



**PROJET EDGAR**



# **Représentations et pratiques visant la lutte contre la discrimination dans les services à la personne**

**Etude exploratoire**

**Décembre 2008**

**Valérie Cohen-Scali**

**Maitre de Conférences en psychologie**

**CREDIJ, Paris**

**Programme EDGAR**

## **Introduction**

Ce rapport réalisé dans le cadre du programme européen EDGAR concerne une étude exploratoire conduite auprès de douze personnes toutes impliquées à des degrés divers dans le secteur des services à la personne (SAP) et concernées par les questions de discriminations.

Ces personnes appartiennent à diverses institutions.

Huit organisations sont représentées sur le territoire parisien :

La Fédération des particuliers employeurs (FEPEM)

La Maison de l'Emploi de la ville de Paris

La Préfecture de Paris

L'Institut de Développement des Activités de Proximité

Le Conseil Régional d'Ile de France

Le GRETA GITA (spécialisé en formations industrielles)

Le GRETA M2S (spécialisé en formations sociales)

L'ANPE

L'objectif de cette étude était de mettre au jour les représentations de ces acteurs concernant la discrimination dans ce secteur mais également d'identifier les éventuelles pratiques de lutte contre ces discriminations pouvant être d'ores et déjà mises en œuvre.

## **I – Données de cadrage préliminaires**

Nous devons souligner qu'il n'existe pas de travaux de recherche, ni de publication réalisés sur la question des discriminations dans les services à la personne. Dans cette partie, nous nous référerons donc à des travaux (très peu nombreux également) conduits sur la discrimination dans le service social pour évoquer quelques notions de base utiles pour aborder cette question. Ensuite, nous évoquerons certains

processus psychosociaux généralement invoqués pour éclairer les phénomènes de discrimination.

## **I – 1 Le racisme, la discrimination dans le service social**

Pour Bataille<sup>1</sup>, « le racisme est une conduite idéologique qui trouve sa place dans les ordres politiques, notamment en orientant le dispositif législatif et les lois, les modes de gouvernement ou les systèmes de décision. Les discriminations raciales sont des pratiques sociales qui englobent des conduites et des attitudes individuelles ou collectives sans toujours que la référence au racisme soit explicite ni même consciente chez les acteurs qui pourtant en relaient l'intention idéologique avec un effet de système. Le propre du concept de discrimination est de permettre de circuler entre une connaissance des pratiques sociales et l'étude des effets de la conduite des acteurs sur le système dans lequel ils agissent, sans pour autant négliger la force des systèmes établis sur la conduite des acteurs » (2008, p.227).

Rares sont les travaux portant sur les discriminations dans le travail social excepté ceux coordonnés par Manuel Boucher (2008)<sup>2</sup> dans le cadre d'un programme européen EQUAL. Ils ont abouti à montrer (Boucher et Belqasmi, 2008)<sup>3</sup> que le travail social était producteur de processus de discriminations « ethno-raciales » (selon les termes des auteurs) à l'instar d'autres secteurs professionnels déjà étudiés comme le BTP ou la Police. Les auteurs observent en effet, des situations d'inégalités et de différenciation des intervenants sociaux basées sur leur origine réelle ou supposée. Les acteurs d'origine étrangère apparaissent par exemple, concentrés dans les secteurs les moins protégés des professions sociales et bénéficient d'un accès inégal à la qualification en fonction de l'origine des intervenants : « *Les intervenants sociaux d'origine africaine sont non seulement surreprésentés dans le secteur périphérique (emplois émergents et emplois de service ; secteur opposé au secteur classique constitué d'emplois stables en institutions ou centres sociaux) mais ils y sont aussi*

---

<sup>1</sup> Bataille, P. (2008) . Travail social, racisme et discrimination. Manuel Boucher. *Le travail social face aux discriminations* (pp. 223-238 ). Montreuil (93) : Aux lieux d'être.

<sup>2</sup> Boucher, Manuel (2008) *Le travail social face aux discriminations*. Montreuil (93) : Aux lieux d'être.

<sup>3</sup> Boucher, M. et Belqasmi, M. (2008). L'intervention sociale et la question ethnique. Manuel Boucher. *Le travail social face aux discriminations* (pp. 287-314 ). Montreuil (93) : Aux lieux d'être.

