

# ATTRACTIVITÉ DES MÉTIERS DU PRENDRE SOIN ET DU LIEN

## Parcours migratoires et relations interculturelles dans les métiers de l'aide à domicile

Sylvie MAURIS-DEMOURIoux, Alice QUÉREL



**MÉTROPOLE**

**GRAND LYON**

**Mai 2023**  
**Métropole de Lyon**

Commanditaire  
**DSHE**  
**Pôle Personnes Âgées, Personnes Handicapées (PAPH)**  
**Projet Métropolitain des Solidarités**

Coordination  
**Direction de la Prospective et du Dialogue Public (DPDP)**  
**Jean-Loup Molin**

Enquête / Rédaction  
**Sylvie Mauris-Demourieux, Alice Quérel**

Réalisation  
**Céline Ollivier**

La Métropole de Lyon agit en faveur de l'emploi dans les services d'aide à la personne, à domicile comme en institution, qui font comme on le sait partie des métiers en tension : soutien aux dispositifs d'insertion animés par la Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'emploi (MMI'e), campagnes de communication, etc.

Au-delà, elle a souhaité engager une réflexion de fond sur les facteurs d'engagement dans ces métiers : comment expliquer leur manque d'attractivité ? Comment expliquer la difficulté des employeurs à fidéliser leurs salariés ? Quelles solutions peut-on apporter aux difficultés constatées ?

Certaines problématiques sont bien connues (problèmes d'image des métiers et du secteur, de conditions de travail ou de rémunération par exemple), ce qui ne signifie pas pour autant que les réponses à leur apporter soient simples à imaginer et à mettre en place. D'autres semblent moins balisées, à l'instar des conditions de la formation initiale à l'heure de Parcoursup, des pratiques managériales, ou encore des représentations et stéréotypes concernant l'âge, le genre ou l'ethnicité qui influencent à la fois les individus (usagers, professionnels, managers, décideurs) et les organisations dans leurs pratiques et dans leurs choix.

Pour explorer ces sujets, la direction de la prospective (DPDP) a conduit plusieurs enquêtes, sur le principe : une enquête = un prisme. Il s'agit d'enquêtes qualitatives légères qui ne garantissent pas une représentativité des résultats mais font apparaître des situations, des représentations et des analyses intéressantes pour la réflexion.

## Attractivité des métiers du prendre soin et du lien : les enquêtes

- Un *turnover* lourd de conséquences pour les structures. Quelles pistes de solutions ?
- De la violence des situations de travail au travail institutionnel de la violence : les enjeux du collectif de travail
- Les facteurs d'engagement dans le métier
- Les écoles de travail social à la croisée des chemins : enquête dans l'agglomération lyonnaise
- Regards croisés de jeunes en formation et de formateurs
- Représentations de genre et pratiques professionnelles
- Parcours migratoires et relations interculturelles dans les métiers de l'aide à domicile

Les résultats de ces enquêtes que nous partageons à travers cette série de cahiers s'inscrivent dans une logique de *work in progress*. Ils constituent une « matière à réfléchir », une « matière à réagir », une « matière à discuter ».

Ils donneront lieu dans une deuxième étape à l'élaboration d'un document de capitalisation de l'ensemble des enseignements qui auront été collectés sur les différents terrains et au gré des séances de partage avec la communauté professionnelle.

# SOMMAIRE

## 05 L'ESSENTIEL

## 08 INTRODUCTION

Les femmes racisées sont surreprésentées dans les métiers de l'aide à domicile	08
Questionnements	09
Des regards croisés	10
Clarification de quelques notions	10

## 12 PARTIE 1. L'ORIENTATION VERS LES MÉTIERS DE L'AIDE À DOMICILE

TRAJECTOIRES MIGRATOIRES ET EFFETS D'ASSIGNATION	13
DES FACTEURS D'ENGAGEMENT	17

## 20 PARTIE 2. FORMATION

L'ABSENCE OU LA FAIBLE MAÎTRISE DE LA LANGUE FRANÇAISE : UN FREIN À L'EMBAUCHE	21
APPRENTISSAGE, FORMATION CONTINUE, VAE : DES MÉTIERS PROPICES À LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE	26

## 32 PARTIE 3. COOPÉRATIONS ET PARTENARIATS TERRITORIAUX

UNE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	33
DÉVELOPPER DES PARTENARIATS AVEC LES STRUCTURES D'ACCUEIL DES MIGRANTS	35

## 40 PARTIE 4. RELATIONS AUX BÉNÉFICIAIRES

DES RELATIONS POSITIVES	41
VÉCUS DU RACISME	43
DEMANDES DES BÉNÉFICIAIRES EN TERMES ETHNIQUES	49

## 54 BIBLIOGRAPHIE

# L'ESSENTIEL

**Les femmes migrantes et/ou racisées<sup>1</sup> sont surreprésentées dans les emplois du prendre soin les moins valorisés**, en particulier dans les secteurs des services à la personne et de l'aide à domicile. C'est particulièrement notable dans les grandes agglomérations comme la Métropole de Lyon. Est-ce plutôt le signe que ces métiers sont attractifs pour ces personnes ou que des dynamiques structurelles d'assignation sont à l'œuvre ? Ces facteurs régulent-ils essentiellement l'accès aux métiers ou aussi la pérennité dans ces métiers ? Les expériences de travail des femmes racisées, que ce soit avec les bénéficiaires ou au sein de l'organisation, ont-elles des spécificités jouant sur l'attractivité de ces métiers ?

## **Des politiques publiques renforçant la division genrée et racisée du travail du care.**

Tout d'abord, des évolutions globales sont venues impacter le marché du travail : la transformation des migrations féminines internationales vers l'Europe et, dans les pays d'immigration, l'évolution de l'organisation du travail du *care* (avec un glissement du seul cadre familial du travail domestique vers une commercialisation partielle) et la forte croissance des besoins. C'est dans ce cadre-là que se déploient des politiques publiques renforçant l'assignation des femmes migrantes, voire de leurs descendantes, au secteur de l'aide à la personne. D'un côté, les politiques publiques migratoires organisent, depuis les années 1960, l'immigration de travail afin qu'elle vienne répondre aux besoins de main d'œuvre, notamment concernant le secteur de la santé et des services à la personne. De l'autre, les politiques de plein emploi et d'insertion priorisent aussi l'orientation des demandeurs d'emploi vers des métiers en tension dont le secteur de l'aide à la personne, accessible avec peu, voire pas de qualifications. Cette orientation, voire assignation (ex. non-financement des demandes de formation ne rentrant pas dans ces secteurs en tension), est décuplée pour les personnes en situation de migration par différents facteurs : des facteurs de contrainte tels que les dispositifs d'apprentissage du français orientés sur les métiers de l'aide à la personne, ou encore la non-reconnaissance des diplômes étrangers ; mais aussi des facteurs d'émancipation car c'est un secteur accessible sans formation et qui porte une volonté forte de promotion sociale et de mobilité professionnelle via la formation.

## **Des parcours individuels, reflets d'imbrications complexes entre assignation, choix et opportunités.**

Les personnes rencontrées sont à la fois poussées vers ces métiers parce qu'ils font partis du peu de choix dont elles disposent sur le marché du travail (manque de qualifications<sup>2</sup>, discriminations à l'embauche, etc.), mais elles témoignent aussi de facteurs d'engagement liés à leur parcours migratoire et individuel : cultures avec des représentations plus positives de la vieillesse, réseaux communautaires qui les familiarisent avec ces métiers, etc. Déjouant les représentations essentialisantes, nombre de facteurs d'engagement sont similaires aux personnes non racisées/non migrantes : percevoir la relation avec les personnes âgées comme enrichissante, être attaché à une vision moins individualiste de la société, avoir eu une proximité avec ces métiers par l'entourage familial ou social... Porter attention aux motivations à venir travailler dans les métiers de l'aide à domicile permet de mieux comprendre ces différentes dynamiques, de travailler la question du maintien dans l'emploi, et d'affiner l'orientation vers ces métiers, notamment en favorisant les dispositifs permettant une meilleure connaissance des métiers en amont, et des périodes de mise en pratique.

## **La politique de formation, un levier d'inclusion**

L'absence de diplôme n'est pas un frein à l'embauche car les structures soutiennent fortement la qualification de leur personnel via la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) et depuis peu l'apprentissage. Les critères de recrutement des personnes migrantes ne se distinguent pas tellement des candidatures générales : motivation, vision du métier et éventuellement expérience personnelle précédente priment. Pour les personnes migrantes issues d'aires non francophones, l'obstacle premier est donc la maîtrise minimale du français. En la matière, l'offre de formation est insuffisante et peu de structures proposent d'associer formation linguistique et embauche.

---

<sup>1</sup> Une personne « racisée » est une personne susceptible d'être assignée à une minorité raciale, c'est-à-dire perçue comme appartenant à un groupe altérisé, distinct du groupe majoritaire.

<sup>2</sup> Dans une certaine mesure, le faible niveau de qualification de personnes issues de l'immigration ou issues des milieux populaires pourrait être interrogé, avec la difficulté de l'institution scolaire à combattre les inégalités sociales et économiques.

Les personnes migrantes diplômées du secteur médical et paramédical dont les diplômes ne sont pas reconnus sur le territoire trouvent donc, au prix d'une déqualification, une voie vers des métiers de soins permettant une évolution professionnelle (ex. aide à domicile, aide-soignant, infirmier). Les structures, et les bénéficiaires, profitent ainsi de professionnels aux compétences et savoirs étendus<sup>3</sup>.

La mobilité professionnelle est réelle et la plupart des personnes rencontrées en ont bénéficié. Mener une politique volontariste de formation et d'évolution de carrière demande un investissement fort de l'employeur notamment auprès des personnes ayant été peu, voire pas scolarisée. Mais pour certaines structures, cela constitue un véritable levier de fidélisation des salariées. Le diplôme, par la technicité qu'il implique, atténue des discriminations possibles liées à l'origine et/ou au genre. Les initiatives de création de « parcours découverte » entre différents cadres d'emploi et volets de l'aide à la personne sont particulièrement intéressantes pour les personnes migrantes venant de pays dans lesquels ces métiers n'existent pas et qui les découvrent avec intérêt.

En revanche, le plurilinguisme n'est pas du tout perçu comme une ressource pour améliorer la qualité de l'offre de service auprès des bénéficiaires, alors que les études montrent que la qualité d'une relation de soin dépend aussi de la qualité des interactions langagières. L'offre de services d'aide à la personne peut-elle s'enrichir du plurilinguisme ?

### **Des vécus de racisme au quotidien insuffisamment accompagnés par les structures**

Si pour beaucoup, les discours font état d'une bonne entente entre les personnes interrogées et les bénéficiaires, certains témoignages font remonter de nombreuses expériences de racisme, pouvant aller du refus de soin à la violence verbale et psychologique. La gestion de ces incidents par les professionnelles est considérée comme faisant partie des compétences relationnelles nécessaires pour effectuer ces métiers, et leur prise en compte par l'environnement professionnel semble souvent faible. L'impact de ces violences en termes d'usure professionnelle est peu évoqué et travaillé. Différentes pistes d'action peuvent être envisagées par les structures encadrantes : faire exister des espaces au sein des organisations afin que ces questions puissent être abordées, en amont et en aval (analyse des pratiques, espaces d'élaboration collective...) ; clarifier les procédures de remontée des incidents et l'accompagnement des professionnelles victimes par la structure.

Que ce soit lors des remontées d'incidents racistes, ou des demandes de certains bénéficiaires en termes ethniques concernant la personne qui va intervenir chez eux, les équipes encadrantes rencontrent des discours face auxquels plusieurs stratégies sont mises en place. Beaucoup font des efforts de pédagogie, et certains soulignent des évolutions sur ce point, permises par un positionnement proactif de la structure pour discuter avec les personnes qui ont ces comportements, afin de déconstruire les appréhensions et les préjugés. L'argument de la technicité et de la professionnalité est également mis en avant dans ces échanges, pour « faire accepter » les professionnelles. Accéder aux demandes des bénéficiaires, une solution parfois choisie pour ne pas mettre la professionnelle dans une position difficile, peut s'avérer problématique, tant d'un point de vue de l'évolution des préjugés, que d'un point de vue légal (il peut alors s'agir de légitimer une discrimination). À l'inverse, soumettre la professionnelle aux violences est contraire à l'obligation de sécurité et de protection de la santé que l'employeur doit à son personnel. Cet aspect est peu évoqué par les structures. Accompagner le secteur sur la manière d'articuler ces deux tensions serait opportun.

### **D'un accompagnement social des personnes au coup par coup à une stratégie globale ?**

Face aux difficultés de recrutement, des structures développent une mission d'accompagnement social des personnes migrantes pour leurs difficultés administratives, bancaires, de logement..., mission qui peut aller jusqu'à faciliter la régularisation des personnes en situation d'illégalité et l'obtention d'un permis de travail.

Certaines structures envisagent de déployer une stratégie de recrutement adressée spécifiquement aux femmes et hommes migrants. Pour se faire, cette ambition demande de développer des coopérations intégrant, outre les acteurs que sont les intermédiaires de l'emploi, ceux de la formation et les employeurs, les acteurs accueillant des personnes migrantes (foyer d'hébergement, association d'accompagnement...), ainsi que ceux du logement et de la mobilité. Malgré leur bonne volonté, les structures peinent à dégager le temps nécessaire au montage de ces actions et à passer d'un impact ciblé et occasionnel à une stratégie plus rodée et à large impact.

<sup>3</sup>Le projet de loi « pour contrôler l'immigration, améliorer l'intégration », en cours d'élaboration, devrait prévoir des mesures pour améliorer ces points : 1/ les employeurs pourront proposer à leurs salariés étrangers de suivre un parcours de formation en français langue étrangère dont les heures de formation seront considérées comme du temps de travail effectif ; 2/ création d'une carte de séjour pluriannuelle "talent - professions médicales et de la pharmacie" pour les praticiens diplômés hors Union européenne, dont les sage-femmes ; 3/ la compétence pour délivrer des autorisations d'exercer en France pour les titulaires d'un diplôme étranger est déconcentrée au niveau régional dans le but d'accélérer le traitement des demandes.

### **Des pistes pour l'action publique locale**

Du côté des institutions, la tendance générale est à la création de plateformes d'emploi et d'insertion favorisant l'interconnaissance et l'interaction entre tous les acteurs d'un territoire. L'idée est celle du parcours « sans couture » alliant repérage des bénéficiaires, formation, mise à l'emploi et emploi, mais rares sont ceux ciblant les personnes migrantes et leur problématiques spécifiques. Celles qui s'essayent au croisement des politiques d'immigration, d'insertion et de citoyenneté, à l'instar de l'expérimentation marseillaise « Lab Migration », sont intéressantes mais semblent omettre d'y associer une réflexion sur les logiques d'assignation pourtant indispensable, à la fois pour des enjeux de justice sociale, et plus prosaïquement pour favoriser la santé au travail et le maintien dans le secteur des individus.

À l'issue de ce travail, deux voies d'accompagnement du secteur semblent émerger en priorité pour la collectivité :

- Une animation territoriale visant à l'interconnaissance des acteurs et le soutien à l'élaboration d'une stratégie de découverte et de rencontres entre personnes migrantes et employeurs, tout en sensibilisant aux représentations culturelles et de genre, et aux effets d'assignation des politiques publiques ;
- Un accompagnement des structures sur les enjeux managériaux propres aux personnes migrantes et/ou racisées (accompagnement des personnes dans leurs démarches, formation linguistique, prise en compte et gestion des discriminations et des violences racistes/xénophobes, éléments de doctrine sur la posture face aux usagers auteurs de ces comportements, etc. )

# INTRODUCTION

Le présent rapport questionne l'attractivité de ce secteur au prisme de la dimension interethnique des relations de travail tant avec les bénéficiaires qu'avec les collègues, ainsi que du parcours migratoire<sup>4</sup> qu'ont connu nombre de ses professionnelles. En effet, quels sont les liens entre l'attractivité - ou le manque d'attractivité - des métiers de l'aide à la personne et le fait qu'ils soient, sur un territoire comme la Métropole de Lyon, en grande partie effectués par des femmes racisées ou ayant un parcours migratoire ? Ce travail propose d'explorer quelques ressorts, à la fois positifs et négatifs, de cette dimension, en croisant différents regards académiques et issus du terrain.

## LES FEMMES RACISÉES SONT SURREPRÉSENTÉES DANS LES MÉTIERS DE L'AIDE À DOMICILE

Les personnes migrantes et/ou racisées, pour la plupart des femmes<sup>5</sup>, sont surreprésentées dans les emplois du prendre soin les moins valorisés, en particulier dans les secteurs des services à la personne et de l'aide à domicile (et plus largement du soin aux personnes âgées), surtout dans les grandes agglomérations. On les retrouve dans le service domestique traditionnel (emploi au domicile d'un particulier), mais aussi dans les secteurs public et privé et dans le « tiers secteur » : entreprises de services aux personnes, hôpitaux, maisons de retraite (Scrinzi, 2021). Si ce constat est partagé par nombre de chercheuses qui ont pu l'observer sur leurs terrains de recherche, les chiffres sont difficiles à établir, puisque les réalités recouvrées sont diverses : étrangères ou françaises (par naissance ou acquisition), venues de pays étrangers, des territoires d'outre-mer français, ou nées en France de parents immigrées, ces situations sont hétérogènes mais avec certaines similarités. Surtout, ces profils se concentrent essentiellement dans les grandes agglomérations, ce dont ne permettent pas de rendre compte les chiffres nationaux. Ainsi en 2017, selon l'enquête Emploi de la DARES, les immigrés représentaient 15,5 % des aides à domicile et aides ménagères, alors qu'ils représentaient 10,2 % de la population en France, un différentiel peu représentatif (ces chiffres ne prennent en outre pas en compte les personnes qui sont en situation administrative irrégulière, dont l'aide à domicile et les services à la personne constituent une source d'emplois importante). Néanmoins, plusieurs chercheuses ont mis au jour cette surreprésentation dans leurs analyses. M. COGNET (2011) explique que, selon l'Enquête Emploi de l'INSEE, « en 2007, parmi l'ensemble des immigrées actives, six sur dix exerçaient comme employées des services — notamment dans les soins et services aux particuliers où elles comptent pour près d'un quart, alors que c'est seulement le cas d'une française sur dix. Près de 40 % des employées de maison et 20 % des aides à domicile ont un père ou une mère étrangère. » Dans un article<sup>6</sup> de 2013, C. AVRIL cite le chiffre de « 17 % des salariées du secteur de l'aide à domicile en France pour les personnes âgées (99 % étant des femmes) qui sont étrangères », « essentiellement concentrées dans les très grandes agglomérations. Pour l'association étudiée [en Ile-de-France], 43 % des aides à domicile sont nées étrangères. » Parmi elles, la plupart sont originaires de pays du Sud, et pour beaucoup d'anciennes colonies françaises (COGNET, 2010). Le directeur d'un SAAD de la métropole lyonnaise cite quant à lui le chiffre de 17 salariés sur 50 qui ont une nationalité étrangère (ce chiffre ne prend donc pas en compte les personnes migrantes et/ou racisées de nationalité française).

Ce phénomène est dû à plusieurs facteurs. Tout d'abord, **une transformation des migrations féminines internationales vers l'Europe** au cours de la 2<sup>e</sup> moitié du 20<sup>e</sup> siècle a modifié les profils des migrantes. Avec les restrictions des années 1970 sur l'immigration de main-d'œuvre et le ralentissement des migrations de travail, le regroupement familial est devenu la principale voie d'entrée légale dans les pays de l'UE (KOFMAN, 2008). La structure de l'emploi des femmes migrantes s'est transformée, avec la baisse du nombre de travailleuses immigrées dans l'industrie, et l'augmentation de leurs emplois dans l'hôtellerie, la restauration et le travail domestique (SCRINZI, 2013). **Parallèlement, les pays d'immigration voient une évolution de leur organisation du travail du care**, avec un glissement du seul cadre familial du travail domestique (jusqu'alors effectué gratuitement par les femmes, ce qui explique en partie que ces emplois soient en grande majorité occupés par des femmes), vers un cadre de commercialisation partielle (KOFMAN, 2008).

<sup>4</sup> Une personne « racisée » est une personne susceptible d'être assignée à une minorité raciale, c'est-à-dire perçue comme appartenant à un groupe altérisé, distinct du groupe majoritaire.

<sup>5</sup> Sur l'importante féminisation du secteur de l'aide à domicile, voir le volet « Genre et Attractivité des métiers du prendre soin » : selon les données de l'INSEE, en 2018 les femmes représentaient 95,5 % des intervenants à domicile (aides à domicile, aides ménagères, techniciens de l'intervention sociale et familiale). « Les professions sociales : effectifs, profil et caractéristiques des emplois (période couverte 2004 à 2018) », DREES, 2022.

<sup>6</sup> C. AVRIL, « Du service au servage. Ambiance raciste dans l'aide à domicile », Plein droit, n° 96, mars 2013.



C'est enfin et surtout **la forte croissance des besoins dans les métiers du care** dans les pays d'immigration (le vieillissement de la population combiné à un certain désengagement de l'État social, et à l'insertion croissante des femmes autochtones sur le marché du travail), qui en fait un secteur d'emplois en expansion. En France, l'État a initié dans les années quatre-vingt une réorganisation du secteur des services à domicile (à des fins de création d'emplois et de sortie du travail non déclaré), à l'aide notamment d'incitations financières (réduction des charges et exonérations fiscales), qui a mené à une professionnalisation précaire du secteur des services à la personne. Selon F. SCRINZI, « le travail des femmes migrantes a constitué, notamment dans le secteur des services, un laboratoire pour l'introduction des nouvelles formes d'organisation du travail fondées sur la flexibilité, qui ont ensuite été étendues à d'autres parties de la population active (femmes, jeunes)<sup>7</sup> ».

