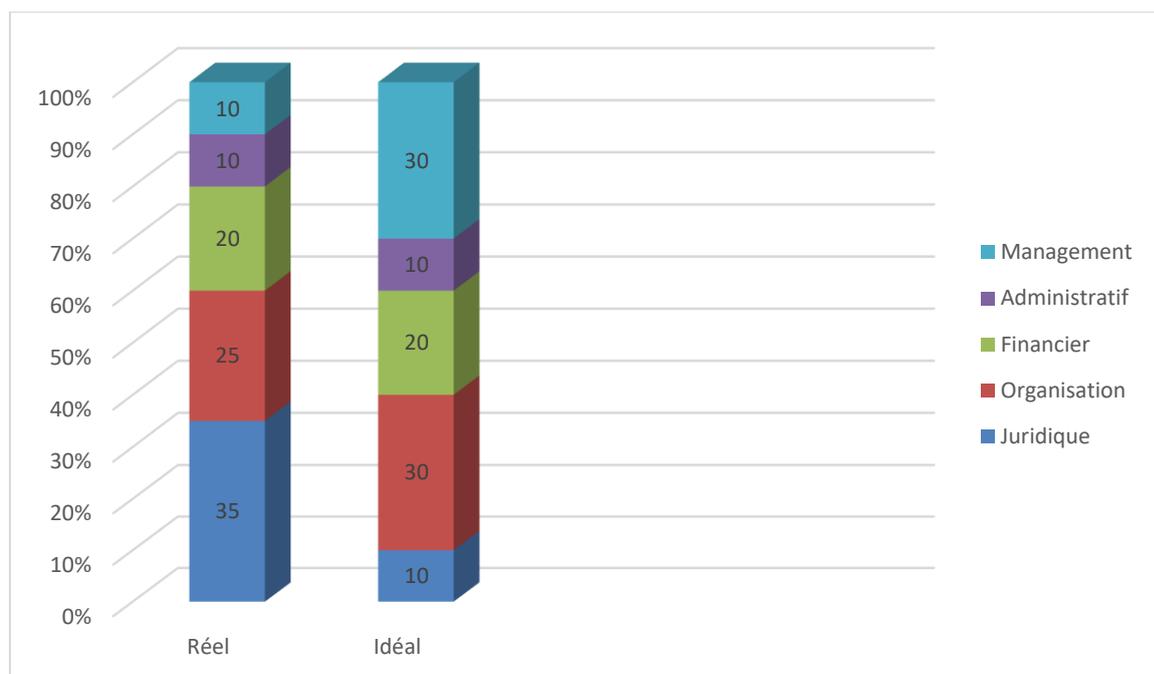
En choisissant ce mode d'organisation, ces personnes en situation de handicap se retrouvent « hors cadre ». Elle n'appartient plus à la communauté des « usagers » pour lesquels le législateur a prévu des droits.

Mais quels sont les appuis à la fonction employeur existants et mobilisés par les personnes handicapées ? Comment devenir employeur ? Où apprendre ? Comment éviter des erreurs, des débordements chez des employeurs qui ne connaissent ni leurs droits ni leurs limites et qui n'ont aucune idée de ce qu'est la gestion humaine ?

Dans ce contexte, comment accompagner ces personnes, comment favoriser leur participation, leur place de citoyen ?

Proches ou distantes, spécialisées ou généralistes, professionnelles ou expérientielles, gratuites ou payantes, individuelles ou collectives, directes ou indirectes, différentes ressources sont mobilisées ou mobilisables.

2.1. Le poids de la fonction employeur



Ici ce schéma nous montre dans la première colonne la réalité des préoccupations et du temps passé par les PESH alors que la seconde colonne nous indique ce que devrait être la part consacrée aux 5 champs de la fonction employeur dans un quotidien. Bon nombre de PESH sont mobilisées par des questions juridiques liées à la convention collective (CCNSPE), au droit du travail, alors que dans un quotidien d'employeur le management devrait être au centre des activités quotidiennes.