*largement concentrés : la majorité des personnes est regroupée dans ce secteur (55,7%), contre seulement le quart de celles d'origine métropolitaine (26,4%) (...) . Du point de vue de l'accès à la qualification professionnelle, les intervenants sociaux d'origine africaine sont beaucoup moins souvent détenteurs d'un titre professionnel du travail social et de l'animation que leurs homologues dont le père est né en France métropolitaine (...) près de la moitié des intervenants sociaux d'origine subsaharienne (45,4%) ne détiennent pas de diplôme professionnel, contre près du tiers de ceux d'origine nord africaine (30,7%) et seulement 11,1% de ceux d'origine métropolitaine. Les intervenants d'origine africaine bénéficient globalement de contrats plus précaires (34,9% d'entre eux sont en contrat à durée déterminée ou en contrat aidé contre 29,5% de ceux d'origine métropolitaine). » (Boucher et Belqasmi, 2008, p.296). Les auteurs montrent également que parfois ces intervenants sociaux d'origine étrangère sont enjoins de mobiliser des « compétences ethniques » pour intervenir auprès de certaines populations, au détriment de leur reconnaissance sociale et professionnelle et ils concluent « La prise en compte de « compétences ethno-culturelles » a beaucoup de chance de conduire à des formes d'assignation identitaire si elle n'est pas contrebalancée par des perspectives de reconnaissance professionnelle, notamment pas l'accès à la qualification » (2008, p303).*

Les auteurs aboutissent à l'idée selon laquelle le travail social devient un espace « polymorphe hiérarchisé » où au centre, se trouveraient les métiers « canoniques » occupés par les titulaires de diplômes reconnus agissant dans des secteurs traditionnels et, à la périphérie, des « métiers émergents » en forte expansion occupés par une myriade d'acteurs sociaux bénéficiant de petits niveaux d'études ou des qualifications non directement liées au champ social.

Dans quelle mesure ces différents constats peuvent ils s'appliquer aux Services à la personne ? Les données collectées ne nous permettent pas de répondre directement à cette question mais ces constats nous sont apparus comme une hypothèse possible pour l'étude. Les services à la personne offrent en effet deux types d'emplois : des emplois dans des institutions, plus stables et moins contraignants, mais requérant également plus souvent des qualifications élevées et des emplois à temps partiel chez les particuliers, plus précaires, occupés par des personnes peu ou pas qualifiées.

Afin de cerner les mécanismes qui aboutissent à des pratiques discriminatoires, un détour nous a semblé nécessaire par les connaissances apportées par la psychologie qui étudie depuis les années 30, les situations et les mécanismes de la discrimination.

## **I – 2 Les apports de la psychologie à l'étude de la discrimination**

La psychologie cognitive et la psychologie sociale sont des disciplines qui ont produit de nombreuses recherches et théories sur les phénomènes de discrimination. Nous n'évoquons ici que certaines des plus connues. A travers la multiplicité de ces recherches et théories, il nous semblé que les travaux concernant la discrimination pouvaient être rattachés à trois principaux processus à l'œuvre dans la vie sociale au quotidien :

La construction de l'identité sociale

Les relations intergroupes

La perception sociale

### **A/ La construction de l'identité sociale**

Tout individu dans nos sociétés modernes occidentales, est préoccupé de la construction et le développement de son identité. La discrimination peut apparaître comme une pratique pouvant contribuer à la construction identitaire de certaines personnes au détriment bien sur d'autrui.

En effet, pour Lipiansky<sup>4</sup> par exemple, l'identité d'une personne comprend deux aspects principaux : l'identité personnelle et l'identité sociale. L'identité personnelle renvoie à des notions comme la conscience de soi, la définition de soi, contient également les sentiments, les représentations, les expériences et les projets d'avenir se rapportant à soi. Elle s'ancre dans les expériences passées ainsi que dans un certain contexte culturel. Elle est affectée par chaque relation et interaction sociale, et connaît donc un changement continu. L'identité sociale constituerait l'ensemble des caractéristiques pertinentes définissant un individu et permettant de l'identifier de l'extérieur. Cette composante de l'identité relève donc plutôt de la position du

---

<sup>4</sup> Lipiansky, E.D., *Identité et communication : l'expérience groupale*, PUF, 1992.

sujet dans la culture et la société et comprend ses relations avec les différents groupes sociaux et ses appartenances.