Les politiques publiques, en particulier migratoires, organisent depuis les années 1960 l'orientation des femmes migrantes vers les métiers du care les moins valorisés et les plus en demande (nous le verrons plus en détail dans la partie 1). « Le recours aux immigrantes pour des postes en santé ne concerne pas n'importe quelle catégorie d'emploi. Ce sont celles qui sont les moins valorisées socialement, les moins bien rétribuées, tout en étant celles dont les conditions quotidiennes d'exercice sont souvent physiquement très éprouvantes<sup>8</sup>. » Ainsi, les politiques sanitaires et migratoires, visant à pallier les pénuries dans certains secteurs du prendre soin, organisent une division ethnique et sexuée du travail de care, tant dans ce qu'elles initient dans l'organisation des soins de santé, que dans celle de l'organisation de l'immigration de travail et de gestion des populations migrantes.

## QUESTIONNEMENTS

Ce travail s'est structuré initialement autour de deux grands axes :

### • L'accès aux métiers, libre choix ou assignation ?

Dans quelle mesure les femmes racisées qui occupent majoritairement ces emplois dévalorisés le font-elles "par défaut", parce que ce sont ceux auxquels elles ont accès ? Femmes migrantes limitées par les politiques migratoires, mais aussi femmes de classes populaires, qui peuvent accéder à ces emplois peu qualifiés. Est-ce que les caractéristiques de ces métiers (contexte et conditions de travail) et des personnes peuvent constituer non pas un repoussoir mais un facteur d'attractivité ? Existe-t-il des processus, tels que des réseaux communautaires ou diasporas, qui faciliteraient l'accès à ce type d'emploi ?

### • Les pratiques et vécus dans le métier, des facteurs de pérennité ?

La diversité culturelle dans les équipes est-elle un facteur d'attractivité du métier ? Une ressource pour le recrutement ? Est-ce que les différentes appartenances sociales et culturelles impactent les représentations autour du métier ou des bénéficiaires ? Comment cette diversité est-elle vécue par les usagers ? Certaines chercheuses<sup>9</sup> ont par ailleurs mis en évidence que ces emplois continuent d'être dévalorisés notamment parce qu'ils sont majoritairement occupés par des femmes racisées. Dans quelle mesure ces professionnelles font-elles face à des discriminations et du racisme qui impactent leurs conditions de travail, peuvent mener à des situations de souffrance au travail, et contribuer au manque d'attractivité de ce secteur ? Comment les structures réagissent-elles à ces manifestations ? Quels peuvent être les leviers dont dispose l'action publique afin de contribuer à faire évoluer ces conditions de travail, mais aussi les représentations qui y participent ?

Par la suite, deux autres points se sont invités dans la réflexion : tout d'abord la question de la formation à la fois comme accès à ces métiers mais aussi comme évolution professionnelle au sein du secteur, et ensuite l'importance et les potentialités de la dimension partenariale sur un territoire pour favoriser notamment l'accès et la pérennité dans ces métiers. Par l'ampleur de ces deux thèmes, nous avons fait le choix de les traiter séparément des deux autres thématiques.

<sup>7</sup> SCRINZI F. (2004), « "Ma culture dans laquelle elle travaille". Les migrantes dans les services domestiques en Italie et en France », Les cahiers du CEDREF, 12 | 2004.

<sup>8</sup> COGNET, M. (2010), « Genre et ethnicité dans la division du travail en santé : la responsabilité politique des États », L'Homme & la Société, 2010/2-3 (n° 176-177), p. 101-129.

<sup>9</sup> COGNET (2010), SAHRAOUI (2019), SCRINZI (2013).

## DES REGARDS CROISÉS

Ce travail s'inscrit dans une démarche qualitative mêlant travail documentaire (ressources académiques, institutionnelles...) et entretiens auprès de chercheuses et de professionnels de terrain. Son ambition n'est pas d'apporter des réponses aux questions abordées mais plutôt de tester leur pertinence sur le territoire, leur actualité, et de faire émerger de nouvelles pistes de travail qui seraient intéressantes à creuser pour la Métropole dans sa démarche de soutien à l'attractivité de ce secteur.

Le panel sur lequel repose ce travail est étroit et constitué de plusieurs panels :

- Un panel principal d'une dizaine de professionnels et professionnelles ainsi que d'une chercheuse rencontrés spécifiquement pour cet axe de travail,
- Un second panel formé par les entretiens menés dans le cadre des autres axes de ce dossier (axe sur la formation et les leviers d'engagement et axe sur le genre)
- Un troisième panel issu d'entretiens menés lors d'une précédente enquête<sup>10</sup> auprès d'intervenants à domicile auprès des personnes âgées (principalement trois professionnelles issues de l'immigration).

Les verbatims sont essentiellement extraits du premier et dernier panel.

Sont représentés les métiers suivants : aide-soignante (1), auxiliaire de vie (5), aide à domicile (2), administratif (2 ayant été AVS ou l'étant toujours en mi-temps AVS/assistant RH), direction de structures (3). Au total, 3 hommes se sont exprimés et 8 personnes ayant eu un parcours migratoire.

### Clés de lecture

*Les verbatims issus des entretiens de terrain sont en bleu* dans le texte, et *les extraits de la littérature sont en vert*.

Le féminin a été privilégié dans ce document pour deux raisons : tout d'abord parce que cela correspond à la réalité et ensuite pour éviter de recourir à de l'écriture inclusive ou de doubler les termes pour désigner à la fois le masculin et le féminin. Les "professionnelles" désignent donc aussi les quelques hommes exerçant dans ce métier et rencontrés au cours de l'enquête.

## CLARIFICATION DE QUELQUES NOTIONS

### • Race – Ethnicité

La « **race** » constitue « à bien des égards un objet politique traumatique », pour reprendre les mots de BRUN et COSQUET (2022), et les controverses théoriques, encore récentes, sont nombreuses. Cette notion constitue pour autant un champ d'études fécond et précieux pour penser les sociétés occidentales contemporaines, utilisée comme un « outil d'analyse et de critique des modes de domination et des inégalités forgés par le racisme<sup>11</sup> ».

Si l'on sait que la race, en tant que réalité physiologique, n'existe pas, la croyance en la race a longtemps persisté, entretenue par des discours pseudo-scientifiques. Les anthropologues lui ont substitué le terme d'ethnie ou de culture pour la dénaturiser. Mais comme l'écrit GUILLAUMIN, « le racisme crée la race<sup>12</sup> », et le sens que les acteurs donnent à la réalité influent sur cette réalité : « Ces catégories, une fois construites et essentialisées, agissent comme prophétie auto-réalisatrice, et s'imposent comme autant d'injonctions de conformité aux individus qui en reçoivent les rôles<sup>13</sup>. »

<sup>10</sup> Caroline Januel, Sylvie Mauris-Demourieux, Ludovic Viévard, Les représentations de la douleur de la personne âgée à domicile, Fondation Apicil, 2019.

<sup>11</sup> BRUN, S., COSQUET, C. (2022), Sociologie de la race, Armand Colin.

<sup>12</sup> GUILLAUMIN, C. (1972), L'idéologie raciste. Genèse et langage actuel, Nice : Institut d'études et de recherches interethniques et interculturelles, 256 p.

<sup>13</sup> COGNET (2010)

Les notions de « **race** » et d'« **ethnicité** » sont liées. Dans un cas comme dans l'autre, ces constructions sociales de différences procèdent de la « **racisation** » des individus, à savoir l'institution d'une altérité radicale (la distinction symbolique entre un « nous » et un « eux ») par essentialisation de différents traits culturels ou biologiques, et « la mise en exergue de caractéristiques chargées d'emblématiser de soi-disant différences entre des groupes d'individus et de les réifier comme minorités naturelles ». **Une personne « racisée »** est ainsi susceptible d'être assignée à une minorité raciale, c'est-à-dire perçue comme appartenant à un groupe altérisé, distinct du groupe majoritaire.

Dans le langage courant, une assignation ethnique est supposée signifier une différence de pratiques culturelles, et une assignation raciale, une différence inscrite dans le biologique, reliée plus ou moins explicitement à des attributs phénotypiques, et qui revêt de ce fait un caractère intergénérationnel. Les frontières que consacrerait le second processus seraient infranchissables, celles du premier pourraient être abolies. Néanmoins la naturalisation de la culture, le lien entre culture/origine/apparence physique qui apparaît souvent indissociable, laissent planer le doute sur cette distinction.

#### • Culture

La notion de « **culture** » a connu une évolution importante avec la remise en cause de la pratique et de la méthode anthropologique. Jusque-là, le travail de l'anthropologue était de décrire et classer les différences culturelles, chaque groupe, ethnie, société pouvant être identifié de manière isolée. Les groupes culturels étudiés étaient considérés comme des entités a-historiques et figées. Pour Frederik Barth, il s'agit, plutôt que de rendre compte des traits culturels manifestes, d'analyser les constructions, maintiens ou transformations des frontières entre les groupes (BARTH, 1969). Dans cette perspective, des notions-clés telles que « culture » ou « identité » perdent toute connotation essentialiste ou objectiviste : elles ne désignent pas des entités homogènes et cohérentes, dotées d'une existence propre, mais renvoient bien plutôt à **certaines catégories de la pratique au sein d'un groupement humain donné.**

#### • Discrimination

Les phénomènes de « discrimination » sont la face concrète et matérielle des processus de racisation et ethnicisation (comme la ségrégation, les inégalités sociales, le harcèlement ou les agressions). Comme le rappelle le Défenseur des droits, la discrimination ne renvoie pas à « une opinion, un sentiment ou une revendication », mais bien à « des inégalités de traitement », dont l'interdiction est définie et encadrée juridiquement, dans un certain nombre de contextes définis par la loi (emploi, logement, accès aux biens et services, etc.) Elles peuvent se fonder sur plusieurs critères prohibés, parmi lequel l'origine : « la discrimination fondée sur l'origine vise des individus non pour ce qu'ils font mais pour ce qu'ils sont ou sont supposés être. Elle repose sur la mise en œuvre de stéréotypes associés aux individus en fonction de signes extérieurs sur lesquels ils n'ont pas de prise (couleur de peau, traits du visage, texture des cheveux, patronyme, prénom, accent) ou de caractéristiques socio-culturelles (religion, lieu de résidence), qui laissent supposer une origine étrangère<sup>14</sup>. »

<sup>14</sup> Défenseur des droits (2020), Rapport « Discrimination et origine, l'urgence d'agir ».

# 1

---

L'ORIENTATION VERS

---

LES MÉTIERS DE L'AIDE

---

À DOMICILE

---

## TRAJECTOIRES MIGRATOIRES ET EFFETS D'ASSIGNATION

Différents processus induits par les trajectoires migratoires des personnes exerçant dans l'aide à domicile les incitent parfois à se diriger vers ce secteur, qui apparaît alors comme un choix parmi des possibilités restreintes, et peut mener à de l'orientation « par défaut » et du non-maintien dans l'emploi.

Un certain nombre de **lois et dispositifs flèchent les personnes migrantes vers des secteurs professionnels spécifiques**, notamment vers les métiers du soin, et parmi eux les moins qualifiés. Les politiques migratoires françaises organisent depuis les années 1960 l'immigration de travail, au moyen de restrictions et d'incitations, dans l'objectif qu'elle vienne répondre aux besoins de main d'œuvre, notamment concernant le secteur de la santé et des services à la personne (Cognet, 2010). Dès 1963, le BUMIDOM (Bureau pour le développement des migrations dans les départements d'outre-mer) a facilité la venue de personnes des DOM-TOM, organisant leur orientation sur le marché du travail, les femmes ayant ainsi été « formées en priorité à la domesticité, aux services à la personne et aux emplois d'entretien des services publics ». S'inscrivant dans une série de lois visant à « adapter l'immigration aux besoins économiques de la France », celle du 24 juillet 2006 instaure pour la première fois une liste de métiers de « secteurs tendus », parmi lesquels ceux « d'aide-soignant, d'intervenant à domicile, d'employé de ménage à domicile et d'intervenant auprès d'enfants ». En 2008, une convention est signée par le ministère en charge de l'immigration avec l'Agence nationale des services à la personne, afin de « faciliter » un accès rapide aux emplois de services à la personne pour les migrants qui arrivent en situation régulière. Le projet de loi sur l'asile et l'immigration, porté actuellement par le ministre de l'intérieur (« projet de loi pour contrôler l'immigration, améliorer l'intégration ») et qui sera prochainement débattu au Parlement s'inscrit dans la continuité de cette volonté de fléchage de la main d'œuvre immigrée sur le marché de l'emploi, en voulant instaurer, à titre expérimental, une nouvelle carte de séjour temporaire, avec la mention « travail dans les métiers en tension », parmi lesquels figurent les métiers d'aide à domicile et d'aide-ménagère. Du côté de la formation, le Plan d'investissement dans les compétences et ses déclinaisons régionales affichent clairement un objectif d'orienter les publics éloignés de l'emploi vers les secteurs identifiés régionalement comme en tension (cf. partie formation).

*« Quoique la division genrée et ethnicisée ou racisée du travail soit en général perçue comme une sorte de division spontanée et naturelle du fait de "compétences intrinsèques" qui caractériseraient des groupes d'individus, elle est en réalité le produit de rapports sociaux de domination construits dans une histoire séculaire et régénérés par un contexte économique, politique et social d'un monde globalisé où s'accroissent les interdépendances. [...] L'étude de l'organisation du travail en santé dévoile des points d'intersection entre ethnicité, classe et genre qui poussent les femmes, en particulier les migrantes ou issues de parents immigrés, vers certains emplois et les tiennent à l'écart de certains autres. [...] nous considérons que ce que nous observons de cette division genrée et ethnicisée ne procède pas d'abord de choix individuels des femmes mais bien plutôt des seules possibilités auxquelles elles peuvent accéder dans un univers contraignant, structuré par les politiques<sup>15</sup>. »*

À ces politiques migratoires s'ajoutent **des discriminations ethniques** sur le marché de l'emploi, qui restreignent les possibilités d'emploi pour les personnes racisées. De nombreuses études ont montré l'existence de difficultés d'accès à l'emploi pour les personnes étrangères ou perçues comme telles, difficultés accrues dans certains secteurs, ce qui les pousse vers les secteurs où il est plus « attendu » qu'elles travaillent.

*« Dans son rapport 2020, le Défenseur des droits rappelle que « l'emploi reste cependant le secteur de la vie sociale où les discriminations en raison de l'origine apparaissent les plus aiguës, que ce soit dans l'accès à l'emploi ou au cours de la carrière. Plus de la moitié des discriminations déclarées en raison de l'origine ou de la couleur de peau se produisent dans la sphère professionnelle. »*

<sup>15</sup> COGNET, M. (2010), « Genre et ethnicité dans la division du travail en santé : la responsabilité politique des États », L'Homme & la Société, 2010/2-3 (n° 176-177), p. 101-129.

Ainsi, si, nous le verrons, les personnes rencontrées parlent parfois de leur « choix » des métiers de l'aide à domicile, il s'agit souvent d'un **choix parmi un nombre de possibilités restreint**. Les parcours professionnels des enquêtés corroborent en partie ce que décrit la littérature, et les expériences professionnelles qu'ils évoquent sont souvent dans les secteurs du bâtiment, du ménage, ou de la grande distribution.

*« Avant j'étais sur Marseille, je faisais des ménages dans les bâtiments. Pourquoi avoir eu envie de travailler comme aide à domicile ? Je suis courageuse. C'est la première chose. J'aime aussi le travail. »*

Achata, aide à domicile

Analysant les données issues du recensement 2017 de l'INSEE, la DARES<sup>16</sup> pointe 35 familles professionnelles où la part d'immigrés est supérieure à la moyenne nationale, parmi lesquelles les aides à domicile, les métiers du bâtiment ou du gardiennage.

*« Ces 35 métiers où les immigrés sont surreprésentés se caractérisent globalement par des conditions de travail plus contraignantes que la moyenne, liées à des contraintes physiques, des limitations physiques, des contraintes de rythme, du travail répétitif, des périodes de travail durant les jours non ouvrables ou en dehors des plages de travail habituelles et un morcellement des journées de travail. Par ailleurs, une partie d'entre eux, notamment pour les postes qualifiés, sont en tension en 2017 [l'indicateur sur ce point étant de 5/5 pour les aides à domicile et aides ménagères]. Ces effets étant même renforcés pour l'emploi des immigrés arrivés récemment. »*

Les personnes migrantes travaillant dans l'aide à domicile ont des profils qui ont pu les pousser à se diriger vers ces métiers. Elles ont **peu ou pas de qualifications, et sont dans une certaine précarité économique**, en particulier au moment de leur arrivée sur le territoire français. Ces caractéristiques, qui sont plus globalement celles de personnes de classes populaires, sont accentuées par la situation migratoire : certaines sont en situation irrégulière ou avec des statuts administratifs qui ne leur permettent pas de travailler, pour beaucoup ces personnes sont originaires de pays où les études supérieures sont moins développées, et celles d'entre elles ayant un diplôme voient généralement leur diplôme non reconnu en France.

*« J'avais un diplôme de sage-femme au Maroc mais il n'y pas de reconnaissance. En fait, au Maroc c'est bac +3 et paramédical, et en France bac +5 et médical. »*

Naëlle, aide-soignante

*« Vous pouvez me parler un peu de leurs motivations pour se diriger vers le secteur de l'aide à domicile ?*

*- Tout simplement parce qu'on peut prendre sans diplôme.. »*

Thibault, directeur d'un SAAD

Le secteur de l'aide à domicile apparaît alors souvent comme **un secteur accessible facilement**, dans des périodes d'arrivée sur le territoire par exemple, où l'urgence de trouver un salaire peut parfois guider les choix. Venue rejoindre son mari français, Naëlle s'est retrouvée dans une situation de dépendance vis-à-vis de lui et de sa famille avec de forts désaccords sur les places mari/femme au sein de la famille. Trouver un travail était pour elle un moyen de reprendre son indépendance :

*« Aide à domicile, en fait, il ne faut pas forcément faire une formation avant. Quand j'ai travaillé, avec une semaine de formation avec la structure. Parce que j'avais plutôt besoin de commencer le travail le plus tôt possible, du coup, c'est parti comme ça. »*

Naëlle, aide-soignante

<sup>16</sup> DARES (2021), « Quels sont les métiers des immigrés ? », DARES Analyse, juillet 2021, n°36.

Amadou a quant à lui dû trouver rapidement un emploi à son arrivée en France, afin de subvenir aux besoins de ses frères et sœurs :

*« J'avais beaucoup de charge familiale, vu que j'ai pas mon père, c'est moi qui m'occupais de ma mère et de mes frères et sœurs. J'ai perdu ma mère, tout dernièrement, aussi. J'ai pris 2 boulots, y avait personne pour s'occuper des enfants, je voulais faire un regroupement familial, il faudrait travailler un peu plus, donc c'est la raison pour laquelle je me suis retrouvé là-dedans.[...] J'ai cherché. J'ai cherché, j'ai postulé dans plein d'endroits. Et [un SAAD m'a] appelé pour me proposer un rendez-vous. »*

Amadou, aide à domicile

Les personnes rencontrées évoquent l'orientation vers le secteur de l'aide à domicile par **un effet de réseau migratoire**, car quelqu'un de l'entourage (voire un parent), généralement originaire du même pays, travaille déjà dans ce secteur. Par ailleurs, certaines structures incitent aussi régulièrement leurs salariées et salariés à mobiliser leurs réseaux.

*« J'ai majoritairement, je ne sais pas pourquoi, des gens du Cameroun, pas que, mais beaucoup, beaucoup de Camerounaises. Je crois qu'elles se cooptent. [...] il y en a plein qui me disent "Je suis la sœur de, la cousine...". Enfin au Cameroun, elles sont toutes sœurs. Je pense que ça veut dire cousine, ou enfin voilà, mais enfin du coup, à chaque fois elles cooptent leur sœur. Enfin voilà en tout cas, des fois on sait pas qu'il y a cooptation, mais une fois qu'on l'a embauchée, on croise l'auxiliaire de vie, ou autre, qui travaille avec nous depuis longtemps qui nous dit "Ah, vous avez embauché une telle, c'est ma sœur" [rires]. »*

Myriam, directrice de SAAD

*« En France, c'est une amie AES qui m'a fait découvrir le métier. Je l'ai remplacée à Maxi Aide à Rillieux et j'ai découvert le métier. Ça me plaisait, ça me correspondait et j'ai postulé. »*

Mariame, auxiliaire de vie

*« On a eu pas mal de bouche à oreille de personnes qui se sont présentées parce que tel ou tel travaille déjà en tant qu'aide à domicile, connaît notre structure, etc. »*

Thibault, directeur, SAAD

Les personnes sont également **aiguillées par différentes structures**, soit en lien avec leur parcours de migrants, soit le plus souvent une structure intermédiaire de l'emploi comme Pôle Emploi, ou la mission locale. D'autres répondent de façon autonome à des offres d'emploi.