2.2. Avec des appuis en proximité

2.2.1. L'aidant Familial

L'aidant familial peut être le conjoint, un parent, un enfant, un membre de la fratrie ou tout autre membre de la famille. Cet aidant peut être mobilisé comme assistant de vie mais il peut aussi être un soutien, faire office de conseiller, de personne ressource sur l'ensemble de la fonction employeur, même le management.

« Il y a moi et Bernadette et c'est bien pour discuter et se dire qu'est-ce qu'on fait, qu'est-ce qu'on va dire à l'auxiliaire de vie pour refaire des mises au point, etc. ⁵⁰ ».

2.2.2. L'assistant de vie : de la simple délégation au coordinateur

Cette lourdeur de la gestion quotidienne fait que certains PE confient des tâches administratives à un salarié de leur équipe ou se font aider sur d'autres plans comme l'organisation de l'équipe (planning, temps de travail, présélection de candidats au téléphone avec un questionnaire type...).

« Aujourd'hui je suis un peu secondée, j'ai un assistant de vie qui s'occupe de la préparation des plannings ⁵¹ ».

Cela peut concerner une ou plusieurs tâches et se formaliser par une fiche de poste spécifique avec des délégations précises décidées par le PESH.

« Je m'occupe de tout ce qui est administratif, de la vérification des emplois du temps, je compte les heures pour les bulletins de salaire, je fais le lien avec l'équipe et j'aide au recrutement mais pas la décision ⁵² ».

L'assistant de vie qui souvent connaît bien son employeur, ses critères, peut prendre une place plus importante et devenir coordinateur, ce qui est une fonction intermédiaire très rare.

« Dans l'équipe il y a un coordinateur, ce n'est pas un chef, c'est un coordinateur ⁵³ ».

⁵⁰ PESH n°63 : Homme de 54 ans vivant avec en couple avec ses enfants en Ille-et-Vilaine et employant 5 assistants de vie.

⁵¹ PESH n°33 : Femme célibataire de 45 ans, vivant dans l'Hérault et employant 8 assistants de vie.

⁵² ADV n°2 : Assistant de vie auprès d'un PESH employant 7 assistants de vie dans l'Hérault.

⁵³ PESH n°40 : Homme de 51 ans vivant seul en côte d'Or et employant 4 assistants de vie.

2.2.3. Le coordinateur

2.2.3.1. Quand est-il nécessaire ?

Quand le PESH du fait de l'évolution de son « handicap » est très affaibli, ce poste devient indispensable surtout si aucun aidant familial ne peut prendre le relais. C'est un très rare cas où il peut être intéressant que le coordinateur ait un lien hiérarchique et soit alors une sorte « de chef d'équipe ».

Face à un employeur souvent en difficulté, du fait d'un manque d'expérience, de rigueur, de personnalité... Il est arrivé que ce soit un membre de l'équipe qui, du fait de sa personnalité et de son lien avec cet employeur, ait fait émerger cette idée. Au départ, ce n'est donc pas forcément une volonté consciente de la PSH.

14

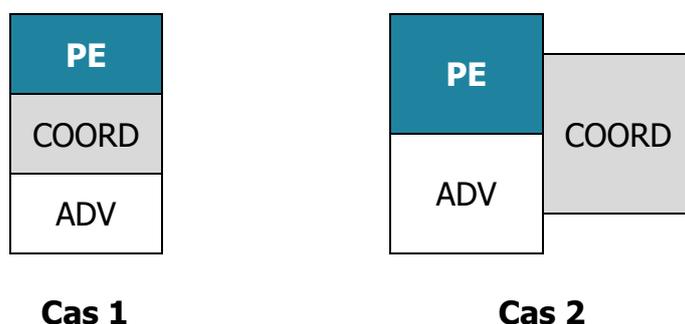
2.2.3.2. Qui est-il ?