Henri Tajfel, un psychologue social de l'Université de Bristol a imaginé dans les années 70, une modélisation de l'identité sociale qui permet d'éclairer les phénomènes de discrimination. Selon cet auteur, l'identité sociale résulte de la conscience que l'individu a d'appartenir à un groupe social ainsi que la valeur et la signification émotionnelle qu'il attache à cette appartenance. L'identité sociale serait le produit de ces différentes relations d'inclusion et d'exclusion conçues par l'individu, en lien avec les sous-groupes constitutifs d'une société. Le fait de percevoir des groupes dans lesquels on s'inclut et d'autres desquels on ne fait pas partie, plus ou moins volontairement, correspond à un processus qui se fonde sur la catégorisation sociale des êtres et des choses. Ce que Tajfel entend par « catégorisation sociale » fait référence au processus cognitif d'ordonnement des individus et des groupes d'individus par une personne, en fonction de certains critères qui peuvent être objectifs ou symboliques et qui sont culturellement disponibles ou fournis dans le cadre d'une expérience sociale. Néanmoins, compte tenu de l'extrême diversité des objets et des types d'individus, chaque personne est contrainte de procéder à une simplification des caractéristiques de son environnement afin de le structurer plus facilement. Le processus de simplification se fait par le biais d'une accentuation des ressemblances entre les éléments d'une même catégorie et des différences entre les catégories (caractéristiques physiques, classes, ressemblances avec d'autres objets, etc.). Les catégories ne sont pas figées dans le temps et peuvent évoluer. Souvent les critères utilisés sont flous car les individus manquent toujours d'informations pour comprendre leur environnement. Cette théorie de l'identité insiste également sur le fait que tout individu, pour construire son identité sociale et donc procéder à ce classement, développe des évaluations des différentes catégories et groupes en présence. Les catégories sont donc classées en fonction de la valeur que leur attribue la personne. Aussi, Tajfel a montré que chaque personne a tendance à valoriser son groupe d'appartenance et à rechercher dans ses actes au quotidien mais également à travers les processus perceptifs qu'il mobilise, la valorisation de son soi et de son groupe. Selon cette théorie, la discrimination est induite par le processus de catégorisation et d'évaluation des groupes individus et plus particulièrement par la nécessité de chercher une valorisation de soi.

## **B/ Les relations intergroupes**

La discrimination peut également être liée au fonctionnement des relations entre les groupes

sociaux. Muzafer Sherif, dans les années 60, est parti du principe selon lequel l'inégalité des

ressources serait à l'origine des conflits intergroupes. Cette inégalité créerait de la compétition, ce

qui générerait des conflits et donc de la discrimination négative. A l'inverse, la coopération

engendrerait des jugements et des comportements intergroupes positifs et harmonieux. La

compétition aura deux effets :

-le sentiment d'une menace envers le groupe d'appartenance se traduirait par une solidarité entre ses membres.

- l'agressivité vis-à-vis de l'autre groupe s'exprimerait par la production de stéréotypes négatifs et par de la discrimination.

Une relation de corrélation forte existerait entre la compétition et le conflit : plus la compétition est forte, plus le conflit à l'origine de la discrimination négative serait grande. Pour Sherif, une fois le conflit établi, il ne pourrait être affaibli que par la création de buts supérieurs communs à tous les individus impliqués. Les modalités d'organisation des individus en regard de l'atteinte de ces buts supérieurs permettraient de générer de la coopération et d'éliminer la compétition, donc la discrimination. Elles permettraient, en effet, de gommer les frontières groupales : il n'y aurait plus d'endogroupe et d'exogroupe, mais un seul et même ensemble d'individus unis autour d'un même objectif. De ce fait, il n'y aurait plus de sentiment de menace envers l'endogroupe et d'agressivité en direction de l'exogroupe. Pour Sherif, les différences du milieu culturel et différences physiques marquées entre les groupes encouragent les réactions discriminatoires envers les membres d'un outgroup. Il est indiscutable que de telles différences contribuent à l'hostilité et aux préjugés intergroupes. Cependant, ni les différences culturelles, ni les différences économiques ne sont nécessaires au déclenchement d'un conflit intergroupes, à l'apparition des hostilités et à la naissance d'images stéréotypées de l'autre groupe. Par conséquent, la relation de confrontation serait à l'origine de ces phénomènes.

Seule la coopération intergroupe pourrait aboutir à une diminution de la distance sociale entre les groupes, à une modification des attitudes et des stéréotypes hostiles, réduisant alors les possibilités de conflits futurs entre les groupes.