*« Généralement comment ces personnes sont aiguillées vers votre structure ?*

*- Alors, pour certaines, comme je vous l'ai dit, c'est fléché par des travailleurs sociaux ou par des associations, ça c'est clair. Pour d'autres, en fait, c'est des gens qui se sont positionnés suite à une offre d'emploi. »*

Émilie, directrice de SAAD

Certains témoignages font état d'une orientation vers le secteur de l'aide à domicile, par des structures intermédiaires de l'emploi, de personnes peu motivées pour travailler dans ce secteur, qui se voient parfois même dissuadées de se diriger vers d'autres métiers. Il arrive alors que ces personnes ne donnent pas suite à leur candidature, ou ne restent pas dans l'emploi. Le constat est fait par les professionnels du secteur : la question du **maintien dans l'emploi** est une vraie difficulté. Les personnes rencontrées témoignent du turn-over et des départs. Mariame raconte qu'en arrivant en France, elle voulait faire de la pâtisserie :

À Pôle Emploi, ils m'ont dit que ce ne serait pas facile avec trois enfants petits et sans permis de conduire à cause des horaires. En plus, j'avais déjà 24 ans et c'était plus compliqué de trouver un employeur pour l'alternance. » Elle s'est donc dirigée vers l'aide à domicile, secteur que lui a fait découvrir une amie qui y travaillait. « C'est un métier qui est imposé aux personnes qui viennent ici [en France] comme moi et qui n'ont pas de papier ou pas de diplôme. Au début, elles veulent faire autre chose mais Pôle Emploi les dirige vers des métiers comme ça. J'ai une amie qui a été forcée vers ce métier alors qu'elle voulait travailler en crèche. Mais elle n'avait pas d'expérience et Pôle Emploi lui a dit que si elle n'avait pas d'expérience, elle ne pouvait pas travailler en crèche. Et Pôle Emploi ne finance pas les autres formations. » Mariame, aide à domicile

*« Je pense que des gens, c'est juste parce qu'ils n'avaient pas le choix qu'ils ont choisi ce métier... parce que c'est facile, il y a de la demande. Quand vous posez votre CV, si vous avez un CV correct, 80-90%, ils vont vous accepter. Ils arrivent pas à recruter aide à domicile et aide-soignant. Il y en a plein qui viennent mais après un mois, un mois et demi, ils s'arrêtent. Parce qu'ils trouvent ça trop difficile. »*

Naëlle, aide-soignante

Claudine, assistante de direction dans un SAAD, se plaint des nombreuses candidatures envoyées par Pôle Emploi, et auxquelles les candidats ne donnent pas suite :

*« Je pense qu'on dirige vers les métiers où on manque de personnel. On ne va pas se le cacher. [...] Le conseiller Pôle emploi est content : [le demandeur d'emploi] est casé, il a fait sa formation... »*

Claudine, AVS / Assistante RH

Dans son travail de thèse, la sociologue Francesca Scrinzi<sup>17</sup> analyse **le rôle prescripteur des politiques migratoires et de santé, et des intermédiaires de l'emploi** dans l'accès à l'emploi domestique dans les contextes parisien et génois. L'ethnographie qu'elle a menée dans les cours de formation organisés par des paroisses italiennes permet d'identifier les mécanismes de la construction et de l'idéalisation de « la culture de l'Autre », notamment dans le cas des « femmes d'origine sud-américaine ». Selon les bénévoles de ces organisations, la « culture sud-américaine » rendrait en effet les femmes de ces pays « naturellement » douées pour l'aide aux personnes âgées. L'auteure montre que les cursus de formation idéalisent ces vertus féminines et domestiques des femmes migrantes, en les invitant à préserver leur prétendue « authenticité culturelle » et leurs « traditions », ce qui dans le même temps participe à produire de la non-qualification. L'enquête montre que l'altérité ethnique et de genre est inscrite dans le travail et les tâches, de même que dans les processus de placement, de recrutement et d'affectation de la main-d'œuvre, y compris dans le contexte français.

Il semblerait alors qu'un certain nombre de personnes arrivent dans le secteur de l'aide à domicile par obligation, hasard ou opportunité, mais que souvent elles ne restent pas car le métier est éprouvant, et les conditions de travail difficiles. Pour celles qui décident de rester, il s'agit alors **d'un véritable choix**, fait une fois que les réalités du métier sont connues :

*« En fait, au début, quand je suis venu en France, j'avais pas eu des personnes qui pouvaient me guider sur le métier que je pouvais faire. En fait, il a dit « ces métiers, tu les fais parce qu'il y a pas le choix, et tu te retrouves là-dedans. C'est quand je me suis retrouvé dans l'assistance aux personnes âgées que j'ai compris qu'en fait c'est ce que je veux. [...] donc du coup je me suis dit, il faut que je passe le diplôme. »*

Amadou, aide-soignant

*« C'est un métier difficile. Les collègues arrivent à recruter mais les gens ne restent pas. Il faut aimer le métier pour le faire. »*

Mariame, aide à domicile

*« Très honnêtement, si on n'apprécie pas de s'occuper de personnes âgées, on reste pas longtemps. C'est un métier qui est quand même assez compliqué, assez difficile. Donc si on n'apprécie pas le travail, je pense pas qu'on arrive à tenir sur la longueur. »*

Thibault, directeur de SAAD

<sup>17</sup>SCRINZI F. (2013), « Genres, migrations et emplois domestiques en France et en Italie, Construction de la non-qualification et de l'altérité », Paris, Editions PETRA, 214 p.



---

## DES FACTEURS D'ENGAGEMENT

---

En parallèle de ces phénomènes d'assignation, les personnes mettent en avant **des facteurs de choix de ces métiers**. Ces deux dynamiques étant même souvent concomitantes, avec différents niveaux de motivations :

*« Premièrement, pour le besoin. Parce que j'ai besoin d'argent. Deuxièmement, parce que moi quand j'étais petite, tout le temps, j'aime aider les gens, j'aime bien donner aux gens. J'avais une maman qui avait 85 ans, je m'occupais d'elle jusqu'à sa fin, et après, c'est mon mari, il a 65 ans, il est malade, invalide et tout [...]. C'est pour ça, moi, ce travail-là, c'est pas que pour de l'argent, ou bien... oui, je vais pas nier, c'est normal, c'est la vie. Mais pour moi-même, je me sens vivre. Je sens que je suis utile, que je peux faire quelque chose pour les gens. Voilà. »*

Fatia, aide à domicile

### UN MÉTIER QUI A « DU SENS »

Les discours autour de **l'amour du métier sont fréquents, valorisant la dimension d'aide et de « contact humain »**, et qui apporte une satisfaction personnelle permettant de dépasser certaines réalités difficiles de la pratique du métier.

*« J'ai fait ce métier parce que je me sens utile et c'est ce qui me pousse encore. Parfois on est fatigués, on n'a pas envie de se lever tous les jours mais je pense au petit bout de vaisselle que je vais faire et aux gens contents qui vous remercient. C'est ça qui me pousse. »*

Mariame, aide à domicile

*« Tu sens que tu as fait quelque chose de bien, que votre vie, elle a un sens. Ce n'est pas comme si tu travailles pour aller travailler et avoir de l'argent à la fin du mois ou bien... J'aime bien faire un travail que moi j'aime bien. Quand le matin, il y a l'alarme qui sonne, je me dis que je dois aller travailler parce qu'il y a des personnes qui ont besoin de moi. »*

Naëlle, aide-soignante

Pour Naim, aide à domicile homme dont l'orientation vers ce métier a été moins évidente que pour d'autres femmes, la question du choix se pose de manière particulièrement accrue :

*« C'est pour ça que je dis ça fait partie du métier, il y a pas de femmes ou d'hommes en fait, on est tous pareils. Je suis toujours à fond sur le métier parce que c'est un métier que j'ai choisi, je peux pas dire que c'est un métier d'homme et pourtant je le fais, je peux pas dire c'est un métier de femmes et pourtant c'est moi qui ai choisi de le faire ».*

Naim, AVS

Cette dimension du sens et de l'utilité du métier exercé est mise en regard de la valorisation sociale qui y est attachée, soit qu'elle soit positive, soit au contraire pas reconnue à sa juste valeur :

*« Quand quelqu'un me demande « vous faites quoi ? ». Quand je dis « aide à domicile », on me dit « c'est bien, c'est bien le travail. Vous êtes avec les personnes âgées, vous aidez ». J'ai jamais eu les gens qui disent... Franchement ils respectent bien le métier comme tout ce qui est soin. Dans mon entourage en tout cas, après... »*

Naëlle, aide-soignante

*« Oui. C'est difficile, on le voit même à la télé. Ce n'est pas reconnu à sa juste valeur. Il faut vraiment aimer. Je suis fière de ce que j'accomplis tous les jours. On ne peut pas dormir sur ses oreillers, il y a toujours des imprévus, quelque chose mais ça me passionne. »*

Mariame, aide à domicile

## DES TRAJECTOIRES INDIVIDUELLES

Les personnes rencontrées relient **leur intérêt pour les métiers du soin aux personnes âgées à leur trajectoire individuelle**. Plusieurs mettent en avant leur passé familial d'aidant pour expliquer leur appétence pour ce métier, et leur habitude du contact avec les personnes âgées. Originaires de pays où les aînés restent souvent vivre au domicile de leur famille, il n'est pas rare que ces personnes se soient occupées d'un parent dans leur jeunesse. Mariame explique qu'elle ne s'est pas spontanément dirigée vers les métiers de l'aide à domicile et du soin aux personnes âgées, mais qu'en les découvrant elle y a pris goût :

*« En fait, c'est quelque chose que j'avais fait au pays en m'occupant de ma grand-mère. J'avais bien aimé aider les gens. [...] déjà j'avais beaucoup d'empathie pour les personnes en général et les personnes âgées. »*

Émilie, directrice de SAAD parle du parcours des personnes immigrées qu'elle embauche :

*« Souvent, ce sont des personnes qui ont déjà eu des fonctions d'accompagnant et d'aidant familial, et qui se retrouvent en France et se disent, "Bah pourquoi pas faire ça, parce que moi, chez moi, je le faisais déjà, pour mes parents, mon oncle, ma grand-mère". »*

Émilie, directrice SAAD

*« C'est quand je me suis retrouvé dans l'assistance aux personnes âgées que j'ai compris que en fait c'est ce que je veux. En fait, je le faisais depuis le pays, mais avec... je m'occupais de ma grand-mère et de mon grand-père. Donc j'avais l'habitude déjà de le faire au pays et quand je suis venu, je me suis vu là-dedans, donc du coup je me suis dit, il faut que je passe le diplôme. »*

Naïm, aide-soignant en apprentissage

Certaines évoquent **leur culture d'origine comme faisant une place particulière aux personnes âgées**, avec une organisation sociale où elles restent souvent vivre avec leur famille, ou avec une attention particulière portée par les voisins ou la famille élargie. Les représentations de la vieillesse peuvent être positives, l'âge n'étant pas vu exclusivement sous le prisme du déclin mais plutôt de l'expérience acquise. Elles mettent en avant une vision particulière du lien aux aînés et de l'intérêt que peut représenter leur fréquentation.

*« Franchement quand j'étais aide à domicile j'étais qu'avec des personnes âgées. On peut dire que c'est une culture chez nous les Marocains. Les personnes âgées sont sacrées pour nous on peut dire. C'est un truc sacré, du coup, franchement j'aime bien travailler avec les personnes âgées. [...] Au Maroc, il n'y a pas les services à domicile comme ici, les Siad, les Saad... »*

*« Ce sont les familles qui s'occupent de leurs parents âgés ? »*

*« C'est la famille oui. S'il y a fin de vie, si la famille peut s'occuper, elle s'occupera de la personne chez eux. Ce sera à tour de rôle, les filles, les garçons et tout et s'ils ne peuvent pas, ils vont la garder à l'hôpital. L'hospitalisation à domicile, il n'y a pas. La première fois que je l'ai fait, c'est ici. C'est bien aussi quand on peut garder notre parent avec nous et qu'il a des aides qui viennent nous aider. Je pense que c'est bien. »*

Naëlle, aide-soignante

*« Mon arrivée ici a coïncidé avec la canicule et je voyais à la télé des personnes qui étaient décédées un jour, deux jours, une semaine avant qu'on ne les découvre et en regardant ça je pleurais tout le temps. Ça a été un choc pour moi. [...] Je me disais c'est pas normal qu'on laisse une personne âgée toute seule dans une maison. Ça n'existe pas en Afrique déjà, parce que chez nous les personnes âgées sont... on doit en prendre soin. Quoi qu'il ait fait la personne, qu'elle ait eu des enfants ou pas,*

*elle ne reste jamais seule. En Afrique moi j'ai pas vécu avec ma grand-mère parce qu'elle était au village, à la campagne mais nous on a toujours habité en ville. On partait pour les vacances mais elle n'est jamais toute seule. Il y a des tantes, des cousines, du monde autour, il y a toujours du monde. [...] Une personne peut aller aux champs, avoir un malaise là-bas mais si on la voit pas jusqu'au soir comme d'habitude on part à sa recherche. »*

Irène, aide à domicile

## Pistes de travail

- Porter attention aux **motivations à venir travailler dans les métiers de l'aide à domicile**, qui sont généralement dans une imbrication complexe de facteurs d'orientation et d'engagement, certains pouvant être premiers, d'autres se développant au contact du métier. Mieux comprendre ces différentes dynamiques peut permettre de travailler la question du maintien dans l'emploi, d'affiner l'orientation vers ces métiers, et d'améliorer le bien-être au travail.
- Travailler au niveau des **intermédiaires de l'emploi**, et notamment des représentations, afin que le fléchage des femmes migrantes vers les métiers de l'aide à domicile ne soit pas systématique, mais le fruit d'un accompagnement et d'un choix de la personne.
- Favoriser les dispositifs permettant une **meilleure connaissance des métiers** en amont, et des **périodes de mise en pratique** (notamment au sein des parcours de formation) à l'instar d'Émilie, directrice d'un SAAD, qui nous raconte être allée faire une présentation des métiers de l'aide à domicile au CIDFF de Lyon [Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles] dans le cadre d'un programme d'accompagnement au retour à l'emploi pour les femmes. Celles qui étaient intéressées ont pu effectuer une période de mise en situation professionnelle (PMSP), pour découvrir le métier et décider de leur projet professionnel.

2

---

FORMATION

---

# L'ABSENCE OU LA FAIBLE MAÎTRISE DE LA LANGUE FRANÇAISE : UN FREIN À L'EMBAUCHE

La maîtrise de la langue française impacte plus ou moins fortement les situations d'emploi des personnes immigrées. L'enquête Emploi 2014 (INSEE, 2016) s'est intéressée à la situation sur le marché du travail des immigrés et de leurs descendants directs en intégrant la variable de la maîtrise du français, peu prise en compte dans les études. Elle dresse les constats suivants :

- Les personnes ne parlant pas du tout français ont « un accès ralenti à leur premier emploi », phénomène plus marqué pour les femmes bien que, dans la durée, cet impact tend à se tasser, là aussi dans une moindre mesure pour les femmes. Les personnes maîtrisant mal le français vont modifier leur stratégie de recherche d'emploi en privilégiant les réseaux familiaux, amicaux ou migrants<sup>18</sup> sur les outils plus classiques (Pôle Emploi, candidatures directes, annonces...). De fait, « les emplois trouvés grâce à des proches sont ainsi d'autant plus nombreux que les immigrés maîtrisent mal le français ».
- Une excellente maîtrise du français favorise l'obtention d'un emploi correspondant à sa formation et ses compétences. En son absence, les personnes ont davantage le sentiment d'être surqualifiées par rapport à l'emploi occupé.
- La maîtrise du français est beaucoup plus faible lorsque les migrations ont un motif économique, familial ou politique : « Seulement 27 % des personnes venues pour travailler et 41 % de celles venues pour des raisons familiales maîtrisaient le français. Parmi les immigrés venus pour se protéger ou protéger leur famille, seuls 32 % sont arrivés en sachant parler bien ou très bien le français, et 50 % déclarent qu'ils ne le parlaient pas du tout ». C'est l'inverse pour les personnes venues pour leurs études, souvent supérieures : plus de 80 % d'entre elles parlaient bien ou très bien français à leur arrivée, ce dont témoigne une entreprise employant de nombreux étudiants.

*« Dans l'ensemble, on a beaucoup d'étudiants issus de toutes origines et qui se font très bien comprendre, qui s'expriment très bien. Il n'y a pas de souci pour ça. »*

Claudine, Assistante de direction/AES

Les métiers de l'aide à la personne demandent une maîtrise correcte du français écrit (cahier de liaison...) et de l'oral "parlé", voire technique (vocabulaire du corps humain, du soin...). Pour certains employeurs, cette maîtrise est un prérequis à l'embauche.

*« Alors moi je prends pas des gens qui parlent pas correctement le français, ça c'est mon prérequis. Je prends des gens qui n'ont pas de diplôme, et pas d'expérience, je trouve que c'est déjà assez périlleux, au regard de la fragilité des personnes qu'on nous confie. Donc moi la règle absolue c'est : on parle le français, on le lit, et on l'écrit. »*

Myriam, directrice, SAAD

Pour d'autres, cela ne semble pas le cas face aux difficultés de recrutement surtout lorsque les personnes ont déjà exercé le métier.

*« Dans l'entreprise, il y a beaucoup d'étrangers dont beaucoup ne savent pas beaucoup parler français. Il faut apprendre un petit peu quand même. Mais l'entreprise, ils s'en foutent. Celles qui travaillent dans les bureaux [l'encadrement], elles ont fait plusieurs langues, italien, espagnol [et peuvent mener les entretiens d'embauche]. Ils regardent pas trop si la personne arrive à s'exprimer. Ils prennent ce qu'ils trouvent même si la personne elle parle pas français c'est pas grave. Il y a des personnes qui viennent d'Italie. Là-bas, il y a un métier pareil d'aide à domicile. Elles sont recrutées, elles tiennent la route pour le travail mais pour s'exprimer avec une personne française, c'est plus dur... »*

Mireille, AES.

<sup>18</sup> POTOT S. « Le réseau migrant : une organisation entre solidarité communautaire et "zone de libre échange" », Migrations Société, 2006, 105-106. halshs-00080694

De fait, les personnes issues de pays francophones disposent d'un avantage soit qu'elles maîtrisent suffisamment bien la langue pour travailler directement auprès des bénéficiaires, soit qu'il leur est demandé de se former au vocabulaire technique et/ou d'acquérir une certaine aisance orale comme le souligne Naëlle, ex-sage-femme au Maroc :

*« La langue c'était un petit peu compliqué même si je fais des études, c'est pas pareil. Les études tu écris, c'est pas pareil. »*

Naëlle, aide-soignante

*« Au début, en arrivant, j'ai eu des cours avec l'OFI. Je parlais un peu mais l'écriture était difficile. J'ai fait des progrès, je me débrouille. À Maxi Aide, c'était suffisant. Je comprenais mais je faisais des fautes, je confondais le masculin et le féminin. À AIAD, ça va. Je peux remplir le cahier de liaison pour échanger avec les collègues, c'est bon. »*

Mariame, auxiliaire de vie

Dans tous les cas, atteindre le niveau requis, notamment par des cours du soir, est un obstacle perçu comme dépassable et qui peut être réalisé en parallèle de l'embauche dans certains cas. C'est beaucoup plus complexe pour les personnes issues d'autres aires linguistiques, notamment lorsqu'il faut en plus se familiariser avec la graphie latine.

*« 27 % des immigrés originaires du Maghreb et 42 % de ceux des autres pays d'Afrique estiment qu'ils parlaient très bien le français à leur arrivée, contre seulement 6 % parmi les immigrés originaires d'Espagne, d'Italie ou du Portugal et 7 % parmi ceux originaires des autres pays du monde (Asie et Turquie notamment). Ces différences reflètent les liens historiques avec la France. Ainsi, le français était parlé dès l'enfance (mais le plus souvent comme langue secondaire) chez 37 % des immigrés originaires du Maghreb, dont 4 % comme langue principale, et chez 46 % de ceux originaires des autres pays d'Afrique, dont 15 % comme langue principale. Inversement, 86 % des immigrés originaires des autres pays du monde ne pratiquaient pas le français durant leur enfance. »*

Enquête Emploi 2014, Insee.

L'obligation d'apprentissage du français de base ne concerne qu'une partie des personnes migrantes, celles demandant le statut de réfugié, un titre de séjour, une carte de résident ou la nationalité française. Le niveau demandé varie en fonction de la demande (découverte, usuel, indépendant<sup>19</sup>). Ainsi, le contrat d'intégration républicaine (CIR), signé par tous les étrangers primo-arrivants y compris les réfugiés et bénéficiaires de la protection subsidiaire admis pour la première fois au séjour en France et qui souhaitent s'y installer durablement, inclut un apprentissage du français ou la preuve d'une maîtrise de la langue (diplôme ou certification), à côté de la formation civique. Le niveau de langue est estimé essentiellement au travers de l'assiduité.

Les citoyens d'un pays membre de l'Union européenne ont la liberté de travailler dans n'importe quel autre pays sans condition linguistique. De même, pour les travailleurs en provenance des pays tiers (salariés, entrepreneurs...), l'autorisation de travail préalable est demandée par le futur employeur.

Les conditions d'obtention doivent respecter différentes conditions cumulatives liées à l'emploi, l'employeur, au métier exercé et à la rémunération mais rien n'est stipulé en matière de compétence linguistique.

Pour les personnes en capacité de travailler légalement, cette situation contribue à renforcer l'orientation vers des métiers ne demandant pas de compétences linguistiques (activité de ménage à domicile ou en entreprise, restauration... ). De fait, les plateformes d'offres d'emploi de ce type s'adressant aux personnes allophones sont nombreuses (ex. pour le ménage : StarOfService, Dwého, Helpling, Frizbiz...).

<sup>19</sup> Niveaux correspondants aux niveaux A1 et A2 du cadre européen de référence pour les langues (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34739>).