Le coordinateur peut être un membre de l'équipe⁵⁴ ou un membre de la famille ou venir de l'extérieur (mais il est connu par le PESH). Ce coordinateur reçoit une délégation plus ou moins officielle de son employeur pour l'aider ou faire à sa place dans diverses tâches comme le recrutement, la mise en place de l'organisation...

Si ce coordinateur n'est pas obligatoirement un membre de l'équipe des ADV, c'est malgré tout une personne qui connaît par la pratique le métier d'ADV (auprès d'une PH ou en ED) car il est indispensable de connaître ce métier pour aider les autres à bien le faire. Être un ancien ADV est donc un plus.

2.2.3.3. Comment agit-il ?

Le coordinateur peut être positionné entre le PE et les ADV selon deux cas de figure : avec un lien hiérarchique (cas 1) ou pas (cas 2)



⁵⁴ C'est donc une évolution professionnelle, une promotion pour une ADV dans une équipe.

2.2.3.4. Ses missions

Le coordinateur est une personne en interface entre les assistants de vie et la PSH pour la soulager d'une partie de sa fonction employeur. La mission du coordinateur est différente d'une équipe à l'autre. Il est en général chargé d'organiser, de gérer le fonctionnement quotidien (toutes les questions qui se posent au quotidien). C'est un poste avec du stress par rapport à la gestion des remplacements et des pressions réciproques.

Au-delà de la suppléance de certaines prérogatives de l'employeur et du savoir-faire technique en lien avec les tâches confiées, la principale compétence est dans le registre du savoir-être, de l'humain.

Le coordinateur doit développer un esprit d'équipe et de convivialité entre les assistants de vie de l'équipe, il doit être en capacité d'écoute, avoir de la patience et être rassurant pour le PESH. Il peut être une soupape pour les salariés, un médiateur en cas de conflit.

Si le coordinateur est un médium pour le PESH pour faire passer des messages aux ADV cela peut le conduire à être en porte à faux vis-à-vis de ses collègues salariés.

C'est un poste qui peut servir de variable d'ajustement s'il manque un ADV. C'est un plus pour le PESH mais il faut faire attention au cadre de travail pour que cela ne déborde pas. Si le coordinateur est toujours sur la brèche en tant qu'ADV, il n'a pas, alors, le temps nécessaire pour faire ce travail.

En fonction du niveau de dépendance ou du choix du particulier employeur, la mission du coordinateur peut être très étendue. Ce dernier peut aussi être un coordinateur de l'ensemble des personnes qui jouent un rôle dans la vie à domicile de la personne comme les infirmiers, la MDPH.

« Je me suis retrouvé à l'aider dans sa fonction employeur ⁵⁵ ».

« Je gérais ce qu'il y avait autour de la prise en charge de l'aide humaine à domicile. J'avais contact avec les orthophonistes, les kinés, les infirmiers. Je faisais le lien avec les assistantes de vie, la MDPH et d'autres personnes. Il savait que quand c'était moi, c'était pour M^{me} X ⁵⁶ ».

Quand la délégation est très large, la posture du coordinateur est très importante car il doit faire en sorte de ne pas se substituer, de ne pas prendre la place de la personne, mais de lui permettre de prendre les décisions qui la concerne.

« J'ai toujours fait attention qu'elle [PSH] soit toujours partie prenante, elle a assisté à tous les entretiens d'embauche. Hélène était toujours là, à écouter, présente et les seuls moments où vraiment elle ne voulait pas, on respectait sa fatigabilité, donc je parlais avec elle avant et après ⁵⁷ ».

⁵⁵ ADV n°5 : Assistant de vie auprès d'un PESH employant 1 assistant de vie.

⁵⁶ ADV n°3 : Assistant de vie auprès d'un PESH employant 8 assistants de vie dans l'Hérault.