### **C/ La perception sociale**

D'autres travaux montrent que la manière dont les individus organisent les informations de l'environnement afin de mieux les mémoriser, sert les attitudes discriminatoires. En effet, chaque information est encodée, c'est à dire qu'elle est dotée d'une signification et est mise en relation avec d'autres ensembles d'informations. Ces ensembles de connaissances sont nommés « schémas » et sont extrêmement simplifiés. Les sujets restreindraient en effet, l'information à ses traits les plus saillants afin d'éviter tout surcoût cognitif. La plupart du temps, un schéma est accessible en mémoire grâce à un prototype, soit un élément estimé typique, une représentation abstraite présentant les principaux traits des exemplaires de la catégorie. Les stéréotypes sont associés à des schémas de connaissances relatifs à des groupes sociaux avec lesquels l'individu peut être en contact. Les stéréotypes permettent d'établir des inférences allant au-delà des données immédiatement accessibles dans la situation (comprendre un geste, une attitude, donner sens à des propos, etc.). Un stéréotype apparaît donc comme une croyance partagée concernant les caractéristiques personnelles, généralement des traits de personnalité, mais souvent aussi des comportements, d'un groupe de personnes. Il se définit à la fois comme une rationalisation et comme une justification du préjugé. Il traduit l'orientation du préjugé sous la forme de traits dotés d'une forte valeur, censés être caractéristiques d'un groupe. La discrimination (positive ou négative) serait une attitude résultant des préjugés. Les préjugés peuvent être considérés comme l'expression ou la manifestation de stéréotypes, et qui induisent des différenciations sociales.

Comme l'esquisse rapidement l'évocation de ces quelques approches, les sources de la discrimination, sont nombreuses et sont liées au fonctionnement cognitif et social des individus. Vivre dans une société, interagir dans un environnement complexe et diversifié obligent les individus à développer des processus visant à induire chez eux, un sentiment de maîtrise, de contrôle de cet environnement. Ce sentiment contribue à diminuer leur incertitude et leurs craintes. Néanmoins, Ces processus ont généralement des effets délétères sur les autres individus, éloignés,



étrangers, perçus comme inquiétants. Cette étude vise à mieux comprendre la manière dont ces processus se manifestent dans le secteur des services à la personne où se trouvent mis en contact quelques heures par semaine, des individus dont les références sociales et culturelles sont très différentes.

### **I – 3 Le contexte de l'étude**

L'étude vise donc à apporter un éclairage très circonscrit sur la question des discriminations dans un secteur particulier. Elle doit alimenter les travaux menés en parallèle sur l'élaboration d'outils de lutte contre les discriminations mais plus généralement contribuer à la production de nouvelles pratiques ou à la formalisation de celles existant.

Les douze personnes ont été interviewées par entretiens semi-directifs individuels ou de groupe. Les entretiens ont été entièrement retranscrits et soumis à une analyse de contenu thématique.

Le guide d'entretien utilisé a permis d'aborder les thèmes suivants :

- 1 – Activités de l'institution d'emploi de la personne interrogée
- 2 – Activités de la ou des personnes interviewée(s) dans l'institution
- 3 – Caractéristiques principales du secteur de l'aide à la personne
- 4 – Problèmes spécifiques qui se posent plus particulièrement dans ce secteur
- 5 – Caractéristiques des discriminations dans ce secteur (raciales, liées au genre, au handicap, liées à l'âge)
- 6 - Moyens pour lutter contre ces discriminations
- 7 – Niveau d'informations concernant des pratiques intéressantes de lutte contre les discriminations dans le secteur.

## **II – Les principaux résultats de l'étude<sup>5</sup>**

La présentation des résultats se déroule selon trois parties :

- Les points de vue des acteurs sur la discrimination
- Les autres difficultés du secteur
- Les pratiques de lutte contre les discriminations

### **II – 1 Les points de vue sur la discrimination**

Dans un premier temps, on évoque les représentations générales de la discrimination, puis il sera question des formes plus spécifiques de discrimination, du point de vue des personnes interrogées.

#### **II – 1-1 Représentations générales**

Les points de vue quant à l'existence ou non de discriminations dans le secteur des services à la personne sont contrastés. Une partie des personnes interrogées estiment que les discriminations sont nombreuses et multifformes. Pour d'autres acteurs, la question de la discrimination est continuellement liée à celle des conditions de travail difficiles et de l'organisation atypique du secteur.

Pour certains acteurs en effet, les actions entreprises sont centrées sur l'amélioration des conditions d'emploi :

*« La question de la discrimination en tant que telle ne se pose pas dans notre organisation mais c'est une thématique que l'on aborde assez rarement voire jamais dans nos groupes de travail . Notre entrée est plutôt la question de la précarisation des emplois, de la précarité, du travail à temps partiel. Car on est dans un secteur atypique » (structure A).*

Pour plusieurs autres personnes, la discrimination apparaît plutôt comme un problème secondaire :

*« On a perçu que la discrimination ne paraît pas être très présente. Parce qu'un des problèmes centraux est de recruter le public et de le garder et de le fidéliser. Comme ce sont des métiers précaires avec des salaires bas, des temps partiels. Les publics qui s'y orientent, sont les moins qualifiés, les moins*

---

<sup>5</sup> Nous avons souhaité préserver l'anonymat des personnes interrogées lorsque leurs discours sont évoqués.