En 2017, le rapport du Sénat « Migrants : les échecs de l'apprentissage du français et des valeurs civiques<sup>20</sup> » faisait un point sur l'atteinte des objectifs du CIR. Il invitait à repenser ces dispositifs face aux faibles résultats atteints (par exemple en les personnalisant davantage pour tenir compte de la diversité des situations), ou à augmenter les crédits pour les atteindre. La formation linguistique y était jugée trop courte et inadéquate.

*« En conséquence, le niveau théoriquement requis, timidement relevé de A1.1 à A1, n'est acquis que par la moitié des bénéficiaires du parcours de 200 heures, alors même qu'il traduit un niveau linguistique plus que rudimentaire, équivalent à un niveau d'élève d'école primaire. »*

Sénat, 2017

Quelques années plus tard, le constat est un peu meilleur, sans être exceptionnel, comme le souligne la Cimade, association de défense des droits des migrants et des réfugiés :

*« Sur la totalité des signataires du CIR, 25 % des personnes suivant les formations linguistiques n'ont pas atteint le niveau A1. »*

Cimade, 2023

Ce parcours, même s'il ne remplit pas ses objectifs, donne les bases du français à 75 % des personnes l'ayant suivi. Mais en facilitant l'apprentissage du français pour les personnes issues de certaines aires géographiques seulement, ce parcours peut-il contribuer à renforcer les dynamiques d'assignation par l'exclusion des migrations européennes<sup>21</sup> ?

Le nouveau projet de loi sur l'asile et l'immigration « Projet de loi pour contrôler l'immigration, améliorer l'intégration », déposé le 1<sup>er</sup> février 2023 en procédure accélérée, propose de renforcer les exigences linguistiques notamment en relevant les niveaux demandés, en validant les acquis par un diplôme, et pour les demandes de regroupement familial, en demandant la justification d'une maîtrise minimale de la langue dans le pays d'origine<sup>22</sup>. Cette volonté se heurte à différents obstacles pointés par la Cimade dans son décryptage du projet de loi<sup>23</sup>. Tout d'abord, une offre de formation largement insuffisante :

*« Enfin, cette mesure est aujourd'hui inapplicable car les organismes de formations et les centres d'examen en français sont déjà saturés : ils ne sont pas présents sur l'ensemble des territoires et plusieurs mois d'attente sont nécessaires avant de pouvoir intégrer une formation linguistique ou s'inscrire à un examen. Comment ces centres vont-ils pouvoir absorber 55 000 demandes en plus ? »*

Cimade, 2023

Ensuite, le financement de la formation linguistique ou du passage de diplôme : si les formations dans le cadre du CIR sont prises en charge pour un certain nombre d'heures, le passage du diplôme ne l'est pas.

<sup>20</sup> Rapport d'information n° 660 (2016-2017) de M. Roger KAROUTCHI, fait au nom de la commission des finances, déposé le 19 juillet 2017. [http://www.senat.fr/rap/r16-660/r16-660\\_mono.html#toc71](http://www.senat.fr/rap/r16-660/r16-660_mono.html#toc71)

<sup>21</sup> Les cinq principaux flux en provenance de l'Union européenne sont le Portugal, l'Italie, l'Espagne, la Grande Bretagne et la Roumanie. [www.insee.fr/fr/statistiques/6478354?sommaire=6478362](http://www.insee.fr/fr/statistiques/6478354?sommaire=6478362)

<sup>22</sup> <http://www.senat.fr/lessentiel/pjj22-304.pdf>

<sup>23</sup> Rapport « Décryptage du projet de loi asile et immigration », Cimade, 2023.

## Pistes de travail

### • Comment favoriser l'apprentissage du français et l'accès à l'emploi tout en préservant la liberté de choisir son projet professionnel ?

Les employeurs attendent en premier lieu une employabilité rapide des personnes. Les formations linguistiques semblent rarement proposées ou prises en charge en lien avec l'emploi, sans compter la difficulté à cumuler travail et formation.

*« Parfois on réoriente vers une formation de remise à niveau par rapport à la langue [avant d'embaucher]. En interne, on ne peut pas si la personne n'est pas embauchée. On fait déjà pas mal de choses. C'est dur d'embaucher et de proposer des cours comme des cours du soir : les gens veulent rentrer chez eux après la journée. C'est comme les formations le samedi, peu de gens veulent y aller. »*

*Claudine, Assistante de direction/AES*

*« Le français, nous c'est la limite qu'on ne franchira jamais. Et d'ailleurs, c'est la barrière qui s'est passée avec les réfugiés ukrainiens. Là j'ai demandé à l'association d'assurer la formation en français avant de nous proposer qui que ce soit. »*

*Myriam, directrice, SAAD*

Pour autant, une directrice de SAAD particulièrement animée d'une volonté d'insertion explique qu'en présence d'un "bon" candidat, elle préfère l'accompagner dans un parcours linguistique pour pouvoir le recruter ensuite.

*« Les freins, c'est donc la langue. Donc voilà, ça veut dire que ça doit passer par un temps de formation à la langue, mais enfin on a, on a des fonds pour le faire en fait hein, mais ça veut dire que on n'arrive pas à répondre à notre besoin immédiat de recruter, ça veut dire que là, on est dans une logique de se dire « Bon bah ça va passer par un certain nombre d'heures de formation sur la langue ». Donc voilà, mais ça c'est pas non plus un problème en fait, si on a un bon candidat, on le fait parce que le besoin est urgent mais il sera aussi, il sera moins urgent demain mais on l'aura toujours. Donc ça c'est le premier frein. »*

*Émilie, directrice, SAAD.*

Face aux besoins, des initiatives fleurissent pour faciliter l'accès aux formations. Le Réseau des Centres Ressources Illettrisme de la région Auvergne-Rhône-Alpes a choisi d'améliorer l'accès à l'information en proposant une cartographie numérique des ressources d'un territoire (site parlera.fr). La Métropole de Rennes a privilégié la mutualisation entre les acteurs au travers de sa plateforme d'Évaluation et d'Orientation Linguistiques (PEOL). Ce dispositif a pour objectif de faciliter l'accès à l'apprentissage du français pour les personnes migrantes par la coordination et la mutualisation des actions de formation et d'accompagnement linguistiques présentes sur le territoire de Rennes Métropole. Il s'est construit avec les différentes structures de formation, d'accueil et d'accompagnement du territoire et les acteurs institutionnels (État, Département d'Ille et Vilaine, ville de Rennes, CCAS et CDAS du territoire, Pôle Emploi).

Un nouvel élan a été donné avec le Plan d'investissement dans les compétences et ses déclinaisons régionales « les pactes régionaux d'investissement dans les compétences ». Ces plans visent à réunir les conditions d'un accès effectif à une formation conduisant à un emploi et ciblent explicitement les publics non qualifiés dont les migrants. Ces formations sont financées et une indemnité peut être prévue, par exemple en lien avec Pôle Emploi. La formation FLE fait partie des actions de préqualification financées en amont ou en parallèle de formations qualifiantes. Des régions comme la Région Bretagne ou Pays de la Loire ont développé dans ce cadre des dispositifs spécifiques alliant FLE et préparation à une entrée en formation qualifiante ou en emploi. Le dispositif Prépa Avenir FLE de la Région Bretagne a accueilli en 2020 et 2021, 1 491 stagiaires, issus de 98 pays différents. Mais ces dispositifs comportent bien une dimension d'assignation dans la mesure où ils ciblent les secteurs et métiers en tension et ne visent pas à orienter largement les participants. Ainsi, le Prépa Clés Avenir « FLE » des Pays de la Loire comporte dans ses modules obligatoires la découverte des secteurs et métiers qui recrutent (visite d'entreprises, immersion en plateaux techniques, présentation des formations qualifiantes sur le territoire). Il serait intéressant de regarder plus avant quel bilan peut être fait de ces dispositifs.



- L'offre de services d'aide à la personne peut-elle s'enrichir du plurilinguisme ?

Parler une langue étrangère peut-il être un atout dans le secteur ? Cette question ne semble pas faire l'objet de réflexion de la part des prestataires des services à domicile ou des financeurs publics. Finalement, assurer un accompagnement à domicile offrant une prestation linguistique est laissé au registre de l'informel, du hasard de la ségrégation spatiale et des collaborations sur un territoire entre acteurs de l'emploi et employeurs.

*« Nous mettons uniquement en place des partenariats avec Pôle Emploi. On recrute énormément en local, donc on est beaucoup en lien avec l'agence Pôle Emploi locale, plus les Maisons de l'emploi des communes de Feyzin et de St Fons. Et c'est eux qui nous les envoient. On n'a pas une recherche particulière sur ce type de profils, c'est ce qui nous arrive, et on prend ce qui nous arrive. On est aussi sur un territoire, St Fons – Vénissieux, qui regroupe un certain nombre de personnes issues de l'immigration. Très clairement, hein. Parce que malheureusement, ça va aussi beaucoup avec la catégorie sociale socioprofessionnelle, qui est assez basse, St-Fons étant une des communes les plus pauvres de Rhône-Alpes, tout simplement. »*

*Nicolas, directeur, SAAD*

En revanche, en regardant du côté des plateformes d'aide à la personne ou des agences « haut de gamme », la maîtrise de plusieurs langues est un atout et est mis en avant tant dans les annonces que dans les profils des candidats. Par ailleurs, la population migrante est aussi vieillissante avec un certain nombre de personnes maîtrisant peu ou mal le français, notamment parmi les femmes ayant migré adultes dans le cadre du regroupement familial ou encore les travailleurs migrants vivant dans les foyers (ex-Sonacotra). Dans tous les cas, comme le soulignait le rapport de France Terre d'Asile sur les migrants âgés, « il peut s'avérer difficile d'expliquer des souffrances physiques ou psychologiques dans une langue qui n'est pas sa langue maternelle<sup>24</sup> ». Lors des interventions à domicile, ces bénéficiaires ont souvent besoin de la présence de leurs proches pour expliquer au professionnel intervenant ce qu'elles ressentent, poser et répondre aux questions. Comme en matière d'accès aux droits sociaux, le rôle d'interprète assumé par un proche ne permet pas au bénéficiaire de s'exprimer en toute franchise avec le professionnel. Les intervenants et intervenantes à domicile rencontrés lors d'une enquête sur les représentations de la douleur de la personne âgée au domicile<sup>25</sup> étaient nombreux à déclarer avoir une posture privilégiée de confident et recueillir des éléments personnels (histoire, pathologies de santé...) que le bénéficiaire souhaitait dissimuler à ses proches, en raison de la confiance instaurée par leur intervention régulière. Ils témoignaient aussi de la difficulté pour un proche de traduire fidèlement les propos sans les interpréter au prisme de leurs vécus quotidiens avec la personne. Une infirmière expliquait ainsi comment sa compréhension du kabyle lui facilitait parfois la perception de l'état d'une patiente et du côté de cette dernière l'acceptation de certains soins. De plus, cette barrière de la langue peut conduire les personnes à se détourner du service public pour favoriser un accompagnement au sein du réseau familial étendu ou communautaire.

<sup>24</sup> France Terre d'Asile, Les réfugiés âgés. Invisibles parmi les invisibles. Les cahiers du social n°34, mars 2013. <https://www.france-terre-asile.org/images/stories/publications/cahiersdusocial/cds-34-final-web.pdf>

<sup>25</sup> Caroline Januel, Sylvie Mauris-Demourieux, Ludovic Viévard, « Les représentations de la douleur de la personne âgée à domicile », Fondation Apicil, 2019

---

## APPRENTISSAGE, FORMATION CONTINUE, VAE : DES MÉTIERS PROPICES À LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

---

Incontestablement, outre sa dimension d'être un secteur aux métiers qui ont « du sens », ce secteur a deux atouts de taille : d'une part, l'absence de diplôme n'est pas un frein à l'embauche, et d'autre part, la mobilité professionnelle est réelle via différents dispositifs de formation plus particulièrement la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), et depuis peu l'apprentissage.

Le parcours d'Amadou, guinéen de 19 ans, retrace bien ces éléments. Arrivé en France vers ses 15 ans, il est orienté en apprentissage de génie climatique sans qu'on lui présente les métiers de l'aide à la personne ou du soin. Devenu chargé de famille au décès de sa mère, il cherche un travail en plus de l'apprentissage, et est recontacté par Publicadom. Il découvre le métier d'aide à domicile qui lui rappelle l'aide apportée régulièrement à ses grands-parents pendant l'enfance. Il est ensuite pris en apprentissage à l'école Rockefeller dans la formation d'aide-soignant mais peine à trouver un employeur pour son alternance.

*« Je suis aide à domicile, je fais un peu le ménage. Des fois, je fais ce que les aides-soignants font : je fais les changes, je m'occupe des vieux. [Cette expérience auprès de mes grands-parents], ça m'aide à m'occuper, vu que je suis simple aide à domicile, je suis pas aide-soignant. Et j'avais l'habitude de le faire, et vu la façon dont ils ont vu que je travaillais, ma façon de travailler leur a plus. Même si j'ai pas le diplôme, des fois je m'occupe des patients quand il n'y a pas des aides-soignants, quand il y a des imprévus et qu'ils sont pas là. Je veux passer un diplôme d'aide-soignant parce que... j'ai envie d'évoluer déjà. J'avais demandé, quand j'ai commencé à travailler à Publicadom, à certains chefs, comment on fait déjà pour être infirmier. Ils m'ont dit "c'est compliqué, il faut que tu fasses d'abord aide-soignant", et bien du coup je me suis dit que je devais faire aide-soignant, et au fur et à mesure, je vais essayer de continuer tant que j'ai la possibilité. Il y a 2 mois j'ai décidé, j'ai fait tout le nécessaire, j'ai fait des lettres de motivation, des CV, pour être pris, et il y a 2 ou 3 semaines, il y a Rockefeller, l'école, qui m'a appelé pour me dire qu'il y a une place pour moi, et il faudrait que je cherche un employeur. [...] [les collègues à Publicadom] m'ont encore beaucoup poussé pour passer le diplôme, et la majorité de mes collègues femmes ont fait le nécessaire pour me prendre en alternance, mais sauf que chez Publicadom, ils prennent pas en alternance. Donc après la directrice a essayé de voir des éventualités, si c'est possible... ou si elle peut parler avec la mairie. Amadou, aide-soignant en apprentissage. »*

Naïm, la vingtaine et originaire de la Réunion, a quant à lui bénéficié d'une formation d'auxiliaire de vie via le CNAM en métropole qui l'a aidé à faire les formalités, trouver un financement et un employeur ainsi qu'un logement. Il avait validé un BPJEPS [Brevet Professionnel de la Jeunesse, de l'Éducation Populaire et du Sport] en action sociale et loisirs tous publics, et a souhaité s'orienter vers auxiliaire de vie.

*« Je me suis dit pourquoi pas aller vers auxiliaire de vie pour aller avec des personnes âgées, pour avoir de l'expérience, vu qu'il y a des besoins. Ce métier pour moi, c'est comme une carrière que je fais, parce que ça m'intéresse, il y a plein de trucs à découvrir, et... c'est très varié. En fait j'étais à la Réunion avant, du coup pour mon métier c'était difficile à trouver. Il y avait pas un centre de formation pour me préparer, du coup je me suis dit pourquoi pas faire un emploi avec le CNAM, le CNAM ils aident à trouver un emploi en France, et voilà j'ai fait les documents, et j'ai fait un emploi. Ils m'ont envoyé, ils ont fait tout, chercher mon logement, il y avait un peu des aides, du coup je me suis dit pourquoi pas aller tenter d'avoir plus d'expérience sur le métier en France. Naïm, auxiliaire de vie en apprentissage. »*

Nombreux sont les témoignages de professionnels et professionnelles recrutés sur leur motivation et d'éventuelles expériences précédentes (ex. proche aidant, aide à domicile non déclaré), tout d'abord en tant qu'aides à domicile, puis devenus auxiliaires de vie via une VAE, puis allant sur la dimension soin via une VAE d'aide-soignant. Certaines se projettent encore plus loin dans les métiers du soin (infirmier, unité mobile soins palliatifs, Alzheimer, douleur) ou de l'éducatif (petite enfance, éducateur spécialisé...). D'autres évoluent vers des postes administratifs (assistant de gestion, responsable de recrutement, direction d'un service...). Lors des entretiens menés auprès de personnes en formation (Ariane Lejeune, Les facteurs d'engagement dans le métier), plusieurs étudiants indiquaient choisir de se former en commençant par un métier leur donnant les bases avec l'objectif d'évoluer (ex. formation bionettoyage en milieu hospitalier pour viser aide-soignante ou auxiliaire de vie pour aller vers éducatrice spécialisée après avoir travaillé comme journaliste).

Le diplôme est une étape importante, c'est une reconnaissance de la professionnalité et un passeport pour la mobilité. La technicité qu'il implique atténue des discriminations possibles liées à l'origine et/ou au genre.

*« Pour moi oui [c'est important le diplôme]. Comme ça je sais que dans ce métier j'ai un diplôme, et ça peut me permettre de... de m'ouvrir plein de portes. Par exemple je peux travailler dans des EHPAD. En fait tant que t'as une qualification, tu peux rester longtemps sur le métier en fait, c'est ça que je veux dire. »*

Naim, auxiliaire de vie en apprentissage

*« J'ai demandé une VAE d'auxiliaire de vie. Je voulais voir si j'étais capable de rester dans ce milieu-là et avec un diplôme on peut mieux dire qu'on est capable, qu'on est capable de gérer plusieurs situations. »*

Mireille, auxiliaire de vie

Se former, passer un diplôme n'est pas toujours évident pour des personnes qui ont pu être peu scolarisées. Cela demande un fort soutien de l'employeur mais une fois ce cap passé, la dynamique d'évolution semble là aussi s'enclencher.

*« Après, j'en ai d'autres qui, au contraire, sont très très complexées, enfin très inquiètes par rapport au diplôme et par rapport au fait de reprendre. Voilà, parce que moi je les pousse beaucoup, parce que je veux vraiment que dans 5 ans, tout le monde ait son diplôme dans mon équipe, et on en est loin. Je vois bien les réticences aussi de certaines de s'imaginer de retourner à l'école, du manque de valorisation qu'elles ont d'elles-mêmes parfois, en se disant « je vais pas en être capable », alors même qu'on les voit travailler auprès des gens et qu'elles sont de fantastiques professionnelles. [...] Et une fois par contre, que j'ai réussi à les convaincre de passer ce premier diplôme, en général elles s'arrêtent plus. Du coup, elles me demandent un CIF pour devenir aides-soignantes. Certaines sont parties pour devenir infirmière. Enfin voilà, c'est pas la règle, mais c'est arrivé. Et aide-soignante, ça arrive très souvent et ce qui est vraiment chouette, c'est que une fois sur deux, elles restent quand même dans mon service alors même qu'elles sont aides-soignantes. »*

Myriam, directrice, SAAD

Cette mobilité peut « compenser » d'une certaine manière la non-reconnaissance des diplômes étrangers en facilitant la progression et pour les titulaires de métiers de la santé, en leur permettant de rester dans leur champ bien qu'à un niveau de qualification moindre et pour des métiers différents (ex. aide-soignante au lieu de sage-femme).

*« Après nous, on a eu des profils de gens qui venaient de l'Est, avec des profils sur-diplômés, et qui se retrouvaient à travailler avec nous. Donc, par exemple, j'ai eu pendant des années une sage-femme qui a travaillé avec nous, parce que arrivée en France, bein pas d'équivalence avec son diplôme, une situation familiale j'allais dire stabilisée, du coup une envie de travailler, mais... d'être au service des gens, et d'aider les gens. »*

Émilie, directrice SAAD

Parfois ces métiers de l'aide à domicile représentent une nouveauté car ils n'existent pas dans les pays d'origine. Ainsi, cette jeune sage-femme marocaine s'est orientée avec intérêt dans ce secteur : ce qui lui plaisait dans le métier de sage-femme était essentiellement l'accompagnement des mamans. Entrée comme aide à domicile, son diplôme lui a permis de devenir rapidement aide-soignante.

*« Franchement je suis partie à la mission locale et franchement je ne savais même pas que ça existait aide à domicile. Au début, j'ai commencé par aide à domicile. Avec le monsieur de la mission locale qui m'a montré beaucoup de jobs, par contre ça m'intéresse aide à domicile. J'avais envie d'essayer. J'aime bien le contact avec les gens, discuter, parler. »*

Naëlle, aide-soignante.