⁵⁷ ADV n°3 : Assistant de vie auprès d'un PESH employant 8 assistants de vie dans l'Hérault.

2.2.4. Un autre PESH

Une des solutions souvent utilisée est de « passer par la bande », par un autre PESH.

« Pour les questions juridiques, je vois avec un ami qui fait de l'emploi direct ⁵⁸ ».

En effet, pour se faire aider sur le plan juridique ou sur un autre sujet, il est plus simple de demander de l'aide à une personne, qui est aussi employeur mais qui a plus de connaissances ou d'expérience.

⁵⁸ PESH n°34 : Femme de 31 ans en union libre, vivant en Bretagne et employant 2 assistants de vie.

2.3. Par des prestations externes spécialisées

2.3.1. La FEPEM pour le juridique

Du fait des potentielles conséquences financières d'une condamnation prudhommale les questions juridiques prennent une place très (trop) importante dans l'attention que les PESH y consacrent. Sur ce thème, ils sont la possibilité d'adhérer à un service spécialisé afin de se faire aider et conseiller sur des problématiques juridiques.

« Moi si j'avais une question, j'appellerais un conseiller juridique FEPEM. Ne serait-ce que pour être soulagée, pour avoir réponse à ma question et être sûres que je fais bien avant d'agir !⁵⁹ ».

« Je suis très bien informé par la FEPEM. Dès que j'ai un problème à résoudre, ils m'informent et me disent comment je dois procéder. Pour ça je paie 80 euros⁶⁰ pour l'année⁶¹ ».

Seul service spécialisé en France pour les particuliers employeurs, le service juridique de la FEPEM propose moyennant finance une assistance rapide avec des conseils et un accompagnement sur mesure.

<http://particulieremploi.fr/offres-accompagnement-de-la-fepem/>

⁵⁹ PESH n°41 : Femme de 33 ans vivant seule en Bretagne et employant 3 assistants de vie.

⁶⁰ Attention le tarif annoncé ici correspond aux conditions de 2012 et n'est peut-être plus d'actualité.

⁶¹ PESH n°63 : Homme de 54 ans vivant avec en couple avec ses enfants en Ille-et-Vilaine et employant 5 assistants de vie.

2.3.2. Le mandataire

2.3.2.1. Présentation générale

L'appui à la fonction employeur existe et peut même être financé dans le cadre de la PCH ; il s'agit du mandataire que nous présentons dans la troisième partie du site.

Le service mandataire apporte un appui juridique et réalise les fiches de paie.

« Heureusement que j'ai pu en fait trouver appui auprès d'une autre association qui m'a beaucoup aidée dans la rédaction du contrat ⁶² ».

« Le SAAHED me fait des fiches de paye ⁶³ ».

Le mandataire contribue à soulager la personne, sans se substituer à elle.

« Le service mandataire de l'APF m'a bien soulagé pour les trucs un peu compliqués, le service mandataire te les gère mais tu restes décideurs ⁶⁴ ».

Si un service mandataire permet de soulager le PESH de l'administratif et du juridique, son soutien est d'abord sécurisant et vise aussi au final à la stabilité de l'équipe.

« Pouvoir passer par un service mandataire c'est bien, parce que ça facilite énormément la gestion de tout ce qui est lié à l'emploi direct. Donc c'est sécurisant pour des personnes qui ont envie de travailler en emploi direct mais qui ne se sentent pas en fait de gérer tout le côté administratif et juridique, et ça apporte un peu plus de stabilité des deux côtés ⁶⁵ ».

2.3.2.2. Les autres prestations

Un intérêt de certains mandataires consiste à proposer des prestations en lien avec les assistants de vie ou pour les assistants de vie, ce qui est aussi un appui à la fonction employeur.

L'arbitrage des désaccords ou litiges entre le PESH et l'ADV doit être confié à une instance extérieure et c'est dans ce cadre que le mandataire peut servir de médiateur.