*formés. Mais le bénéficiaire n'aura peut être pas la même ouverture d'esprit » (structure B).*

Si on essaie de savoir quels sont les acteurs qui ont tendance à développer les comportements les plus discriminatoires, les **employeurs individuels** sont les plus fréquemment cités. Les entreprises ou associations sont évoquées secondairement.

*« On peut avoir des positions de discriminations de la part des bénéficiaires des services qui font avoir du mal à s'adapter à quelqu'un qui vient chez eux et qui a une culture différente de la leur. La discrimination ne vient pas des structures qui embauchent même si certaines ont des attitudes discriminatoires car elles ont tendance à anticiper ce que peuvent dire les bénéficiaires ». (structure B).*

Sur un plan général, il semble que les points de vue sont très différents quand il s'agit de qualifier des comportements d'employeurs. Ils peuvent être interprétés comme étant discriminatoires ou bien comme relevant davantage d'inégalités sociales. Par ailleurs, les sources de discrimination, quand elles sont identifiées, peuvent être variées comme le souligne la seconde partie.

## **II – 1 - 2 Les formes de discrimination**

Les professionnels participant à l'enquête ont été interrogés sur leurs perceptions des types de discrimination dont les employés des services à la personne peuvent être l'objet. Il est apparu que ces discriminations sont avant tout liées au genre. Ensuite viennent les discriminations d'ordre racial (ou ethnique ou encore culturel) et celles liées à l'âge.

### **A – Discriminations liées au sexe**

Les personnes interrogées soulignent une des caractéristiques du secteur : il est composé d'une écrasante majorité de femmes employées. Du point de vue des personnes interrogées, ce secteur reproduit l'inégalité existant dans le partage des tâches domestiques entre les hommes et les femmes. Les hommes ne semblent pas souhaiter s'insérer dans des activités souvent mises en œuvre par des femmes dans la sphère privée. C'est ce qu'évoquent certaines des personnes interrogées :

*« Je pense aux discriminations de genre. Les inégalités hommes-femmes sont sûrement à l'origine de cette répartition inégale des hommes et des femmes dans le secteur. L'inégalité dans les couples. Faut-il essayer d'attirer les hommes dans ce secteur pour améliorer les conditions de travail et*

*d'emploi ? je ne sais pas. Mais très peu d'hommes viennent occuper ces emplois » (structure A).*

*« En revanche en ce qui concerne les discriminations hommes-femmes, on va nous demander une garde d'enfant, une aide..., nous toutes les annonces sont enregistrées homme-femme, mixte, on ne fait aucune différence dans les candidatures que l'on présente. Mais de fait, on n'a aucune candidature masculine. Si vous regardez les personnes inscrites dans ces métiers, il y a 90% des femmes. Les hommes ne vont pas se positionnés sur ce créneau là. Ménage, garde d'enfants et s'occuper des personnes âgées il n'y a pas d'hommes » (Structure G).*

Les récentes affaires de pédophilie contribuent à limiter l'attrait des familles pour les hommes pour la garde d'enfants, comme l'a exprimé une des personnes interrogées.

*« Les pauvres hommes qui veulent travailler avec des enfants, n'ont pas grand chance d'être embauchés car pédophilie etc... Notre secteur est très lié aux mentalités, aux actualités, très sensible » (structure F).*

Les hommes sont engagés dans des services à la personne se déroulant soit hors du domicile (jardinage) soit en lien avec une activité technique (informatique), ou des activités non traditionnellement dévolues aux femmes (cours, bricolage) : *« Emplois à 90% féminins. Il y aurait une première révolution culturelle à faire en tout cas sur certaines activités de services, ...actuellement il y a pas d'hommes qui font le ménage, qui gardent les enfants, qui s'occupent de gens âgés, handicapés etc.. pas d'hommes qui font le repassage. Il y a des hommes qui font du jardinage, des cours particuliers, mais sur le noyau des activités en termes de volumes, d'heures etc., on est quand même sur les emplois de femmes » (structure D).*

D'autres activités peuvent également être envisagées par les hommes : l'entretien, le nettoyage, la sécurité qui ne sont pas associés à des activités traditionnellement dévolues aux femmes : *« Il y a des hommes qui s'occupent de l'entretien, du nettoyage. C'est aussi lié aux horaires. Ils vont s'orienter vers des propositions d'emploi dans le jardinage, sur l'assistance informatique. J'ai vu trop peu de demandes pour pouvoir en dire quelque chose » (Structure G).*

Les hommes qui s'intéressent à ces activités le font, pour une partie d'entre eux car ils y sont contraints, notamment à cause d'une maladie ou d'un accident.