*« Je suis arrivée en France en 2002 et après j'ai fait la formation. Avant la formation, j'ai observé avec les Assedic et l'emploi solidarité. J'ai découvert l'aide à domicile, j'ai fait les 11 onze modules d'ergonomie avec Calidom et ça s'est très bien passé et j'ai fait un mois en maison de retraite à la colline de la soie à la croix rousse et j'ai pu voir la différence entre le domicile et les structures. Quand j'ai fini j'ai dit à Mme G « ça me plaît bien travailler avec les personnes âgées parce que c'est ce que je voulais faire mais je ne veux pas travailler en maison de retraite ». Elle a dit « on va essayer en attendant la rentrée de septembre » pour que je rentre à l'école de Rockefeller pour la formation d'AVS. On a fait le CV un mardi et le jeudi la responsable du 5ème m'a appelée pour un remplacement et je suis toujours là aujourd'hui. [en raison de cette embauche immédiate, elle a passé le diplôme d'AVS en VAE]. »*

Irène, auxiliaire de vie

*« J'ai quelqu'un qui vient d'Afrique noire, et qui est sur un statut d'étudiante, donc elle a une autorisation de travail liée à ce statut d'étudiant. Elle est plutôt spécialisée dans le développement social, dans le développement social urbain, politique de la ville et de passer un master. Là je pense que du coup c'est un choix... Je vous parle de cet exemple parce que c'est un peu un contre-exemple, Elle pourrait prétendre à des postes de chargée de mission, ou chef de projet, sur des projets de développement social. En même temps elle découvre nos métiers, et elle me dit « Bein moi en fait finalement ça m'intéresserait de faire ce métier-là, parce que finalement c'est concret, ça j'aide vraiment, je fais vraiment quelque chose, je suis pas sûr... enfin voilà sur des projets. »*

Myriam, directrice, SAAD

La hiérarchie et l'imbrication des diplômes ne facilitent pas les passages et transitions professionnelles :

*« Mon projet c'est plutôt kinésithérapeute ou infirmière mais ces métiers demandent le bac et je n'ai pas le bac. Je vois bien au domicile qu'il manque des infirmières et des kinésithérapeutes. Ils ne peuvent pas se déplacer ou les créneaux ne conviennent pas. Beaucoup de personnes devraient avoir des séances pour garder leur autonomie mais ne peuvent pas en avoir. Mais, en France, c'est difficile d'évoluer ou d'accéder à des formations quand on n'a pas beaucoup de niveau scolaire. J'ai une copine qui est aux Pays-Bas et avec l'expérience, elle peut monter. Elle a commencé comme aide-ménagère puis aide-soignante et maintenant si elle veut elle peut aller vers sage-femme. »*

Mariame, auxiliaire de vie

En Auvergne-Rhône-Alpes, le plan régional d'investissement dans les compétences conclu en 2019 a identifié comme secteur prioritaire celui des services à la personne. Il assume clairement une dimension « d'assignation » auprès des publics précaires/éloignés de l'emploi/migrants : « Alors que la construction d'une société de compétences constitue une ambition clairement affichée à la fois dans la loi du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » et dans le Plan d'investissement dans les compétences, la construction de nouveaux parcours certifiants vers l'emploi durable, dont le contenu répond aux besoins de compétences recherchées par les entreprises représente un enjeu important ». Le développement de la formation en situation de travail, d'approches des métiers par la mise en activité est un axe à développer et qui trouve un écho particulier dans ce secteur étant donné le décalage entre les représentations du métier et ses réalités (réel du travail, conditions de travail). Un constat qui a trouvé un fort écho dans les entretiens. Ainsi, Mireille, AVS, déplore d'une part que son entreprise ne soit pas assez sélective lors des embauches, et d'autre part que la formation in situ et en tandem soit inexistante. Ce double manque, en plus du manque de reconnaissance et d'écoute, lui semble la cause principale des nombreux abandons.

*« Les entretiens sont faits trop brièvement sans tester les connaissances : qu'est-ce qu'une personne âgée ? Comment prendre une personne qui a Alzheimer ? Il faut poser des « questions pièges ». Il faut aimer travailler, aimer le contact avec les personnes âgées, savoir les écouter et après savoir gérer une situation, prendre des initiatives : par exemple, ne pas se barrer quand on voit une personne étendue par terre. C'est arrivé et la personne, elle ne prévient même pas ! Des fois des personnes s'occupent de leur grand-mère toute leur vie, ils croient que ça leur plaît mais quand ils vont chez des autres personnes, ils voient bien que non, ça leur plaît pas. Chez une grand-mère, c'est pas pareil. Les relations sont différentes. Là si elle dit « je vais vous préparer à manger » et que la personne répond : « j'ai pas faim, casse-toi ! », ils prennent peur ! Des stagiaires qui ne reviennent jamais, ça arrive beaucoup. Ils ont pas trop l'idée du travail. Ils croient qu'aide à domicile, c'est faire le ménage et c'est tout. Que ce soit un chien ou un homme... Des fois, ils prennent peur en voyant l'état des personnes.*

*Je dis : recrutement égal accompagnement. Pas un jour mais au moins 2-3 semaines même un mois dans plusieurs situations, des faciles, des moyennes et des situations dures, lourdes (maladie d'Alzheimer, Parkinson, la maladie que la personne n'arrive pas à s'exprimer, elle bave..., des situations de handicap...). Comme ça la personne elle voit le métier. Elle peut dire : j'aime ce métier.. Là, on voit bien si la personne est faite pour ce métier ou non, si c'est un bon élément. Mais la période d'essai, il y a un jour et ensuite démerde toi. Si la personne voit juste la toilette, dans le dos, facile, elle voit rien. Il faut former ces gens-là. Les personnes sont mises dans n'importe quelle situation C'est dur pour la personne et pour l'entreprise aussi parce que les bénéficiaires ne sont pas contents. »*

Mireille, auxiliaire de vie

# Pistes de travail

## • La formation en interne, une stratégie de fidélisation ?

Le secteur de l'aide à la personne est en concurrence avec d'autres secteurs en tension. Il offre peu de reconnaissance salariale et des conditions de travail plus ou moins difficiles selon la stratégie des employeurs (mi-temps choisi, qualité du management, travail d'équipe...). La concurrence peut aussi être forte entre employeurs du même territoire, et parfois, bien que plus rarement a priori, entre domicile et institution. Mener une politique volontariste de formation et d'évolution de carrière est une stratégie adoptée par certains acteurs qui croient en son potentiel de fidélisation des salariés. Créer son propre centre de formation en interne est une piste qui se développe dans le secteur comme en témoigne la création par l'entreprise Korian d'un Centre de Formation des Apprentis (CFA) d'entreprise dédié aux métiers du soin (première formation d'aide-soignant en 2021) ou encore l'initiative du SAAD Logivitaë.

*« Je souhaite dans l'absolu que 100 % de mon équipe soit diplômée d'un diplôme d'État reconnu. Et sinon, pour pallier au manque de formation, on a un plan de formation interne : une journée sur la maladie de Parkinson, une journée sur la maladie d'Alzheimer, une journée sur l'alimentation des personnes âgées... On a créé un centre de formation dédié à Logivitaë pour mettre en place une formation adaptée à notre équipe où on est devenu pro formation, on a mis en place des VAE. On a signé plein de contrats individuels de formation, alors même qu'on manque de personnel. Donc on a essayé de faire mieux, et ça marche plutôt bien. En termes de taux de gens formés, c'est pas ce qui saute aux yeux, c'est ce qui est dommage, mais par contre, en termes de fidélisation, on a beaucoup moins de turnover ou d'absences qu'ailleurs. Et donc effectivement, dans tout ça, on a majoritairement des gens issus de l'immigration, voire des personnes qui ne sont pas de nationalité française. »*

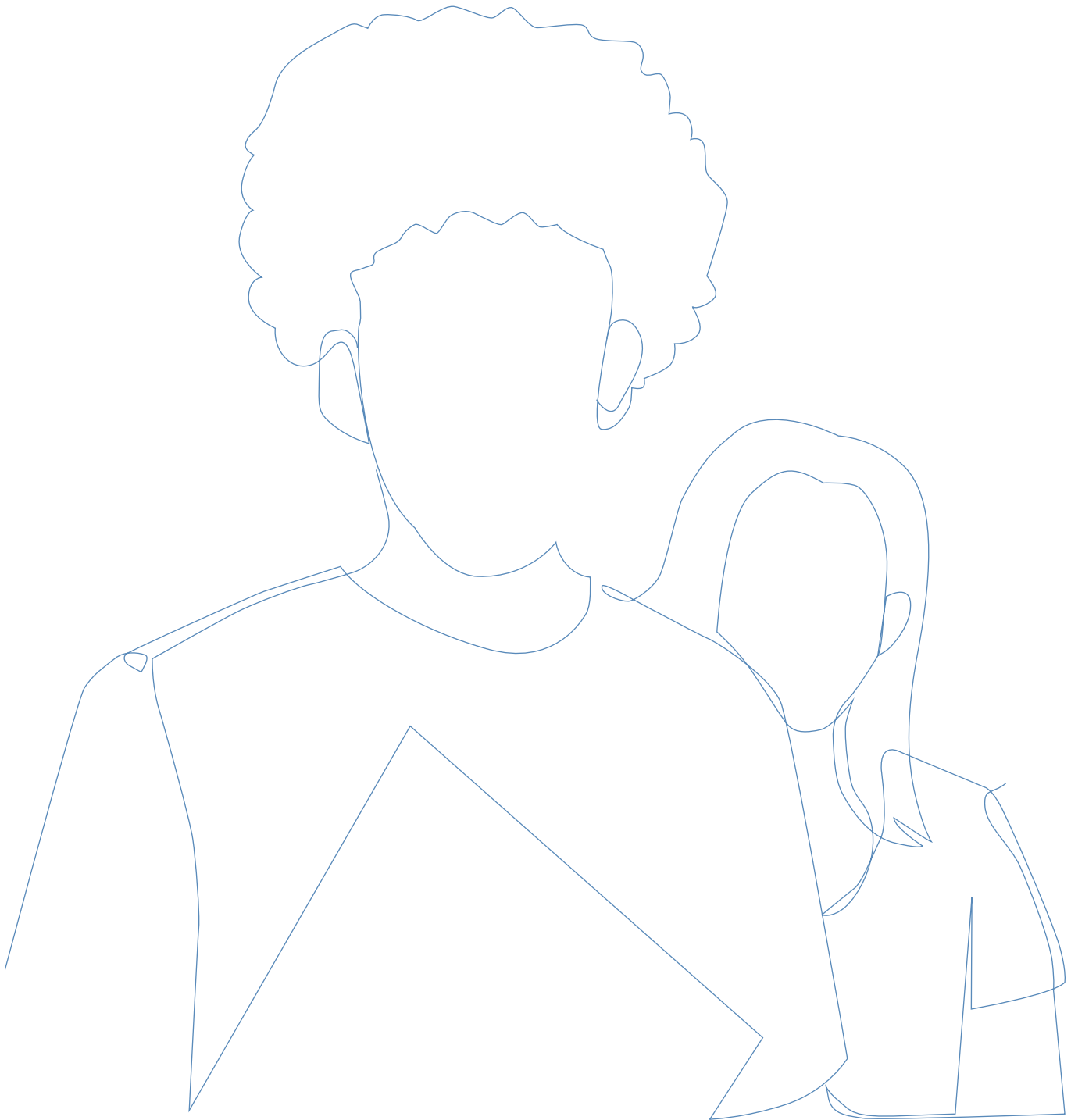
*Myriam, directrice SAAD Logivitaë, Paris*

## • Développer des parcours découverte entre différents cadres d'emploi

D'autres expérimentations cherchent à mutualiser et diversifier la formation : dans la région bordelaise, le prestataire d'aide à domicile Ormali, la société de garde d'enfants à domicile Babychou Services et l'organisme de formation Form'Aqui proposent ensemble des contrats d'apprentissage pour la nouvelle formation d'assistant de vie aux familles. Cela permet aux alternants de découvrir le métier côté maintien de l'autonomie et côté petite enfance. L'envie de découvrir différentes conditions d'exercice (domicile, structures d'hébergement, équipe ou autonomie...) revient fréquemment de la part des jeunes professionnels rencontrés.

*« J'ai envie d'avoir d'autres expériences, travailler dans les EHPAD ou dans les hôpitaux, c'est pas le même travail. »*

*Amadou, aide-soignant en recherche d'apprentissage*



# 3

---

## COOPÉRATIONS

---

## ET PARTENARIATS

---

## TERRITORIAUX

---

Au niveau territorial, des initiatives et des idées émergent pour faciliter l'intégration professionnelle des personnes migrantes dans ces métiers. Mais ces initiatives sont pour le moment largement dépendantes de la "bonne" volonté et de la disponibilité de quelques acteurs. Elles peinent de ce fait à atteindre leurs objectifs.



## UNE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Il semblerait qu'il n'est pas rare que les différentes structures, que ce soit celles d'accompagnement à l'emploi ou plus tard les employeurs, débordent de leur cœur de métier pour s'engager dans un accompagnement s'apparentant à celui du travail social auprès de leurs usagers et salariés : démarches administratives, bancaires, aide à la recherche de logement, etc.

*« Le monsieur de la mission locale, il était super super gentil. Il m'a accueilli le premier jour et pendant 6 mois, ou 7 mois, c'est lui qui m'aidait. À chaque fois. Il m'a jamais dit non... jusqu'au jour où il a changé de poste, il est parti dans une autre mission locale. Il m'a beaucoup aidé même pour ouvrir mon compte en banque, tout tout. Franchement, à chaque fois que j'avais besoin d'un renseignement, j'envoie juste un email et il me répond direct. Même ma carte de bus, il m'a montré comment la faire. Comment faire la lettre de motivation, le CV pour que j'envoie à Publicadom. Franchement, avec lui, c'était super, tout clair. [...] Et maintenant, même au travail, je demandais à la directrice, l'équipe, les responsables...Franchement, ils sont super super gentils. J'avais les problèmes pour trouver des logements. Ils m'ont aidé de faire mon dossier aux agences et au logement social aussi. Maintenant, je ne suis pas seule comme avant. La solitude qui était avant, c'est pas pareil. Maintenant, je suis entourée par des gens qui sont vraiment gentils. »*

Naëlle, aide-soignante

Comme souligné, une des premières explications réside dans l'isolement dans lequel peut se trouver une personne qui arrive sur le territoire. Se repérer, savoir quelles sont les démarches à réaliser pour régulariser sa situation, chercher du travail, etc. est alors très compliqué. Lorsque l'isolement est total, il faut compter sur la providence comme en témoigne Mariame.

*« J'ai eu des soucis au pays et j'ai payé quelqu'un pour sortir. Au départ, je devais aller en Espagne mais arrivée en France, la personne est partie et m'a abandonnée enceinte avec deux enfants. Je n'avais pas d'autres solutions pour partir ailleurs et je suis restée. J'étais angoissée, en pleurs. Une dame, elle est passée et m'a demandé ce qui se passait. Je lui ai raconté mon histoire. Cette dame, elle est du même pays ! Elle avait trois enfants partis étudier loin et vivait seule avec son mari. Elle m'a accueillie chez elle pendant un mois et m'a aidée à faire les demandes à la Préfecture. Cette dame, c'est mon miracle. »*

Mariame, aide à domicile

Mais même lorsqu'il y a de la famille ou la présence d'une diaspora, cela ne signifie pas forcément entraide et sources fiables d'information.

*« Maintenant c'est pas pareil. J'ai des amis. Avant, j'étais toute seule, j'avais que mon oncle et mon oncle, j'ose pas. Il habite ici en France depuis 20 ans mais il vient juste l'été [dans son pays d'origine]. On le croise pas souvent, il n'y a pas vraiment un lien. J'ose pas. »*

Naëlle, aide-soignante

Une deuxième explication tient dans le fait que certaines structures se donnent une mission sociale, voire d'inclusion, envers leurs salariés. Cela peut se concrétiser par un changement de statut juridique d'une forme purement privée de type SARL à une forme d'entreprise à mission.

*« C'est parce que en même temps on a une politique RH qui dit qu'on est une association, qu'on fait partie de l'économie sociale et solidaire, et que on a ce rôle à jouer, d'intégration, de formation, et que ça fait partie finalement de nos missions, c'est un petit peu aussi quelque chose qui ressort de notre projet associatif en fait, donc c'est quelque chose que nous, on porte vraiment en interne. »*

Émilie, directrice, SAAD

« Vraiment on a cette volonté d'aborder de façon très large la façon dont on va soutenir les gens pour que ça puisse marcher. Des fois ça marche pas, parce que les situations sont trop, trop complexes et les moyens dont on dispose insuffisants, mais en tout cas, c'est vraiment cette philosophie-là. Donc aujourd'hui, on est une entreprise solidaire d'utilité sociale, ce qui veut dire qu'on a une utilité sociale, on a une lucrativité maîtrisée, on a une gouvernance partagée et on a des écarts de salaire raisonnés. Voilà donc c'est un peu un hybride entre l'entreprise classique et l'association. »

Myriam, directrice, SAAD

Lorsque les structures s'inscrivent dans cette perspective, leur action peut aller jusqu'à de l'aide pour régulariser les situations des personnes ou faciliter l'obtention d'un permis de travail via l'établissement de promesses d'embauche suivies d'embauches effectives.

« On a eu un premier exemple d'une jeune dame qui est arrivée en France avec ses enfants, donc sur un statut de réfugiée, qui parlait déjà bien le français, et était logée dans un foyer d'hébergement à proximité de notre association, et c'est par le biais de travailleurs sociaux des mairies qui ont pris contact avec nous, qu'on a eu finalement à recevoir cette personne. C'était notre première expérience réussie parce que cette personne on l'a rencontrée, on a eu un bon feeling lors de notre entretien de recrutement. Et en fait, c'est quelqu'un qu'on a recruté, j'allais dire, sur une période sur un contrat à durée déterminée et qu'on a ensuite basculé sur un contrat de professionnalisation. C'est quelqu'un qui a passé son diplôme d'AES en alternance avec nous. C'est quelqu'un qui a réussi son diplôme et qui est toujours dans l'association. Ça c'est notre première histoire avec des personnes avec le statut de réfugié ou en tout cas qui sont arrivées en France dans des conditions... pas très sécurisées on va dire. Des expériences comme ça, j'en ai plusieurs en fait, mais ça, c'est notre première. »

Émilie, directrice, SAAD

Ces démarches peuvent aussi résulter d'une prise de conscience de la réalité de certaines situations migratoires et de la volonté d'y apporter une réponse pragmatique et protectrice des personnes prises dans ces situations d'illégalité, de domination et d'anonymat.

« Je me suis retrouvée bien malgré moi avec des gens sans papiers, qui se font louer, je veux pas dire prêter en fait c'est quand même des gens qui sont à la merci de personnes peu scrupuleuses. Donc c'est des gens qui endossent l'identité d'un compatriote en situation régulière sur le territoire français, ils travaillent avec les papiers de cette personne, donc nous on s'en rend pas compte. En attendant, on fait les virements et on établit les fiches de paye au nom de la personne dont on croit que c'est l'identité, et c'est cette personne, qui travaille pas chez nous, qui perçoit le salaire, et qui reverse ce qu'elle veut bien reverser, à la personne qui travaille vraiment, et c'est elle qui va bénéficier de toutes les cotisations. Quand j'ai découvert ça, ça m'a beaucoup choqué. On a essayé déjà d'être très vigilants pour que ça nous arrive plus, pour plus embaucher de gens qui étaient en pareille situation, mais quand ça nous arrivait, on a considéré que la victime c'était bien la personne qui travaillait avec nous et qu'elle devait pas être sanctionnée pour ça, et donc on a accompagné ces gens à l'obtention de leurs papiers. Une fois que j'ai compris que c'était pas la vraie personne, je la reçois, j'obtiens son identité et je la rassure, et on entame les démarches, on fait un CERFA qui va bien. Et puis après, dès qu'on a la carte de séjour, on la sort de là quoi. On la bascule dans un contrat pour elle. »

Myriam, directrice, SAAD

Dans les deux cas, les structures témoignent avoir acquis, au fil du temps, une sorte de « réputation » en la matière.

*« Aujourd'hui on a un peu cette... réputation sur ces pratiques-là sur notre secteur géographique. Là j'ai un rendez-vous avec une dame qui elle vient de l'Est. On la rencontre pour un futur entretien d'embauche, et elle aussi, elle n'a pas de papiers, elle n'est pas régularisée sur ses papiers, et il faudra qu'on passe par cette case documents auprès de la préfecture, promesse d'embauche. »*

Émilie, directrice, SAAD

*« Mais du coup ça a dû se savoir quand même, malheureusement pour nous, donc on a des gens qui se présentent assez régulièrement en situation irrégulière, qu'on n'embauche pas du coup, mais bon, voilà. Et par contre, qu'on n'embauche pas mais à qui, quand on sent... à qui on fait passer un entretien, et quand on sent qu'il y a un potentiel intérêt pour occuper ce métier, là on peut faire des promesses d'embauche et l'aider quand même. »*

Myriam, directrice, SAAD

---

## DÉVELOPPER DES PARTENARIATS AVEC LES STRUCTURES D'ACCUEIL DES MIGRANTS

---

Face à la pénurie de professionnels, certaines structures envisagent de déployer une stratégie de recrutement adressée spécifiquement aux personnes migrantes. Leur volonté est de faire connaître ces métiers souvent méconnus, qu'ils s'adressent aussi aux hommes, que l'entreprise offre des conditions de travail intéressantes, d'informer sur le fait qu'être un métier en tension facilite l'obtention d'un titre de séjour.

*« C'est celle qui j'allais dire, nous a montré qu'en fait il fallait y aller quoi. [...] On se dit qu'aujourd'hui, avec la pénurie, il faut qu'on ouvre vraiment encore plus cette porte, voilà, et qu'on amène à nous ce public-là. »*

Émilie, directrice, SAAD

Les structures ne s'étant pas engagées dans cette démarche expriment différents sentiments : une crainte d'être instrumentalisées, sentiment qu'elles ont pu ressentir dans d'autres situations, la difficulté à se projeter dans un recrutement à distance, ou encore la surprise. Si penser les personnes migrantes comme un « filon » leur semble au premier abord déroutant, finalement le résultat ne serait pas si différent de ce qu'il est actuellement avec un personnel constitué d'une majorité de personnes issues de l'immigration. De même, assurer un recrutement à distance peut demander de mettre en place de nouvelles pratiques d'entretien d'embauche mais rien ne dit que ces candidats soient moins fiables et aient des taux plus élevés de « ghosting ».