Psychologiquement, ce n'est pas toujours facile de mettre à distance les émotions. Manque de considération, tensions ou conflits avec l'employeur, qui découragent ou, au contraire, sentiments bienveillants qui se créent avec les personnes aidées, peuvent entraîner désarroi, voire dépressions en cas de décès ou de placement en institution. Il est primordial de mettre en place un service d'écoute psychologique, et même d'organiser des groupes de parole afin que les employés puissent surmonter les souffrances liées aux situations difficiles rencontrées dans leur travail. Pour être bien avec les autres, il faut être bien avec soi-même. De même dans une équipe, il est aussi

⁶² PESH n°70 : Femme de 35 ans vivant en couple avec ses enfants dans le Val-d'Oise et employant 3 assistants de vie.

⁶³ PESH n°32 : Homme de 32 ans célibataire vivant dans l'Hérault et employant 3 assistants de vie.

⁶⁴ PESH n°53 : Femme de 63 ans divorcée, vivant dans l'Hérault et employant 7 assistants de vie.

⁶⁵ ADV n°8 : Assistant de vie auprès d'un PESH employant 4 assistants de vie en Bretagne.

important que les personnes qui interviennent puissent se réunir et échanger entre elles à travers une analyse des pratiques.

Encadré sur le SAAHED⁶⁶

Inédit en France, le SAAHED - Service d'Accompagnement aux Aides Humaines en Emploi Direct - inaugure un nouveau type de service d'accompagnement : son objectif est de sécuriser l'aide humaine des personnes qui ont recours à l'emploi direct tout en favorisant l'autonomie et la participation des personnes.

Le SAAHED s'adresse aux adultes handicapés moteur vivant à domicile dans l'Hérault qui font le choix d'employer directement leurs aidants professionnels pour organiser leur aide humaine.

Parce qu'être employeur ne s'improvise pas, ce service innovant propose un accompagnement individuel sur-mesure adapté aux besoins de la personne qui va d'une simple aide aux formalités administratives jusqu'à un apprentissage pédagogique de la fonction d'employeur.

Ce service apporte une aide et des conseils au quotidien. Il met à disposition des PESH des outils indispensables pour mener à bien cette fonction d'employeur comme des formations inédites en individuel à domicile ou en collectif (convention collective, recrutement, management...). Il propose aussi des prestations aux aidants salariés et familiaux (analyse des pratiques professionnelles, groupe de parole, formations...).

« On est un phare au milieu de l'océan, un repère pour l'employeur pour l'aider à se positionner [...]. Le métier d'accompagnement à la fonction employeur ce n'est pas de faire la déclaration CESU. C'est basique et ça peut être réglé en une heure. Je te montre ou l'on forme une ADV pour le faire avec toi. Après tu sais [...]. L'enjeu, c'est du travail de fond et du long terme comme recruter et monter une équipe en emploi direct ou la rédaction d'un règlement intérieur [...]. Cela oblige l'employeur à réfléchir à son organisation, à ce qu'il veut ou pas [...]. Je suis à côté d'eux au cas où et pour les aider à réfléchir sur des besoins sur lesquels on peut leur apporter une aide [...]. Avec nous, il y a une confiance que la personne n'a pas avec son ADV car nous, on a pas d'enjeu. Il n'y a pas de relation hiérarchique. On rompe l'isolement de la fonction employeur. A nous il peut se livrer ⁶⁷ ».

⁶⁶ Service d'Accompagnement aux Aides Humaines en Emploi Direct

⁶⁷ Cindy Pouget, responsable du SAAHED.

2.4. Avec de nouveaux appuis

A part aimer cette fonction d'employeur, à part aimer être patron, la gestion de son équipe est un métier à part entière qui peut prendre beaucoup de temps et qui est épuisant. La majorité des personnes essaient de le faire correctement mais ont envie de faire autre chose, de profiter de la vie et aimeraient avoir des appuis aussi lors de la mise en place de l'emploi direct dans leur quotidien. Est-ce qu'il ne serait pas de la responsabilité des pouvoirs publics que d'organiser la formation initiale et continue des PESH ?