« Ceux qui se lancent, il y a de tout. J'ai eu un électricien qui a eu un problème de cœur. J'élève mes enfants, seul. J'ai envie d'aider les autres. Un autre m'a dit « vous connaissez la série télévisée X, moi j'ai envie d'être le personnage de T (celui qui fait le service) ». D'autres viennent parce qu'ils ont une mère malade et ils sont sensibles...les hommes qui viennent font déjà le ménage, le linge. (...). Mais les hommes, ils trouvent du travail tout de suite » (structure F).

« L'autre axe sur la discrimination est le genre. 80% est féminin, sauf pour l'assistance informatique où on a des hommes, le petit jardinage, le petit bricolage. Pour les hommes, c'est un champ restreint. Des hommes qui ont pu travailler dans le bâtiment et qui sont un peu cassés, peuvent s'insérer dans ces activités qui ont la particularité de se passer au domicile des personnes » (structure B).

Plusieurs des acteurs interrogés réfléchissent à cette division inégalitaire du travail et à la manière d'intéresser davantage d'hommes à ces activités. Plusieurs activités sont envisagées comme étant susceptibles d'être adaptées et d'intéresser des hommes sans emploi. Les activités auprès des handicapés et des personnes âgées ou encore dans les activités de transport, pourraient, dans certains cas, employer des hommes.

« Je dirais que pour les handicapés, les personnes âgées, les hommes sont très recherchés et il y en a peu » (structure F).

« Il y a peut être une réflexion à mener sur les emplois ; on pourrait imaginer sur la dépendance, certains emplois pourraient plus séduire les hommes. Pour la garde d'enfants et le travail de ménage, c'est très très difficile d'attirer les hommes. Il y a toujours les représentations associées à ces emplois ». (Structure A).

« Oui, on a trois hommes sur 500 femmes. Les hommes ne font pas le ménage, on les utilise pour le transport ou auprès d'autres hommes. On a même pu mettre des hommes auprès de femmes, mais les familles bloquent. Le sexe serait moins dur à faire sauter que le lieu de résidence et l'âge. C'est moins grave le sexe (...) Le problème c'est qu'ils abandonnent en cours de formation. Ils y croyaient mais ils se rendent compte que vivre avec des femmes, c'est difficile à vivre en formation. Il y a des hommes en maison de retraite, en hôpital. Mais à domicile, ça fait plus « la bonne ». (Structure F).

Une partie des personnes interrogées souhaiteraient voir se développer une action volontariste qui permettrait d'attirer des hommes et de leur permettre de travailler aux domiciles individuels, comme le font aujourd'hui les femmes.

« Il serait souhaitable pour le secteur que ces professions deviennent un peu plus masculines. Disons, à 30/70, ça changerait un peu le regard sur le secteur. Culturellement, c'est difficile, il faut que les mentalités évoluent, c'est un travail de 2, 3 générations. C'est une des premières discriminations. » (Structure D).

La faible représentation des hommes dans ce secteur professionnel est perçue, par une partie des personnes interrogées, comme une discrimination. Cette faible représentation est interprétée d'une part comme l'existence d'un certain mépris pour ces activités, des hommes, et comme d'autre part, une absence de reconnaissance de ces activités comme étant professionnelles. Les hommes ne s'y intéressent pas ou marginalement en l'absence totale d'autre alternative professionnelle. Néanmoins par souci de promotion de l'égalité hommes-femmes, les personnes interrogées estiment que des actions doivent être entreprises pour tenter de lutter contre cette tendance.

## **B – Les discriminations d'ordre racial, ethnique ou culturel.**

La majorité des personnes interrogées ont abordé l'existence de pratiques discriminatoires parmi les bénéficiaires employeurs individuels. Ces employeurs peuvent mentionner des restrictions au niveau du recrutement qui ont trait à la couleur de la peau, à la nationalité, à la religion ou plus généralement à la culture ou au mode de vie d'une employée de maison.

« Il y a aussi les discriminations des particuliers qui ne veulent pas de gens de couleur, d'origine étrangère, ne veulent pas de femmes voilées » (structure D).