*« Les promesses d'embauche parfois, on nous les demande de pays étrangers. Je regrette, on ne peut pas faire une promesse d'embauche pour une personne qu'on n'a pas rencontrée en direct, en entretien. On a quand même un questionnaire. On ne peut pas se permettre. On n'a pas de visio non. C'est compliqué. La personne pourrait aussi disparaître après avoir obtenu sa promesse. On a aussi des personnes qui viennent, déposent des dossiers pour des logements et quand ils ont le logement, pfuitt ils s'en vont. Ça arrive aussi ça. On a tous les cas de figure. Heureusement qu'il y en a qui restent ! »*

Claudine, AVS / assistante RH

*« Comme je vous disais on n'a pas cette démarche proactive vers la personne migrante. C'est pas vraiment comme ça qu'on réfléchit, mais bon on pourrait avoir finalement cette démarche, sachant que c'est des personnes qui cherchent un travail et que finalement c'est une façon assez bonne pour eux, de trouver un travail facilement sans avoir de diplôme, spécifiquement, et payé relativement bien par rapport à ce type de métier. Effectivement on pourrait démarcher les associations dans ce sens. Finalement vu sous cet angle, ça pourrait être intéressant. »*

Thibault, directeur, SAAD

Par ailleurs, différentes expérimentations sont conduites pour attirer / insérer dans ces métiers de l'aide à domicile des personnes éloignées de l'emploi (bénéficiaires du RSA, chômage longue durée...). Ainsi, le département du Rhône a expérimenté, lors de la crise sanitaire, une telle démarche d'insertion auprès de 500 bénéficiaires du RSA. Le résultat n'a pas été très probant avec peu d'embauches sur le long terme car les vulnérabilités de ces publics venaient se surajouter aux vulnérabilités des personnes accompagnées. De ce point de vue, le profil des personnes migrantes, dont beaucoup migrent pour des raisons économiques, est différent. Ce ne sont pas les mêmes problématiques qui entrent en jeu, notamment au regard de leur capacité à tenir un emploi.

*« Moi ce que je perçois... pour les profils des dames camerounaises, pour prendre des exemples très concrets, elles ont... enfin moi je les trouve terriblement courageuses, parce qu'elles ont tout quitté par nécessité, pour faire vivre bien souvent leurs enfants, qu'elles ont laissés sur place à leurs parents ou à leurs proches. Elles ont aussi renoncé à parfois... pour pas mal d'entre elles à un statut social plus valorisant. Certaines étaient enseignantes, comptables... Enfin voilà, pour se retrouver, auxiliaire de vie à Paris, quand on sait le manque de considération et de valorisation de ces métiers. »*

Myriam, directrice, SAAD

Sur le territoire de Marseille, depuis 2022, l'expérimentation « Lab Migration » s'essaie au croisement des politiques d'immigration, d'insertion et de citoyenneté. La justification de ce dispositif, initié par la FEPEM (Fédération des Particuliers Employeurs), repose sur le constat « qu'historiquement le secteur emploie des personnes étrangères » avec plus d'un salarié sur cinq né à l'étranger dans ce secteur, contre un emploi sur dix pour l'ensemble des salariés en France. Loin d'une réflexion sur les logiques d'assignation (tout le moins affichée), l'objectif est de proposer, à des personnes primo-arrivantes et réfugiées, un parcours personnalisé alliant accueil, formation (FLE et compétences professionnelles) et emploi dans le secteur de l'aide à domicile. Porté par la FEPEM (fédération des particuliers employeurs), cette expérimentation est soutenue par les partenaires sociaux, la commission paritaire nationale emploi et formation professionnelle du secteur, l'institut de formation Iperia, l'Université du Domicile, la Mairie de Marseille, la Préfecture des Bouches-du-Rhône, la Région Paca, l'OFII et Pôle Emploi. Depuis octobre, une cinquantaine de personnes ont intégré les quatre parcours proposés (garde d'enfant, assistante de vie, aide à domicile, assistante maternelle) structurés en deux phases : « objectif emploi » puis « sécurisation et fidélisation ». Le territoire de Marseille, lieu de résidence de la majorité des participants, a été privilégié afin de contrer un peu les freins à la mobilité. Une des premières difficultés est de réussir à informer et intéresser les personnes car le nombre de secteurs en tension rend le « marché » très concurrentiel. Curieusement, rien n'est dit de la participation et du rôle des structures d'accueil des personnes migrantes. Ainsi, les bailleurs sociaux, la Mairie ou encore le délégué du préfet à l'égalité des chances sont les relais d'information mentionnés spontanément par les porteurs de projet plutôt que le secteur associatif.

Une telle initiative mérite d'être suivie attentivement d'autant plus qu'il est prévu qu'elle soit dupliquée en Ile de France. Intégrer une réflexion sur les logiques d'assignation évoquées précédemment semble en revanche un prérequis dont le dispositif ne devrait pas pouvoir faire l'économie.

## Pistes de travail

### • Comment passer d'une dynamique interindividuelle à une dynamique plus structurée ?

Clairement, du côté des institutions, la tendance est à la création de plateformes favorisant l'interconnaissance et l'interaction entre la pluralité des acteurs sectoriels d'un territoire. Des dispositifs légers tels des speed-dating entre acteurs sur un territoire mais aussi des dispositifs plus intégrés à l'image du Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification AMS spécialisé dans l'aide à domicile (GEIQ AMS) sur la région AURA. Le GEICQ aide au recrutement et à la professionnalisation des intervenants à domicile en employant et finançant des formations en alternance. La personne bénéficiaire du parcours trouve auprès de la structure, son futur employeur, un terrain de mise en pratique.

*« GEIQ AMS, c'est un groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification sur le secteur de l'aide à domicile. Il a mis place ce qu'on a appelé des parcours renforcés l'année passée. L'idée, c'était donc de créer des parcours de formation, avec des niveaux de français, mais avec aussi de la posture, du savoir-être, comment je me présente, voilà des modules de base on va dire pour pouvoir faire ces métiers-là. Et en fait, ces personnes qui ont suivi ces parcours-là étaient pour beaucoup des réfugiés, qui ne parlaient pas forcément très bien français mais qui ont appris avec ce parcours-là, et qui étaient en alternance. »*

Émilie, directrice, SAAD

L'idée est celle du parcours « sans couture » alliant repérage des bénéficiaires, formation, mise à l'emploi et emploi, mais rares sont ceux ciblant spécifiquement les personnes migrantes et leur problématiques spécifiques. Ainsi, la MMIE sur le territoire métropolitain identifie le secteur du service aux personnes comme une des trois filières stratégiques. Ciblant les bénéficiaires de la politique d'insertion (RSA, jeunes, contrats aidés, seniors), il s'adresse aux personnes migrantes une fois leur statut régularisé leur permettant d'être éligible au RSA ou aux troisième, quatrième générations issues de l'immigration des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Partager les initiatives des structures du secteur métropolitain, réfléchir à l'opportunité et la pertinence (ou non) de déployer un programme visant le public migrant pourrait peut-être trouver sa place au sein des clubs RH SAAD de la MMIE.

Les acteurs rencontrés expriment le besoin de changer de braquet sur les initiatives et partenariats développés à leur échelle, notamment en structurant des coopérations intégrant d'autres acteurs que les intermédiaires de l'emploi, ceux de la formation et les employeurs. Il leur semble indispensable d'inclure les acteurs accueillant des personnes migrantes (foyer d'hébergement, association d'accompagnement...), des acteurs du logement et de la mobilité. Organiser la rencontre entre une structure et une personne migrante ou issue de l'immigration passe le plus souvent par un intermédiaire : association accompagnant des personnes réfugiés ou en insertion, foyer logement, travailleurs social, service de protection de l'enfance, avocat, etc. Cet intermédiaire fait aussi le lien avec les administrations telles la Préfecture.

*« En fait c'est plutôt les associations qui se sont tournées vers nous. On a plusieurs partenariats avec Arès, qui est une entreprise d'insertion, donc je pense qu'on a pas mal de profils comme ça aussi. Là, on a été contactés par une entreprise... par une association qui essaye d'assurer l'insertion de personnes ukrainiennes, on travaille avec une association très impliquée dans le 93. Alors là c'est des jeunes nés sur le territoire français, issus de l'immigration, mais qui rencontrent des difficultés d'accès à l'emploi. Donc si si, nous tous les gens qui gravitent autour de l'insertion travaillent avec nous, on travaille avec eux quoi, pour ceux qui veulent bien. »*

Myriam, directrice, SAAD

« Là du coup je viens d'embaucher quelqu'un qui vient d'Amérique du Sud, qui est là depuis quelques temps – c'est un homme – qui a un parcours d'insertion via Emmaüs en fait, et qui est sorti du dispositif parce que finalement il ne rentrait dans les publics cibles on va dire, pour travailler pour Emmaüs. [...] »

Et puis maintenant, on s'est même autorisés, à avoir des mineurs de 17 ans, parce que finalement le travail des mineurs, il est réglementé mais dans notre secteur, c'est pas si compliqué que ça. Voilà, c'est un nombre d'heures, une amplitude, pas de port de charge lourde, et pas d'utilisation de matériel. J'ai une jeune, elle arrive d'un pays d'Afrique noire, mineure et m'arrive par le Prado, c'est un foyer, une structure associative qui s'occupe des mineurs isolés ou placés mais qui sont français, rien à voir avec l'exil. On l'a embauchée en contrat d'apprentissage, en étant mineure isolée... enfin étrangère, sans papiers français, suivie donc dans un logement pour ces jeunes-là. »

Émilie, directrice, SAAD

Intégrer les acteurs du logement et de la mobilité dans ces démarches est essentiel. Pouvoir se loger, à proximité des multiples lieux de travail, être mobile par les transports publics ou en voiture, à des horaires décalés, en temps scolaire ou de vacances, etc. sont des conditions de l'accès à ces emplois et de la qualité des conditions de travail (articulation vie personnelle / professionnelle, gestion des transitions entre les domiciles, temps morts et temps de déplacement...). Par ailleurs, l'intervention de structures officielles permet de réduire les discriminations dont sont victimes les personnes immigrées ou perçues comme telles notamment dans l'accès au logement.

« Plus de 80 % des personnes déclarant avoir vécu des discriminations lors de la recherche d'un logement invoquent leur origine ou leur couleur de peau comme motif. Les personnes perçues comme noires ou arabes rencontrent des difficultés très vives, avec respectivement 39 % et 38 % de recherches infructueuses (contre environ 18 % pour l'ensemble des personnes ayant déclaré avoir recherché un logement à louer). L'origine perçue, notamment lorsqu'elle renvoie à une origine extra-européenne, constitue ainsi une « caractéristique marquée de différenciation des parcours en matière de logement ». S'agissant de l'accès au logement privé, différents testings réalisés auprès des agences immobilières ou des propriétaires privés fournissent des indicateurs forts des discriminations liées à l'origine. Dans l'Essonne ou à Villeurbanne par exemple, les individus qui candidatent pour un logement locatif et qui sont identifiés comme maghrébins sont discriminés dans plus d'un cas sur deux par rapport à une personne perçue comme française au profil comparable (à revenus, garants et situation professionnelle équivalents). »

Défenseur des droits, rapport Discriminations et origines : l'urgence d'agir<sup>26</sup>.

« Et puis le 2<sup>e</sup> frein, c'est la proximité géographique du lieu d'habitation. Nous, on est sur un secteur géographique, on est au nord de Lyon, on est entre Neuville et Fontaines-Sur-Saône. On a des bus oui, mais on a des villages qui sont pas desservis par les bus, donc il y a aussi une question de de mobilité sur les secteurs. On a besoin nous d'un pourcentage de personnes avec véhicule, parce que sinon on peut pas aider tout le monde. Donc on a de plus en plus de personnes à pied, on a des vélos mis à dispo pour pouvoir rejoindre les communes qui sont pas desservies par les bus. Mais si on fait déjà tout ça, il faut pas qu'on habite déjà à 1h du secteur quoi. »

Émilie, directrice, SAAD

<sup>26</sup> 2020. <https://www.defenseurdesdroits.fr/fr/rapports/2020/06/discriminations-et-origines-lurgence-dagir>

La difficulté est bien d'embarquer tous les secteurs clé pour ces recrutements. Ainsi, Émilie souligne le coup d'arrêt porté à un projet en raison du manque de solutions de logement. Elle s'est mise en contact avec un foyer d'hébergement dans l'Ain qui déployait déjà des parcours professionnels sur des métiers de l'industrie (conditionnement, manutention...) et visant plutôt les hommes. L'idée est de reproduire ce dispositif sur le secteur de l'aide à domicile en s'adressant aux femmes.

*« Mais le frein, c'est que pour réussir, il faut leur trouver une solution d'hébergement. Le fait de trouver un travail, c'est le moyen de sortir du foyer. Par contre, il faut leur trouver des logements sur le secteur géographique en question, donc nous le Val de Saône. Ce contact je l'ai eu il y a à peu près 6 mois. Je lui avais dit que j'essaierai de travailler sur le réseau du territoire, vers qui on pourrait orienter des personnes avec le statut de réfugié, en situation d'emploi chez nous, pour du logement. À vrai dire j'ai pas eu le temps de me pencher dessus. De son retour d'expérience, elle me disait que finalement, le plus simple c'était de trouver des bailleurs privés qui avaient vraiment l'assurance d'être réglés parce que finalement ces personnes sont quand même accompagnées, il y a des garanties pour payer les loyers.*

*Donc c'est un des freins, à lancer une opération d'envergure en fait, puisque l'idée c'est de présenter les métiers, faire une rencontre avec des aides à domicile, des auxiliaires de vie, aller dans leur foyer leur expliquer ce qu'on fait, pourquoi on le fait... partager un moment avec eux en fait. Et puis imaginer des entretiens un peu plus individuels, donc sur place le jour même, y aller avec une petite équipe et aussi des gens qui recrutent pour imaginer, pourquoi pas, une mise à l'emploi. Donc voilà, c'était une opération un peu... C'est une opération – je parle au passé parce que pour l'instant je vois pas comment je peux la mettre en œuvre tant que j'ai pas trouvé de solution de logement puisque le foyer en question, il est à Villars les Dombes à 40 km de l'association. C'est trop loin. »*

Émilie, directrice, SAAD

Dans cette ambition partenariale, quel pourrait être le rôle des collectivités telle la Métropole : espace de réflexion et mise en relation des acteurs ? Tiers de confiance pour des actions plus engageantes ? Facilitateur ?

4

---

RELATIONS

---

AUX BÉNÉFICIAIRES

---



## DES RELATIONS POSITIVES

Les aides à domicile rencontrées font état d'un certain nombre de **relations positives** avec les personnes dont elles vont s'occuper. Lorsque l'on aborde **les relations interculturelles**, les personnes rencontrées font d'abord état d'échanges qui se passent bien, avec une richesse et un apport mutuel. Certains bénéficiaires montrent de l'intérêt et du « respect » envers la culture, ou la religion, des aides à domicile.

*« Pour moi, les bénéficiaires que j'ai eus personnellement appréciaient de travailler avec des personnes comme nous, des personnes... par exemple, moi, ma situation, il y a des bénéficiaires qui me demandent d'où je viens, comment je suis venu, est-ce que j'ai de la famille, donc on essaye de se connaître un peu. J'essaie de les connaître, et ils essayent aussi de connaître davantage un peu de ma culture, ils s'intéressent un peu à tout quoi. »*

Amadou, aide à domicile

*« [...] il y a plein de gens qui respectent. Quand j'étais aide à domicile, quand on prépare le repas, j'avais une dame qui me sortait la viande et quand ils savent que c'est une musulmane qui va venir demain, hé bien, ils ne sortent pas le porc. Elle va sortir le poulet... ou un monsieur qui buvait toujours du vin rouge avec son repas, il me laissait pas le servir, il disait « Non, c'est à moi de le faire ». Franchement, il y a des petits trucs qui respectent notre religion, quand on vient d'autres pays. »*

Naëlle, aide soignante

Pour certains, les relations peuvent être facilitées entre des personnes ayant une même culture, notamment religieuse, comme le suggère Thibault :

*« [...] on est sur un bassin, St Fons, qui est à 80 % musulman, on va dire... une forte forte proportion. Ce multiculturalisme, quand on apporte une personne aide à domicile musulmane chez une personne musulmane, ça fonctionne très bien. »*

Thibault, directeur de SAAD

Félicie apporte quant à elle un point de vue divergent sur ce point :

*« Pour moi, ce mec il me dit pas tout malgré qu'on a la même couleur de peau. Je pense que j'ai plus de succès avec les personnes qui sont blanches parce que dans leur culture on exprime tout. »*

Félicie, AVS

Ce sont aussi des personnes de religions différentes qui peuvent avoir une proximité, et se retrouver sur le partage de cet religiosité, comme l'explique Achata, aide à domicile :

*« Je dis, parce que [la personne âgée dont je m'occupe] est croyante, voilà : "Le Dieu vous aime. S'il vous aime pas, il va pas penser à vous". Je lui dis comme ça. Elle m'a dit : "Ah merci. Ben vous m'avez dit comme le curé - je sais pas ce que vous avez, vous - vous parlez comme lui ! - Ben oui, parce qu'on a le même [Dieu]...". C'est vrai que les prophètes ça change, mais on a le même [Dieu] [...] »*

*- La différence en fonction des cultures, vous l'avez aussi remarquée ?*

*- Oui. Même qu'on a différentes religions, on a la même idée qu'il y a un Dieu. Chacun tente de vivre et après c'est le paradis, c'est la fin. Si on pense à ça, on sait bien qu'il y a une autre vie, ça nous aide à accepter notre vieillesse et accepter notre... voilà. »*

Achata, aide à domicile

**L'intérêt de la relation intergénérationnelle** est régulièrement mis en avant par les enquêtés, les personnes âgées, de par leur expérience et leur vécu, sont alors perçues comme une source de savoirs. Irène relie cela à sa culture d'origine, ivoirienne :

*« Chez nous en Côte d'Ivoire, être vieux c'est signe de sagesse. On peut facilement avoir une personne âgée qui est quelqu'un qui... c'est la sagesse elle-même. J'ai dit, avant, ma grand-mère elle parlait elle parlait. Avec le recul, l'approche des personnes âgées ici, je me suis dit si ma grand-mère était pas encore décédée, j'allais partir au pays avec une cassette pour enregistrer tout ce qu'elle disait. »*

Irène, AVS

Félicie est une auxiliaire de vie sociale de 21 ans, elle nous parle de son intérêt pour l'échange avec les personnes âgées et de la richesse de cette relation dans laquelle les deux parties s'apportent :

*« Ça me permet de me rapprocher plus des personnes âgées et de partager ainsi leur quotidien. C'est des valeurs que j'ai toujours gardées, quelque chose qui m'apporte aussi plus qu'à eux. [...] Les valeurs justement qu'être une personne très jeune avec une personne âgée... je ne trouve plus le mot... intergénérationnel, c'est ça... C'est au fait une différence d'âge qui permet aux deux extrémités de se rencontrer. Ces personnes, elles ont tant à apporter sur leur passé et moi aussi en tant que jeune j'ai tant à leur apporter. C'est relationnel. C'est ce que je leur dis tout le temps : "Je ne suis pas venue pour faire le ménage, ni rien mais je veux être à votre écoute". C'est la chose qui me touche dans ce métier. Je veux partager une chose que j'ai pas vraiment vécu, que ces personnes me le disent directement, c'est comme si je vivais leur passé en tant que tel. C'est un accès à l'histoire ? Voilà ! Ils sont encore plus sages que nous, franchement c'est vraiment ça mon but dans ce métier. »*

Félicie, AVS

À travers les entretiens, transparait souvent **la création de liens affectifs** entre l'aide à domicile et la personne accompagnée, qui se développent avec le temps et la quotidienneté de la relation. Achata, aide à domicile, aborde les discussions autour de la douleur des personnes chez qui elle se rend :

*« Elles vous parlent facilement ?*

*- Non. La première fois, non. Au fur et à mesure qu'elles me connaissent. La troisième fois. Seulement la deuxième, troisième fois. La première fois, eux, ils étaient un petit peu... voilà. Moi aussi, parce qu'on se connaît pas et tout. Et après, elle est habituée et moi aussi. À la fin elle veut même pas... elle dit : "Si on remplace par quelqu'un, non, j'accepte vous ou pas".*

*- Donc c'est toujours vous qui y allez. Vous avez réussi à créer des liens.*

*- Voilà, à chaque fois que je pars chez une famille, ils veulent pas de remplaçante. Y'a que moi, ou pas. »*

Achata, aide à domicile

Félicie, quant à elle, insiste sur son rôle de soutien auprès de personnes dans des situations parfois difficiles, de douleur ou d'isolement :

*« Moi, je comprends les personnes âgées. Je les calme parce que j'ai beaucoup des sentiments avec eux. Mon rôle est de les apaiser. »*

Félicie, AVS

## VÉCUS DU RACISME

Ces discours d'entente viennent sont néanmoins contrebalancés par nombre de témoignages d'**expériences de racisme** de la part des bénéficiaires. Même si elles restent a priori minoritaires, il peut s'agir de manifestations directes et violentes, avec des insultes à caractère raciste. Le plus souvent, il s'agit d'un phénomène plus discret et sous-jacent, fait d'allusions et de refus de soins. Cette possibilité est accentuée par le contexte de travail : seule au domicile des personnes, sans témoin ni responsable hiérarchique pour intervenir, avec certains bénéficiaires ayant des maladies pouvant pousser à l'inhibition.