« Pour faire de l'emploi direct, il faut des conseils, se faire coacher, avoir une assistance juridictionnelle ⁶⁸ ».

« Il y a des réflexions énormes à mener à ce niveau-là parce que la difficulté c'est comment devenir employeur, comment gérer les personnes, le personnel. Ça je le vois bien au quotidien ⁶⁹ ».

20

2.4.1. La pairémulation

L'idée la plus fréquemment évoquée est celle de la « pair-émulation ⁷⁰», de la formation ou de l'échange avec des PESH ayant une expérience certaine (reconnue).

« La seule solution est le partage avec une personne handicapée qui a l'expérience et qui ferait un accompagnement, un tutorat comme en faculté ⁷¹ ».

« La pairémulation peut être intéressante, c'est-à-dire une formation par les gens handicapés qui sont sur le terrain. Si moi je fais cela, je viens, je te parle de mes relations avec plus de 30 ans d'expérience de vie autonome ⁷² ».

« Un groupe de partage, avec des expériences partagées, avec du partage de comportements, ça pourrait vachement aider ⁷³ ».

⁶⁸ PESH n°35 : Homme de 27 ans vivant seul en Gironde et employant 4 assistants de vie.

⁶⁹ PESH n°8 : Homme de 55 ans marié vivant dans le Lot-et-Garonne et employant 3 assistants de vie.

⁷⁰ La pairémulation désigne « la transmission de l'expérience par les personnes handicapées autonomes, pour les personnes handicapées en recherche de plus d'autonomie, avec le but de renforcer la conscience des personnes handicapées sur leurs possibilités, leurs droits et leurs devoirs. ». Actes des premières journées sur la Vie Autonome organisées par le GFPH en novembre 1994.

⁷¹ PESH n°35 : Homme de 27 ans vivant seul en Gironde et employant 4 assistants de vie.

⁷² PESH n°30 : Homme de 61 ans divorcé vivant dans l'Hérault et employant 5 assistants de vie.

⁷³ PESH n°8 : Homme de 55 ans marié vivant dans le Lot-et-Garonne et employant 3 assistants de vie.

2.4.2. Les appuis thématiques

L'assistance attendue est aussi technique, elle concerne les sujets comme le juridique, les paies...

« J'estime qu'il m'est nécessaire de me faire assister par un juriste pour la réalisation du contrat de travail spécifique. La rédaction est complexe et nécessite des recherches car le contrat de travail doit être fait sur-mesure et mes contrats de travail je les ai fait réaliser par mon avocat ⁷⁴ ».

« Je m'étais renseigné auprès d'un comptable, ça valait 250 euros par mois pour les 4 feuilles de paye, mais je n'ai pas les moyens de faire car le Conseil général ne veut pas payer ⁷⁵ ».

21

Mais au-delà de ce type de prestations qu'un PE avec quelques moyens financiers pourrait sous-traiter à un avocat, à un comptable, le thème du management est aussi présent dans les attentes de soutien des PESH.

Le management n'est pas qu'un processus technique, c'est aussi une interaction humaine. Et s'il est possible sous certaines conditions de mettre un intermédiaire comme un coordinateur, il n'est pas logique/souhaitable de déléguer complètement cette fonction avec une équipe si petite dans cette proximité et intimité du domicile et de l'aide humaine. C'est bien dans ce contexte qu'est évoqué le besoin d'un appui extérieur, d'avoir du conseil en management. L'aide imaginée est de passer par une consultante ou un coach (comme le font des chefs d'entreprises) qui interviendrait ponctuellement (à la demande) ou régulièrement...

« Si j'avais les moyens, j'aimerais quelqu'un d'extérieur, une consultante en management, comme dans des boîtes quoi. Enfin bon pour ça faut avoir... c'est toujours pareil ⁷⁶ ».