Les demandes formulées par les employeurs individuels peuvent utiliser des arguments témoignant d'une discrimination (rejet) et de formes de « stigmatisation positive » (choix associé à une stigmatisation<sup>6</sup>). Dans d'autres cas, ils expriment totalement ouvertement leurs préjugés racistes comme en témoigne cette citation « Notre clientèle était assez huppée, c'était « on ne veut pas de noire » ou alors, « on veut des noirs » mais pour en faire des « petits esclaves ». (Structure F).

Certaines des personnes interviewées soulignent le poids des stéréotypes associés aux nationalités et aux pays.

---

<sup>6</sup> Cette stigmatisation positive peut être illustrée par des familles qui veulent recruter une employée noire car ils estiment qu'elle aura des aptitudes particulières pour s'occuper des enfants. Cette pratique renvoie à un préjugé raciste.

*« Il y a de plus en plus de blancs qui font ce travail puisqu'il y a de moins en moins de travail. Elles passent en priorité, c'est évident. (...) J'ai fait venir une association (...) c'est une sorte de pré-recrutement. La personne de l'association me dit je suis très intéressée par les 5 personnes de l'Est. Elle les voulait, sauf la roumaine et la polonaise. Les russes oui, c'est sérieux, la roumaine, c'est la voleuse, les polonais sont durs. On est sur les images des pays. (...) Depuis 2001, les musulmans, c'est l'enfer. Aujourd'hui, c'est difficile, ils sont associés au terrorisme. Ces images viennent polluer notre travail » (structure H).*

Malgré ces constats de pratiques discriminatoires, quelques professionnels soulignent que les employeurs doivent modifier leurs critères de choix en regard des caractéristiques des candidates, majoritairement étrangères ou issues de l'immigration.

*« Un particulier qui cherche quelqu'un à domicile même s'il a des a priori, de toutes façons aux vues des candidats qui se présentent, il va vite s'apercevoir que le choix n'est pas ... J'ai pas le souvenir d'avoir eu quelqu'un qui m'aurait dit : moi, il est hors de question que je recrute quelqu'un du Maghreb. Je ne suis pas sûre qu'il y ait beaucoup de discrimination raciale » (Structure G).*

Les pratiques de discriminations raciales, ethniques ou culturelles paraissent assez nombreuses bien que les employeurs finissent toujours par accepter d'employer des personnes qu'ils discriminaient au départ.

### **C – Les discriminations liées à l'âge**

Les discriminations liées à l'âge, sont complexes car elles correspondent à un enchevêtrement de facteurs. Le secteur des services à la personne est confronté à un problème de vieillissement des employés. Les salariées sont relativement âgées et certaines connaissent une forme d'usure physique liée à l'activité de ménage ou de portage des personnes qui limitent leur éventail d'intervention. *« Il y a une aussi une discrimination par l'âge car ce ne sont pas des métiers qu'on fait toute sa vie : une femme qui commence comme femme de ménage à 20 ans, à 40 ans, elle ne le fait plus car elle est cassée. Les gens sont très usés à la longue » (Structure D).*

Il apparaît également que les jeunes paraissent peu attirés par ce secteur qui peut être utilisé comme un tremplin vers d'autres activités. Ces jeunes, quand ils s'engagent dans ces activités tendent également à privilégier celles se déroulant auprès des enfants et rejettent les activités de ménage ou d'aide aux personnes âgées ou aux handicapés.

*«La question de l'âge nous interpelle, je vous l'ai dit qu'on a des salariés vieillissants, ça renvoie à des problématiques actuelles avec la question de l'emploi des seniors, avec tout ce qui touche au RSA et ses conséquences sur l'arrivée de nouveaux travailleurs dans le secteur (...). Il y a un problème de renouvellement de ces travailleurs là. Ce secteur a des difficultés à attirer les jeunes.» (Structure A).*

*«En termes d'âge encore moins. Autant des offres concernant la garde d'enfants plus grands, l'aide au devoir, on cherchera des gens qui ont un certain bagage scolaire, on a un problème car beaucoup des personnes qui s'inscrivent comme cherchant un emploi dans les services à la personne sont peu qualifiées. Avec les candidatures étudiantes, il n'y a pas de difficulté non plus. On s'aperçoit que l'expérience et la maturité sont bienvenues» (Structure G).*

En effet, si les jeunes n'acceptent que sous certaines conditions d'effectuer ces activités d'aide à domicile, les employeurs ne les recherchent pas beaucoup, la jeunesse étant souvent associée à l'insouciance.