*« Les personnes ne sont pas toujours faciles. Des fois, elles sont racistes et te traitent de "sale Noire".*

*- [...] c'est quelque chose qui arrive régulièrement ?*

*- Des fois mais c'est quand même assez rare. Maintenant, les gens savent que c'est un délit, ils évitent. Des fois, ils ne disent pas directement mais tu le sens. Moi, je fais pas attention. Ces gens, ils n'ont rien compris à la vie. J'ai eu une dame qui est difficile avec tout le monde. J'étais avec une stagiaire et elle dit « sale Noire ». J'étais pas dans la pièce et j'entends qu'elle crie "honte à vous, honte à vous". Mais je n'ai pas pris ça pour moi, ça ne m'a fait ni chaud ni froid. Une fois aussi, j'arrive chez un couple et la dame me prévient que son mari n'aime pas les Noires. Je lui ai dit que je ne vais pas changer ma couleur de peau pour faire plaisir à son mari. Elle peut appeler l'association et demander qu'on lui envoie la personne qu'elle aimerait voir.»*

Mariame, aide à domicile originaire de Guinée

Myriam, directrice de SAAD, nous parle elle aussi du racisme des bénéficiaires, principalement par rapport aux demandes en termes ethniques que ceux-ci lui font concernant la personnes qui interviendra chez eux (nous y reviendrons), mais aussi par rapport à ce que vivent les professionnelles au domicile des bénéficiaires :

*« [...] c'est pas parce que j'ai fait le filtre que ça épargne les auxiliaires de vie d'entendre des propos racistes : " Sale Noire", "Retourne dans ton pays", enfin voilà des choses comme ça, très... très moches.*

*- Assez récurrentes quand même du coup ?*

*- Moi, je crois que oui, c'est assez récurrent.»*

Myriam, directrice de SAAD

La chercheuse Nina Sahraoui a réalisé une enquête sociologique dans le secteur du soin aux personnes âgées (principalement en institution). Alors qu'elles ne faisaient pas partie de ses questionnements initiaux, cette question s'est imposée à elle par l'étendue des expériences de racisme vécues par les professionnelles racisées. Elle pointe le contexte particulier de ces métiers, qui peut favoriser de tels comportements :

*« Les soignant-e-s racialisé-e-s sont exposé-e-s quotidiennement à des commentaires, insultes ou refus de soins implicitement ou explicitement racistes, notamment lorsqu'elles travaillent en structure et qu'elles ont la charge de nombreux résident-e-s. Cet environnement de travail concentre en effet plusieurs éléments qui peuvent concourir à expliquer l'intensité et la fréquence de ces "incidents racistes" narrés par les soignant-e-s. Force est de mentionner les pathologies associées au grand âge dont souffrent un certain nombre de résident-e-s. S'ajoute à cela le contexte de soins qui relève de la sphère de l'intime et peut crispier les attitudes avec une intensité singulière. Le secteur privé comme contexte de travail, enfin, ne peut être négligé, les relations de care faisant l'objet d'un échange monnayé sur le marché entre un client et un prestataire. [...] Dans ce contexte marchandisé les résident-e-s sont non seulement des usagers, mais avant tout des client-e-s, et l'employeur le prestataire qui assure un service monnayé.*

*Cela n'est pas sans conséquences sur les relations de soins en ce que le statut des soignants se voit fragilisé. À la précarité créée par les politiques migratoires et à la segmentation du marché du travail, s'ajoutent ainsi les vulnérabilités spécifiques engendrées par la relation marchande<sup>27</sup>.»*

Dans son rapport « Discrimination et origine, l'urgence d'agir », publié en 2020, le Défenseur des droits souligne l'étendue des discriminations liées à l'origine en France, en particulier envers les personnes originaires d'Afrique et des DOM-TOM :

*«Partout dans l'Union Européenne, les personnes d'ascendance africaine doivent faire face à la persistance des préjugés raciaux et restent exposées à des formes de violence, de harcèlement et de discriminations à caractère raciste. La France se distingue des autres pays européens par des taux de prévalence des discriminations liées à l'origine très élevés à l'encontre de certains groupes : 29 % des personnes immigrées et descendantes d'immigrés originaires d'Afrique subsaharienne ou des territoires d'outre-mer déclarent avoir été discriminées en raison de leur origine au cours de l'année précédant l'enquête (9<sup>e</sup> position à l'échelle européenne), 31 % pour les personnes immigrées et descendantes d'immigrés originaires d'Afrique du Nord (3<sup>e</sup> position).»*

Défenseur des droits, 2020

Face à ces expériences de racisme, assez semblables à ce que les professionnelles peuvent vivre dans leur vie personnelle quotidienne, les réactions des professionnels semblent démontrer une certaine habitude. Des situations bien connues, qui débordent le simple cadre professionnel, mais dont la récurrence les pousse à l'intégrer comme faisant partie du métier.

*« En arrivant dans le métier, c'est quelque chose dont on vous avait parlé ? Vous aviez été prévenue que ça pouvait arriver ou formée à répondre ?*

*- Non, je ne savais pas mais je m'attendais un peu.*

*- Parce que ça arrive dans la vie quotidienne ?*

*- Oui. C'est un propos quotidien en France, à la télé, dans les émissions. On se prépare déjà. »*

Mariame, aide à domicile

Félicie fait quant à elle preuve de compréhension face à une personne âgée en souffrance :

*« Elle était vraiment dans l'agressivité. Même en maison de retraite, j'ai jamais eu quelqu'un d'aussi agressif. Normalement, ce sont ces personnes-là qu'on met en maison de retraite. Elle, c'est trop dur à supporter. Déjà, je prends des nouvelles par l'agence. Est-ce qu'elle accepte toujours les gens ? Je me disais peut-être c'est parce que je suis noire de peau et grande de taille, peut-être je l'ai impressionnée en tant que tel. "Ah ben non, on m'a dit, franchement [Félicie] tu n'es pas la seule ! Ça va être dur de la placer cette personne." [...] Moi je juge pas que la personne elle soit agressive avec moi parce qu'elle a mal. Moi, si j'ai mal j'irai voir le docteur pour lui dire que j'ai mal, mais si eux ils peuvent pas se déplacer, la première personne avec qu'ils sont en contact, ils essaient de rejeter la faute sur toi, c'est normal. Faut les comprendre. »*

Les professionnels rencontrés développent un certain savoir-faire face à ces situations, ils apprennent à les gérer, et cette compétence développée apparaît comme nécessaire pour rester dans le métier. Se mettent en place différents types de réactions : communiquer avec le bénéficiaire, laisser le temps et l'habitude faire pour calmer la situation, ou encore répondre fermement à ces comportements.

*- [...] les difficultés que j'ai rencontrées, après ça fait partie du métier... genre, tu rentres chez une personne âgée, c'est quelqu'un qui est malade et tout, du coup bah... il y en a ils te voient, ils te traitent genre... de plein de mots racistes et tout, mais après voilà ça fait partie du métier. [...]*

<sup>27</sup> N. SAHRAOUI (2018), « Le racisme au quotidien : comprendre le vécu des soignant-e-s dans le secteur privé des soins aux personnes âgées », Les mondes du travail, n°21, mai 2018.

- Comment vous réagissez dans ces cas-là, vous faites comment ?
- Pour réagir bein... déjà je reste moi-même, et j'essaye de gérer la situation sans faire des trucs, ou crier, ou... en fait j'essaye de gérer. Pour rester toujours dans le métier. Et après ça dure... sur le respect et tout. [...] ça me dérange pas moi parce que... Faut pas dire ça, mais pour moi en fait je me concentre sur mon métier. Si c'est des racistes, si on me traite ou pas, pffff! Voilà.
- D'accord donc vous essayez d'oublier...
- Oui d'oublier, de me concentrer.
- Ok, donc pour vous c'est pas... vous dites par exemple "je veux plus retourner chez cette personne" ?
- Non non pas du tout, au contraire, j'essaye de parler avec elle pour qu'elle comprenne. Parce que le plus important c'est communiquer avec eux. Voilà, j'ai passé ça, et j'ai un peu expliqué, et ça se passe bien. »

Naim, AVS venu de Mayotte

« [...] La dame, elle fatigue tout le monde, personne ne voulait aller chez elle mais on ne peut pas la laisser. C'était une dame en fin de vie. Elle a continué à avoir des propos racistes et à être désagréable. Mais des fois si tu tiens tête, ils se taisent et ne disent plus rien. Nous des fois, les étrangers, on se soumet, on n'ose pas parler mais si tu tiens tête, les gens se calment. On n'a pas choisi d'être qui on est. Les gens arrivent à intégrer ça et à travailler dans leur tête. Après, ça va mieux. »

Mariame, aide à domicile

N. Sahraoui explique que cet aspect de la gestion du racisme par les professionnels ajoute du travail émotionnel là où les métiers du care en contiennent déjà beaucoup :

« Une particularité du secteur du care est que la capacité à faire face à des violences de la part des usagers tend à être considérée par l'encadrement comme faisant partie des compétences professionnelles des soignant-e-s. Dans la pratique, les soignant-e-s n'ont d'autres options que d'apprendre "sur le tas" à gérer ces situations, ce qui passe par le travail émotionnel, une dimension centrale du travail quotidien de care. Ce travail des émotions repose sur une disjonction entre les émotions ressenties et les émotions qui doivent être "affichées" ou "jouées"<sup>28</sup>. »

Christelle Avril, qui a mené une enquête dans un SAAD d'Ile-de-France, a pu observer une non prise en compte des phénomènes de racisme par la structure encadrante, menant à leur banalisation comme « faisant partie du métier », et à l'incorporation de cet état de fait par les aides à domicile.

« Une jeune aide à domicile algérienne arrivée depuis peu en France, pleure à plusieurs reprises dans les locaux de l'association car une dame dont elle s'occupe lui dit à longueur de journée tout le mal qu'elle pense des Arabes (elle parle des "sales arabes", "tous des voleurs"...). La directrice de l'association ou encore la responsable lui répondent que la dame est "âgée", "déprimée". Sans qu'elles ne le formulent explicitement, tout se passe comme si les propos et attitudes racistes de certaines personnes âgées faisaient partie intégrante des pénibilités du travail de prise en charge du vieillissement. Cette légitimation du racisme semble intériorisée par les aides à domicile. Quand j'accompagne une aide à domicile sénégalaise chez un vieux monsieur, celui-ci s'adresse à moi pour me faire savoir que les aides à domicile sont des "incapables", des "connes" et des "feignantes", "surtout les Noires". L'aide à domicile, qui est présente, continue son ménage comme si de rien n'était et lorsque j'essaie d'en discuter avec elle par la suite, elle élude en me répondant que ce vieux monsieur est gravement malade.<sup>29</sup> »

<sup>28</sup>N. SAHRAOUI, *ibid.*

<sup>29</sup>C. AVRIL (2013), « Ambiance raciste dans l'aide à domicile », *Plein droit*, n° 96, mars 2013.

Les réactions des structures face à ces vécus de racisme par leurs salariées sont variées. Une tendance semble être de laisser la responsabilité de la gestion de comportements racistes aux professionnelles, et de faire dépendre en premier lieu de ses capacités, voire de son « caractère », la résolution de la situation :

*« Ça arrive lors d'un remplacement où certaines personnes sont comme ça avec tout le monde. Ça dépend du caractère de l'intervenante pour recadrer de suite. [...] La personne a besoin d'être recadrée, c'est à l'intervenant et si cela ne suffit pas, on fait remonter à la responsable en charge. Ça serait mentir que de dire que ça ne peut jamais arriver mais c'est quand même rare. Ce ne sont pas des choses qui reviennent fréquemment. Il faut voir aussi si les personnes sont malades ou méchantes. Certains disent ça pour vous piquer. C'est redit à la signature du contrat. On prévient toujours les salariés en amont : le respect est mutuel. Ne vous laissez pas maltraiter. Il ne faut pas accepter. Si la personne est comme ça, on n'intervient plus, c'est qu'elle a pas besoin d'être aidée. »*

Claudine, AVS et assistante de direction

La réaction des structures semble se situer alors au niveau plutôt inter-individuel, de l'aide à domicile, parfois de son responsable qui peut intervenir pour un recadrage quand la situation ne s'améliore pas. La solution ultime semblant être de changer de professionnel, voire d'arrêter le suivi d'un bénéficiaire qui continuerait à avoir des comportements racistes malgré ces interventions. Mais les dispositions pour une prise en charge collective, au niveau de la structure, semblent rares.

Myriam, directrice de SAAD, très consciente de ces enjeux, et qui a inscrit la lutte contre le racisme dans le projet d'établissement de sa structure, décrit le même type de prise en charge :

*« [...] elles savent qu'on est résolument de leur côté. Nous, la lutte contre la xénophobie, le racisme, l'antisémitisme, c'est inscrit dans notre projet d'établissement. Donc je pense que ça, ça fait une sacrée différence. [...] Alors bein on fait un rappel à l'ordre... alors c'est compliqué, parce que soit on a affaire à une personne avec Alzheimer, désorientée, auquel on peut pas faire grand-chose. Souvent les familles sont mortes de honte, s'excusent 1 000 fois auprès de l'auxiliaire de vie, et ça va. Et du coup, elles, elles sont en capacité de se dire "c'est une personne désorientée, je passe à autre chose". Par contre quand c'est pas le cas, bah on... on arrête. Bah voilà, on n'hésite pas. Des propos racistes, on rappelle à l'ordre la personne, si elle continue, on arrête de travailler pour elle quoi. Si c'est pas lié à un trouble cognitif. »*

Myriam, directrice de SAAD

Une aide à domicile interrogée dans le cadre d'un autre volet de cette étude<sup>30</sup> témoigne quant à elle du racisme et de la maltraitance dont elle a été victime de la part d'un bénéficiaire, et l'absence de réaction de la structure qui l'employait qui "ne voulait rien savoir" et "fermait les yeux". Une autre, a continué de se rendre au domicile d'une personne maltraitante, y compris après un dépôt de plainte à son encontre.

*« Il est important de souligner ici les préjudices causés aux soignant-e-s par cet environnement de travail, non pas uniquement du fait des "incidents racistes" en tant que tels qui peuvent apparaître comme difficilement évitables, mais du fait de l'indifférence dont ces discriminations font l'objet au niveau institutionnel. Cette absence de reconnaissance fragilise la position des soignant-e-s qui se voient contraintes de normaliser ces expériences, étant amenées à les considérer comme une dimension de leur travail indissociable des autres facettes de leur quotidien, sans que pour autant cela suppose l'acceptation et l'indifférence. [...] à partir de ces expériences individuelles, c'est le phénomène de banalisation du racisme – à la fois par les équipes et l'encadrement – qu'il est important de mettre en exergue au sein des espaces de soins. Les hiérarchies et relations de pouvoir qui gouvernent*

<sup>30</sup> A. LE JEUNE, Étude sur les métiers du prendre soin et du lien, « Les facteurs d'engagement dans le métier ».



*le secteur privé des soins aux personnes âgées peuvent contribuer à éclairer les causes de cette invisibilisation, et les mécanismes au travers desquels le racisme s’institutionnalise en l’absence de dispositifs à même de reconnaître son existence et ses implications<sup>31</sup>. »*

La faible prise en charge des phénomènes de racisme et de discriminations liés à l’origine dans certaines structures d’aide à domicile s’inscrit dans plusieurs phénomènes plus globaux, relevés par le Défenseur des droits (2020) : le taux de non-recours judiciaire concernant ces discriminations dans l’emploi et l’absence d’une véritable politique de lutte contre ces discriminations au niveau national :

*« Malgré la prévalence des discriminations fondées sur l’origine, le taux de non-recours reste très élevé : parmi les personnes ayant rapporté avoir vécu une discrimination dans l’emploi en raison de leur origine, seuls 12 % environ ont entamé une démarche judiciaire. Le non-recours s’avère plus massif que pour d’autres formes de discrimination : 88 % des victimes de discrimination professionnelle fondée sur l’origine ou la couleur de peau n’entament aucune démarche contre 75 % des victimes de discriminations fondées sur le handicap ou l’état de santé. [...] Alors même que les champs de l’égalité entre les femmes et les hommes et de la lutte contre les discriminations LGBT connaissent depuis quelques années des dynamiques encourageantes, l’origine ne bénéficie pas du même engagement des pouvoirs publics, loin s’en faut. Dans les médias et les discours institutionnels, le sujet des discriminations raciales se trouve dissous dans l’approche des inégalités sociales ou territoriales ou sous le prisme du fait divers, empêchant sa reconnaissance au profit d’autres analyses. Comment est-il possible, alors qu’elles sont aujourd’hui pleinement identifiées grâce aux études existantes, que ces discriminations soient rendues à ce point invisibles dans le débat public et qu’il n’existe plus aucune véritable politique publique dédiée à la lutte contre les discriminations raciales ? L’absence de prise en compte des données et des recherches qui se sont multipliées depuis 20 ans montre un aveuglement des pouvoirs publics et de chacun et chacune sur ces questions et traduit un déni politique, participant au problème et à sa reproduction ; elle est une des modalités de la perpétuation de ces discriminations<sup>32</sup>. »*

## Pistes de travail

Comment les structures d’emploi peuvent-elles se saisir de cette question qui, sur le long terme, peut peser fortement sur l’usure des professionnelles et/ou rebuter, dès le départ, de nouveaux entrants ? Plusieurs pistes émergent, plus ou moins investies par les structures :

- **Une action d’information, de sensibilisation et de lutte contre les préjugés auprès des bénéficiaires**, via des chartes d’établissement par exemple.
- En amont, **sensibiliser les professionnelles sur ces questions**, afin qu’elles aient à l’esprit les situations possibles aux domiciles des bénéficiaires, et leur donner un certain nombre d’outils concrets pour pouvoir y faire face. Actuellement, ces situations ne semblent pas abordées de manière systématique par les employeurs, ni lors des recrutements ni lors des premiers jours de prise de poste. Sur ce sujet de la sensibilisation, les employeurs rencontrés répondent “qu’ils en parlent” mais interrogés plus avant sur quand et de quelle manière, il apparaît que ce sujet est perçu comme abordé à partir du moment où les professionnelles prennent connaissance du règlement intérieur ou de la charte de l’établissement adressée aux bénéficiaires. Il n’y a pas de mise en situation concrète. Avertir qu’il ne faut tolérer aucune insulte de quelque type que ce soit n’est pas suffisant. L’employeur ne peut pas considérer avoir rempli sa mission de prévention auprès de ses employées par cette simple affirmation. Sans doute perçu comme délicat à aborder, ce sujet mériterait pourtant d’exister véritablement au sein de l’organisation. Ce premier pas de l’organisation faciliterait la remontée des incidents et la qualification de leur gravité par les professionnelles.

<sup>31</sup> N. SAHRAOUI (2018), « Le racisme au quotidien : comprendre le vécu des soignant-e-s dans le secteur privé des soins aux personnes âgées »,

<sup>32</sup> Défenseur des droits (2020), Rapport « Discrimination et origine, l’urgence d’agir ».

- En aval, deux types d'espaces de paroles sont attendue par les professionnelles rencontrées. Tout d'abord, **l'analyse de la pratique (APP)**, en tant qu'espace de débriefing, de gestion de ses ressentis individuels, semble proposée de manière assez répandue aux métiers intervenant au domicile. Les professionnels du champ administratif, de la direction, n'en bénéficient pas forcément et se perçoivent aussi comme n'en ayant pas besoin alors même qu'ils interviennent pour recadrer les bénéficiaires au téléphone ou au domicile. De même, dans certaines structures, les "anciennes" professionnelles de terrain peuvent estimer ne plus avoir besoin de ces espaces de parole et ne pas s'y rendre, privant ainsi les autres de leur expérience. L'APP semble souvent perçue et/ou conduite comme un dispositif de gestion individuelle des émotions et plus rarement comme un espace d'élaboration de réponses collectives. Par ailleurs, dans certaines structures, cette APP semble quasi-inexistante.

Ensuite, **des espaces d'élaboration collective** sur la manière de gérer les situations difficiles. Les réunions de service peuvent jouer ce rôle mais il semble qu'elles ne soient quasiment jamais l'objet d'une réflexion partagée sur la question des violences liées à l'origine (et sans doute plus largement aux autres types de violence). L'élaboration, lorsqu'il y en a, est laissée aux temps de rencontre informels entre collègues et dépend donc des relations interindividuelles, de la confiance au sein de l'équipe et des rencontres effectives. Un certain nombre de professionnelles expliquent n'avoir pas de réunions hebdomadaires mais mensuelles et travailler, en réalité, en solitaire. Le management explique que leur porte est toujours ouverte pour parler d'une situation mais là encore, la réponse est interindividuelle.

Que ce soit l'APP, réalisée par des psychologues extérieurs tenus au secret professionnel, ou le manque d'espace partagé de parole, ces dispositifs ne permettent pas la construction d'une culture commune de prévention et gestion de ces violences.

À ce titre, il serait intéressant d'explorer plus avant les apports du projet ENVOL porté par le GEIQ Domicile AMS (soutenu par la Métropole de Lyon). À côté du volet formation avec la création des parcours intégrés renforcés évoqués précédemment (partie formation), le dispositif propose la mise en place d'équipes autonomes à responsabilité élargie. Quelle place prend la prévention et la gestion des violences, notamment liées à l'origine, dans ce dispositif ?

*« On est en train de transformer notre organisation en équipe autonome, en équipe à responsabilité partagée. On a des réunions d'équipe tous les 15 jours, et les intervenants à domicile ont des fonctions, j'allais dire un peu différentes, prennent des missions autres que celles d'intervenir sur le terrain, donc elles peuvent être référentes d'un usager, participer à des réunions, participer à des évaluations. L'objectif donc de ce process là, c'est de valoriser leur métier et reconnaître leur savoir, et leurs compétences du terrain. »*

Émilie, directrice, SAAD

**Clarifier la procédure de remontée des incidents et l'accompagnement des professionnelles victimes par la structure.** Une réflexion avec la collectivité, en tant que financeur serait aussi pertinente pour apporter une réponse générique à la question suivante : que fait-on lorsque le bénéficiaire ne change pas de comportements malgré les recadrages ? Dans quelle mesure des pénalités financières (suggestion d'une professionnelle), voire des procédures judiciaires, peuvent être mises en place ?



