

**Journées d'études**  
**L'accompagnement de la vulnérabilité au grand âge**

*Politiques publiques, configurations d'aide et dynamiques d'échanges*

**Lille, les 2 et 3 mars 2005**

---

**Métiers non-qualifiés et exigence de dispositions exceptionnelles. Le petit personnel en maison de retraite**

Gérard Rimbart  
École des hautes études en sciences sociales – CSE

À partir d'une enquête de terrain menée dans une maison de retraite de région parisienne, prenant en charge des résidents particulièrement déficients, on peut dresser les modalités d'une « configuration d'aide » sous tension. C'est-à-dire que l'accompagnement *salarie* de la dépendance ne se réduit ni à de « l'altruisme », encore moins à une « vocation », ni à un travail qui peut s'effectuer sans un minimum d'engagement. Par sa nature particulière (« la manipulation du matériau humain », cf. Goffman), ce travail fait l'objet d'un encadrement ambigu : il y a une considération officielle pour les bienfaits humains que le petit personnel (auxiliaires de vie, femmes de service) est censé apporter, mais les formes de contrôle relèvent du contrôle industriel (respect des horaires, nombre de chambres nettoyées, cadences pour les toilettes...). En étudiant ces hypothèses (à partir d'entretiens, d'observations, et de comparaisons avec l'univers du bénévolat, étudié par ailleurs), on peut finalement montrer combien l'abaissement de cette tension repose à la fois sur les possibilités objectives de produire un « accompagnement réparateur » et sur la croyance de chacun dans la détention d'un tel pouvoir (« faire des miracles »).