C'est un appui technique qui coûte de l'argent et qui n'est pas pris en charge au titre de la PCH.

⁷⁴ PESH n°40 : Homme de 51 ans vivant seul en côte d'Or et employant 4 assistants de vie.

⁷⁵ PESH n°62 : Homme de 42 ans, célibataire vivant dans l'Ain et employant 4 assistants de vie.

⁷⁶ PESH n°33 : Femme célibataire de 45 ans, vivant dans l'Hérault et employant 8 assistants de vie.

2.4.3. Pour aller plus loin

Les quelques soutiens possibles évoqués ici existant ou à créer sont très insuffisants au vu des enjeux réels, surtout dans la phase de construction de l'organisation. Même si le choix d'être employeur de ses aidants est assumé, même si cela est intellectuellement intéressant, et formateur, il n'en reste pas moins que, malgré tout, être employeur à temps plein est intense et exigeant, à fortiori quand il ne s'agit pas de son métier. Cela demande du travail, de l'énergie, produit du stress. Et au fil du temps, cela peut devenir usant, déstabiliser l'organisation et réduire la liberté de la personne handicapée. Dans ce cadre la question des appuis n'est pas anodine.

Pour traiter cette question, il est intéressant de regarder ce que proposent les Centres Ressource pour la Vie Autonome.

2.4.3.1. Les Centres Ressource pour la Vie Autonome

Les Centres Ressources pour la Vie Autonome (CRVA) souscrivent aux principes fondamentaux de la philosophie du Mouvement pour la Vie Autonome⁷⁷. Ce sont des organismes à but non lucratif qui encouragent leur clientèle à atteindre l'autonomie, à vivre de façon indépendante et à participer à la vie économique, politique, culturelle et sociale de la société. Les CRVA sont gérés et contrôlés par des personnes handicapées pour s'assurer ainsi que les services reçus répondent à leurs besoins quel que soit le type de handicap. Quatre programmes axés composent le socle de l'intervention.

1-Information et orientation : L'information accroît le pouvoir de choisir. Le but du programme d'information et d'orientation est de répondre aux demandes et aux questions des clients, de leur famille et de leurs proches afin de pouvoir prendre des décisions éclairées pour assumer la responsabilité de leur propre vie, bref, accéder à une vie indépendante.

2-Pair émulation : Le but de ce programme est d'offrir aux consommateurs l'expérience et les compétences de pairs. Le programme d'entraide encourage les personnes handicapées à communiquer avec d'autres personnes, à partager leurs réflexions, leurs préoccupations et leurs espoirs. Le simple fait d'obtenir le point de vue d'un pair ayant vécu des expériences analogues aide bien souvent le consommateur à modifier sa perception d'un problème.

3-Défense des droits individuels : La défense des droits individuels s'inscrit au nombre des principaux programmes mis en œuvre par les CRVA. Ils ne font pas les démarches au nom du consommateur mais fournissent des conseils et des outils dont chacun a besoin pour défendre son propre point de vue.

⁷⁷ <https://www.independentliving.org/about.html>
<http://coordination-handicap-autonomie.com/index.php/nos-actions/plaidoyer-pour-une-vie-autome/definition-de-la-vie-autonome>

4-Programme de création de service : Il a pour objectif de trouver des moyens plus efficaces de répondre aux besoins non satisfaits des consommateurs. Ce programme a pour but de favoriser l'élaboration et la mise à l'essai d'approches novatrices ou alternatives de prestation des services.

En dehors de ces axes de base, les CRVA proposent un programme de formation aux aptitudes de la Vie Autonome. Il vise à fournir aux personnes handicapées des aptitudes pratiques et de la formation sur un certain nombre de sujets, tels que l'adaptation des ordinateurs, la sexualité, l'autogestion du personnel, les procédures d'appel, les droits et responsabilités, etc...