## DEMANDES DES BÉNÉFICIAIRES EN TERMES ETHNIQUES

**Les demandes en termes ethniques des bénéficiaires** concernant la personne qui va intervenir chez eux existent, et se manifestent plus ou moins explicitement :

« Ça se manifeste avec des personnes qui disent "Je veux pas de cette personne, je l'aime pas bien, elle travaille pas bien", sans trop le dire, c'est tout. Soit parce qu'elle est Noire, parce qu'elle est musulmane, parce qu'elle porte un turban, parce que ci parce que ça. Bon voilà, y'en a certaines effectivement y a un blocage là-dessus, heureusement c'est quand même une frange. Heureusement c'est quand même rare. [...] Je pense que la dernière fois où j'ai eu des personnes au téléphone, de cet acabit, c'était il y a 2 ans, une fois il y a 3 ans. C'est vraiment pas si courant. »

Thibault, directeur de SAAD

«[...] c'est quand même très très très très régulier qu'on ait au moins à accompagner une forme de dépassement de préjugés, voilà.

- Alors, comment ça se passe concrètement ?

- Bein les gens l'expriment de façon assez décomplexée, sans trop de honte finalement, ceux qui ont le plus honte en général commencent par "On n'est pas racistes mais...". Donc ils sentent bien quand même que ce qu'ils vont nous demander pose problème. Donc ils commencent par dire qu'ils ne sont pas racistes, mais clairement la suite de la phrase montre clairement qu'ils ont un gros préjugé, hein. »

Myriam, directrice de SAAD

La chercheuse C. AVRIL a fait de l'observation pendant plusieurs mois dans une agence de SAAD de la région parisienne :

« Impossible en effet de passer une journée dans les locaux de l'association sans qu'une personne âgée ou sa famille appelle pour dire qu'elle ne veut pas d'une Noire ou d'une Arabe comme aide à domicile. En général, la fille d'une personne âgée appelle et dit : " Je ne suis pas raciste mais c'est ma mère, vous comprenez, les Noires, elle ne peut pas". Le grand âge des clients sert à masquer la réalité des propos et des pratiques racistes à plusieurs niveaux. Il est plus dur, comme le suggère l'exemple précédent, d'obtenir des heures de travail pour les Noires et les Arabes. »

Face à ces demandes, il semblerait que **les réactions des structures soient de deux ordres** : accéder aux demandes du bénéficiaire, afin de ne pas mettre en difficulté la professionnelle ; ou faire de la "pédagogie" pour travailler les préjugés, voire envoyer quand même la professionnelle au domicile, en comptant sur la disparition des préjugés à son contact.

« J'ai entendu quand j'étais aide à domicile, que le monsieur, il accepte pas les arabes, du coup, on y va même pas. Je l'ai jamais vu. Dès qu'on part chez la personne, j'ai jamais eu [de racisme].

- Vos responsables font attention ?

- Je pense que quand je suis rentrée au service, il y avait déjà des rumeurs qu'on n'allait pas chez le monsieur parce qu'il n'aime pas les Africains, les Arabes et tout. Je pense que la directrice, ils essayent de ne pas... Ce monsieur, ils l'avaient depuis des années, du coup avec les expériences, à chaque fois qu'ils envoient quelqu'un qui est arabe, qu'il le met dehors ou lui parle mal... ils ont évité. »

Naëlle, aide-soignante

« Très honnêtement, et pour la personne qui va chez l'usager, et pour l'usager lui-même, on essaie de pas contrer non plus un racisme qui est trop fort quoi. Si vraiment c'est trop dur pour cette personne, bein on change. On choisit des personnes moins typées, on choisit des personnes où c'est moins évident, j'en sais rien. On essaie de s'adapter. Bien entendu, en essaye de vendre la personne au départ parce que c'est quand même dit qu'à demi-mot, donc on essaie de vendre la personne en disant "Mais elle travaille très bien, elle fait ci elle fait ça",, pour les personnes qui sont pas trop virulentes, bon elles acceptent, et pour certaines, au bout du bout elles s'assoient sur le fait qu'elles aiment pas bien ni les Noirs, ni les personnes arabes, ni les Musulmans, et puis elles trouvent finalement que la personne travaille quand même bien pour une personne de couleur, voilà. Et puis ça passe comme ça, ça passe très bien. On a des indécorables, on préfère et pour la personne qui y va, pour l'aide à domicile, et pour la personne usagère, mais plus pour notre aide à domicile, on préfère pas la confronter à ce type de personne. »

Thibault, directeur de SAAD

« Et après, en fait, heureusement, c'est des préjugés qu'on arrive assez facilement à surmonter. Mais nous, on est... Enfin voilà, ça c'est quelque chose : on comprend que les gens aient des craintes, moi je leur dis "Je comprends que vous ayez des appréhensions, mais vous allez voir, vous vous trompez, faites-nous confiance. Vous ne pouvez pas nous demander quelqu'un, euh... Français, issu de... de France. Vous ne pouvez pas nous demander de ne pas vous mettre des Noirs ou des Arabes, vous ne pouvez même pas nous demander de ne pas vous mettre des hommes parce que ça c'est aussi un... on a aussi ça. Mais vous pouvez nous demander de vous mettre auprès de vous un professionnel de bien, de qualité, de cœur, qui parle bien français, qui sait le lire, qui sait l'écrire". Donc voilà on reprécise, finalement derrière ça, pourquoi les gens ne veulent pas de Noirs, pas d'Arabes, pas d'étrangers, c'est qu'ils sont dans des clichés, ils s'imaginent qu'on va leur envoyer quelqu'un qui parle pas le français, qui connaît rien de la culture française, avec qui ils vont pas avoir d'affinités. Voilà, au mieux je me dis que c'est ça que les gens pensent. Donc du coup, ça c'est des préjugés qu'on arrive facilement à leur faire surmonter. »

Myriam, directrice de SAAD

Pour Émilie, directrice de SAAD, ces demandes ont disparu. Alors qu'il y a 20 ans, elles étaient fréquentes, elles sont aujourd'hui très marginales. Selon elle la "diversité culturelle" présente depuis longtemps dans ses équipes, a permis de transformer les mentalités :

« Elle nous a permis, cette diversité culturelle, d'ouvrir... ou en tout cas de... vis-à-vis des bénéficiaires en fait, si vous voulez, pour dire les choses simplement, il y a 20 ans, si on leur disait qu'on leur donnait un nom qui allait venir et qui était pas un nom à consonance française, on pouvait avoir un peu des gens qui tiquent quoi, en nous disant "Bah nan...". Aujourd'hui on a plus du tout ça. [...] Parce que nous ça fait longtemps qu'on travaille avec de la diversité, donc on a complètement fait changer la mentalité des bénéficiaires. [...] Et de la même façon hein, je fais le parallèle pour les hommes, pareil. Et puis c'est vrai que on... voilà je pense que le fait justement d'avoir plein de profils différents, ça a rendu les gens plus ouverts, plus tolérants. »

Émilie, directrice de SAAD

Elle souligne que cette évolution a été permise par un positionnement pro-actif de la structure pour discuter avec les personnes qui avaient de telles demandes, afin de déconstruire les appréhensions et les préjugés. L'argument de la technicité et de la professionnalité est également mis en avant dans ces échanges, pour « faire accepter » les professionnelles.

« On a verbalisé les choses, c'est à dire qu'on disait pas simplement "bon, OK", et on raccrochait. Et j'allais dire c'était... alors, ça a été plus facile de faire accepter aussi au début les gens avec des noms à connotation pas française, on va dire tout simplement, quand les gens avaient une technicité. C'est à dire qu'une auxiliaire de vie qui vient faire des toilettes, bah c'était plus facile de la faire accepter finalement qu'une aide à domicile. Parce que du coup, sous le couvert de la technicité quoi. [...] Elle avait un diplôme. Donc, du coup c'était de dire "bein, j'ai que cette auxiliaire de vie disponible" aussi en fait. Mais je crois que c'est surtout le fait de... à chaque fois, avoir aussi avec certains, insisté en fait. Et puis ça s'est bien passé quoi. Et donc du coup, après une fois que ça se passe bien. bah voilà, c'est ça quoi. Mais on n'a pas eu d'action nous avec je sais pas, une charte, un engagement, quelque chose d'écrit sur nos documents. ».

La question de garder ou non son voile islamique chez les bénéficiaires est revenue à plusieurs reprises dans les entretiens. Les structures tendent à demander à leurs salariées de respecter le principe de neutralité encadrant le service public quand bien même elles n'en font pas partie. Certaines structures de SAAD demandent à leurs salariées d'enlever leur voile quand elles sont au domicile des personnes, a minima lorsque ces dernières le demandent, ou alors l'imposent via leur règlement intérieur.

« On ne doit pas parler de syndicat, de religion, ou de politique. C'est dans notre règlement. Les personnes doivent être neutres donc pas de voile. On le dit lors des entretiens d'embauche. »

Claudine, AVS/ Assistante RH

« Il y a des personnes qui n'acceptent pas le voile. Je comprends parce que c'est chez lui. S'il accepte pas que quelqu'un rentre avec le foulard, je comprends, c'est sa maison. Il y a que ça que j'entends parfois avec les collègues. Il n'y a pas de souci pour travailler avec le voile mais dès que vous arrivez chez la personne vous devriez l'enlever si elle est pas d'accord. J'entends les collègues parler de celles qui sont voilées. Moi on ne m'a jamais rien dit, que votre collègue, il est venu... Ça se passe vraiment juste entre eux. [...] j'ai plein de copines des collègues, parfois elles me disent... Monsieur untel m'a pas laissé porter mon voile ou mon bonnet... [...] »

- C'est quelque chose qui est abordé quand vous prenez le poste ?

- Oui. Sur le trajet, vous faites ce que vous voulez entre chaque intervention et après c'est comme la personne elle veut. ».

Naëlle, aide-soignante

Si dans la pratique la règle semble « aller de soi », tant les professionnelles de terrain, que le personnel encadrant, peinent à la justifier légalement et à affirmer que le respect de ce principe de neutralité s'impose bien à eux et prévaut sur le droit de manifester sa religion des salariés du secteur privé. De ce fait, la mise en œuvre de ce principe de neutralité fait l'objet d'ajustements interpersonnels et de compromis sur fond d'arguments interculturels. Les professionnelles peuvent ainsi parfois garder le voile dans les locaux de l'association mais l'enlever systématiquement au domicile, ou en fonction des demandes des usagers. Mariame, AVS, raconte accéder à la demande des bénéficiaires de retirer son voile au domicile mais revendique le droit de continuer à cacher ses cheveux en usant d'un « bonnet », notamment lors du ramadan :

« Oui, je suis musulmane. Pendant le ramadan, je mettais un bonnet pour cacher mes cheveux. Une dame que j'accompagnais disait tout le temps que "j'aime pas", "ça vous va pas"... je lui ai dit que si elle n'était pas contente, elle pouvait appeler l'association. Ici tout le monde met des bonnets l'hiver, je ne vois pas pourquoi ça la dérange. »

Mariame, AVS

Seuls les acteurs participant d'une mission de service public sont soumis à un régime similaire à celui de la fonction publique et au respect strict du principe de neutralité. En revanche, ça ne concerne pas les acteurs exerçant une mission d'intérêt général, ce qui semble être le cas des structures sociales et médico-sociales relevant de la loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, comme le souligne le CESE<sup>33</sup>, pour lesquelles la liberté reste la règle.

Depuis 2016, la loi relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, permet aux entreprises d'inscrire ce principe de neutralité dans leur règlement intérieur à certaines conditions (article L. 1321-2-1). Or, d'une part, les théoriciens du droit sont divisés sur la validité d'encadrer cette liberté fondamentale qu'est l'expression des convictions personnelles par le seul fait d'un règlement intérieur. D'autre part, il n'est pas certain que les conditions requises s'appliquent automatiquement au secteur de l'aide à domicile : c'est à dire que cela soit « justifié par la nature de la tâche à accomplir, les nécessités tirées du bon fonctionnement de l'entreprise ou l'exercice d'autres libertés et droits fondamentaux et proportionné au but recherché ».

## Pistes de travail

- **Engager/animer une réflexion collective sur la manière de concilier les obligations de non-discrimination et celles en matière de sécurité et de santé des salariés ?**

Comme dans le cas des bénéficiaires qui refusent que leur intervenant soit un homme<sup>34</sup>, faire droit aux demandes en termes ethniques conduit à légitimer une discrimination selon l'origine des professionnelles. En termes d'égalité, cela revient à entretenir une pertinence de la dimension ethnique, plutôt que de travailler sur ce qui préjuge à ce type de demandes, et peut mener à les encourager et à favoriser les manifestations de racisme.

À l'inverse, obliger une salariée à travailler chez un bénéficiaire refusant sa présence et tenant des propos racistes revient, pour l'employeur, à ne pas assurer son devoir de protection en la soumettant sciemment à des violences verbales, psychologiques, voire physiques. Même si le discours tenu est celui d'une tolérance zéro, dans les faits c'est une minimisation et une banalisation de ces violences qui prévaut souvent. Ce phénomène de banalisation est déjà repérable dans les discours des professionnelles, qui puisent dans leur expérience personnelle quotidienne de personnes racisées pour gérer cette facette de la relation avec le bénéficiaire, ou en font une compétence métier lorsque la personne est perçue comme n'ayant pas toutes ses facultés mentales/cognitives.

Par ailleurs, les employeurs rencontrés n'ont pas évoqué leur obligation de protection de la santé de leurs salariés pour justifier leurs positions sur cette question. Des professionnelles interrogées dans un autre volet de l'enquête témoignent de l'obligation qui leur a été faite, ou à des collègues, de poursuivre des accompagnements en dépit de fortes violences à caractère racistes et de leur demande d'arrêt de l'accompagnement, voire de leur dépôt de plainte.

Dans tous les cas, quelle que soit la réponse apportée par la structure à une telle demande, la problématique RH est centrale dans un contexte de pénurie de professionnelles et peut conduire à dicter les décisions des structures en dépit des valeurs et principes qu'elles défendent en la matière.

- **Clarifier l'obligation du principe de neutralité pour éventuellement repenser l'embauche des personnes souhaitant pouvoir manifester leur foi au travail.**

Les structures rencontrées ont parfois des candidatures de personnes souhaitant notamment pouvoir porter le voile dans le cadre de leur travail. Pour le moment, ces candidatures sont refusées en raison de l'application du principe de neutralité. S'il s'avère que l'application de ce principe ne s'impose pas aux structures, peut-être certaines feraient le choix de ne plus en faire un critère rédhibitoire à l'embauche, même si le secteur semble largement plaider pour l'application de ce principe.

<sup>33</sup> Les Avis du CESE, Le fait religieux dans l'entreprise, Edith Arnoult-Brill, Gabrielle Simon, Novembre 2013 : [https://medias.vie-publique.fr/data\\_storage\\_s3/rapport/pdf/134000762.pdf](https://medias.vie-publique.fr/data_storage_s3/rapport/pdf/134000762.pdf). Voir aussi le dossier sur le fait religieux en entreprise du Ministère du travail : <https://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/le-reglement-interieur-et-le-pouvoir-de-direction/article/fait-religieux-en-entreprise-questions-reponses-employeurs>

<sup>34</sup> Sur ce point, voir le volet « Genre » de cette étude.

• **Comment soutenir direction et managers de proximité dans la gestion des situations de racisme/xénophobie et du fait religieux chez les salariées et les bénéficiaires ?**

La question de la gestion du fait religieux a été peu abordée lors des entretiens, question souvent évacuée par l'évocation du principe de neutralité, mais les différentes études montrent qu'elle est un sujet largement méconnu et laissé à l'appréciation et aux représentations des dirigeants et cadres de proximité... Le dossier sur le fait religieux en entreprise du Ministère du travail pointe notamment la position délicate des managers de proximité : « Laissés seuls, sans repères et sans formation, ils sont encore trop souvent dans l'impossibilité de comprendre et d'anticiper les situations [...]. Le déficit de compétences est souvent juridique mais il est aussi culturel. Il n'est pas rare que des cadres d'un niveau de compétences techniques très élevé soient largement dépourvus de repères pour appréhender la religion de l'autre. Agir dans la société plurielle qui est la nôtre exige aussi un bagage de connaissances d'ordre historique, sociologique, géographique. »

Concernant le secteur de l'accompagnement des personnes vulnérables, une des recommandations du CESE a été d'inviter les branches professionnelles à rédiger des guides pratiques (cadre juridique, position managériale face aux éventuelles demandes, repères sociologiques, culturels et culturels, outils) afin de donner un « cadre partagé » aux différents acteurs, à l'instar de ce qui se déploie dans les grandes entreprises. Il rappelle que le devoir de neutralité de l'employeur ne passe pas par une mise à distance du fait religieux et le déni ou le refus d'instruire toute demande en ce sens. Comme il le souligne, « on retrouve là la conception erronée mais répandue d'un espace social excluant toute expression des convictions et des adhésions personnelles qui devraient être reléguées dans la sphère privée ». De plus, l'élaboration de tels guides participerait aussi de l'amélioration de l'information sur leurs droits en la matière pour les salariées (congés...).

Un dernier point, non travaillé dans l'enquête mais qui mériterait attention, est celui de la gestion par les professionnelles de l'aide à domicile du fait religieux des bénéficiaires qu'elles accompagnent. Le sociologue Pierre Vidal Naquet, dans une enquête menée dans une structure d'aide à domicile après les attentats de 2015, invite à réfléchir à la manière de mieux accompagner les professionnelles dans l'articulation des injonctions paradoxales auxquelles elles sont soumises (respect des croyances d'autrui, devoir de neutralité/repérage des comportements à risque pour les enfants, la famille ou de radicalisation...) et dans la gestion des situations concrètes (par exemple lorsque le domicile confronte deux personnes d'une même confession dont l'un respecte le principe de neutralité et l'autre a une pratique engagée). Ces situations peuvent être perçues par les professionnelles comme fortement génératrices d'usure professionnelle.

# BIBLIOGRAPHIE

- AVRIL C. (2013), « Ambiance raciste dans l'aide à domicile », *Plein droit*, n° 96, mars 2013.
- BECHICHI N., BOUVIER G., BRINNBAUM Y., LE J., « Maîtrise de la langue et emploi des immigrés : quels liens ? », *Insee Références*, édition 2016.
- BRUN S., COSQUER C. (2022). « Sociologie de la race ». Armand Colin.
- COGNET, M. (2010), « Genre et ethnicité dans la division du travail en santé : la responsabilité politique des États », *L'Homme & la Société*, 2010/2-3 (n° 176-177), p. 101-129.  
DOI : 10.3917/lhs.176.0101.  
[www.cairn.info/revue-l-homme-et-la-societe-2010-2-page-101.htm](http://www.cairn.info/revue-l-homme-et-la-societe-2010-2-page-101.htm)
- DARES (2021), « Quels sont les métiers des immigrés ? », *DARES Analyse*, juillet 2021, n°36.
- DÉFENSEUR DES DROITS (2020), Rapport « Discrimination et origine, l'urgence d'agir ».
- DREES (2022), « Les professions sociales : effectifs, profil et caractéristiques des emplois » (période couverte 2004 à 2018).  
[data.drees.solidarites-sante.gouv.fr/explore/dataset/les-professions-sociales-effectifs-profil-et-caracteristiques-des-emplois/information/](http://data.drees.solidarites-sante.gouv.fr/explore/dataset/les-professions-sociales-effectifs-profil-et-caracteristiques-des-emplois/information/)
- KOFMAN E. (2008), « Genre, migrations, reproduction sociale et Welfare state. Un état des discussions », *Les cahiers du CEDREF*, 16 | 2008, 101-124.
- GUILLAUMIN C. (1972), « L'idéologie raciste. Genèse et langage actuel »  
Nice : Institut d'études et de recherches interethniques et interculturelles, 256 p.
- LA CIMADE, Rapport « Décryptage du projet de loi asile et immigration », Mars 2023.
- MOLINIER P. (2020), « Le travail du *care*. » Paris, La Dispute.
- SAHRAOUI N. (2018), « Le racisme au quotidien : comprendre le vécu des soignant-e-s dans le secteur privé des soins aux personnes âgées », *Les mondes du travail*, n°21, mai 2018.
- SAHRAOUI N. (2019), « Racialised Workers and European Older-Age *Care*. From *Care* Labour to *Care* Ethics », London : Palgrave Macmillan, « Thinking Gender in Transnational Times », 2019 - XXIV, 277 p.
- SCRINZI F. (2004), « "Ma culture dans laquelle elle travaille". Les migrantes dans les services domestiques en Italie et en France », *Les cahiers du CEDREF*, 12 | 2004.
- SCRINZI F. (2013), « Genres, migrations et emplois domestiques en France et en Italie, Construction de la non-qualification et de l'altérité », Paris, Editions PETRA, 214 p.
- SCRINZI F. (2021), « Care », dans : Juliette Rennes éd., *Encyclopédie critique du genre*. Paris, La Découverte, « Hors collection Sciences Humaines », p. 127-137.
- VIDAL-NAQUET P. (2016), « Faire avec le fait religieux dans l'aide à domicile », *Histoire, monde et cultures religieuses*, 2016/3 (n° 39), p. 71-94.  
[www.cairn.info/revue-histoire-monde-et-cultures-religieuses-2016-3-page-71.htm](http://www.cairn.info/revue-histoire-monde-et-cultures-religieuses-2016-3-page-71.htm)



WWW.

Retrouvez  
toutes les publications sur

MILLENAIRE3.COM

**Métropole de Lyon**

Direction de la prospective  
et du dialogue public

20 rue du Lac

CS 33569 - 69505 Lyon Cedex 03