*«Dans ces métiers, c'est plutôt la petite jeunette qui va faire peur car il y a une histoire de maturité...ce serait plutôt une discrimination des plus jeunes. Mais il y a peu de jeunes qui s'inscrivent. En crèche, les horaires sont compatibles avec une vie de famille. Le métier de femme de ménage n'attire pas beaucoup de jeunes ». (Structure G)*

*«Les jeunes ont l'image de ne pas être responsables. Ce n'est pas toujours vrai mais ça peut l'être » (Structure H).*

Malgré cette tendance des employeurs à souhaiter majoritairement embaucher une personne relativement expérimentée, certaines personnes interrogées évoquent des cas où ces employeurs, notamment des personnes âgées veulent recruter des personnes jeunes.

*« Il y a des discriminations sur les âges. Il y a des personnes âgées ou des personnes jeunes handicapées, qui nous disent moi, je préfère quelqu'un de cet âge là. Il se peut que certaines personnes âgées disent je veux de la gaieté de la jeunesse, une autre peut préférer une vieille avec qui je peux discuter. On a besoin que ça colle. La discrimination sert à faire un peu plus de qualité » (Structure G).*

L'importance de l'âge dans les recrutements souligne que certains stéréotypes associés à l'âge sont à l'œuvre dans ce secteur : les jeunes seraient insouciantes, peu compétentes et les âgés seraient plus sérieux et plus compétents. La question du renouvellement de cette main d'œuvre plutôt



âgée se pose d'autant plus que ces préjugés paraissent vivaces. Elle est renforcée par le faible attrait des jeunes pour ce secteur.

### **D – Les discriminations liées aux handicaps**

La question du handicap peut être abordée du double point de vue des employeurs et des employés. Les personnes handicapées peuvent être des employeurs. Il semble que rares sont les employés qui souhaitent s'engager dans l'aide aux employeurs handicapés.

*« Les personnes handicapées c'est un vrai problème car peu de personnes veulent s'en occuper. Les gens qui s'occupent de gens âgés ou de handicapés y restent. Il y trouvent une utilité sociale » (Structure D).*

*« Il y a une forte discrimination sinon, mais il y a de fortes aides pour l'adaptation au poste. Pour ce qui est des employeurs handicapés, souvent ils sont aidés par leur mutuelle. Quand on a un accident, on eut avoir une aide à domicile financée par sa mutuelle » (structure G).*

Par ailleurs, les handicapés peuvent être des employés. On a vu que des hommes qui ont connu un accident et sont devenus handicapés peuvent s'engager sur ces métiers. Plus généralement, dans quelle mesure ces activités peuvent elles embaucher des personnes handicapées ? Certaines personnes interrogées ont évoqué cette question. Néanmoins, il semble que rares sont les postes accessibles aux handicapés, car ils comportent très souvent une dimension physique.

*« Les personnes souvent sont confrontées à des handicaps liés au port de charge et là elles ne peuvent plus travailler. Ça dépend de ce qu'il y a à faire. Les contrats aidés ne vont pas aider. Comment faire pour trouver des postes à ces personnes, c'est une difficulté. Même le ménage, c'est physique. On cherche des postes par exemple, quelqu'un qui cherche quelqu'un pour lui faire ses repas » (structure G).*

Dans le domaine du handicap, il semble que les employés handicapés rencontrent des difficultés à embaucher des aides à domicile, peu attirés par cette confrontation au handicap. Toutefois, il semble également que certains employés s'engagent dans l'aide aux handicapés car cette activité leur procure un sentiment d'utilité sociale. Par ailleurs, si l'activité ne s'y prête pas toujours, il semble possible d'envisager d'aménager des postes de travail qui pourraient être occupés par des employés handicapés.

### **E – Les autres discriminations**

Un ensemble d'autres critères utilisés notamment dans le recrutement ont été mentionnés, la plupart pouvant apparaître comme discriminatoires, comme l'ont remarqué la plupart des personnes qui se sont exprimées à ce sujet.

Certaines personnes ont évoqué la **mauvaise image du secteur** comme suscitant une certaine forme de mépris induisant des pratiques discriminatoires, notamment une évaluation moindre des compétences et de la motivation des candidats débutants.

*« La non reconnaissance des métiers, c'est une autre discrimination. Ces métiers ont une très mauvaise image. Beaucoup de gens les considèrent comme du copier-coller de ce que les femmes font chez elles. Ça c'est extrêmement discriminant. ça veut dire qu'on envoie sur ces emplois quasiment n'importe qui. Les gens en insertion, on les colle là-dessus quand on ne sait pas où les mettre et que c'est pas forcément ce qui les intéresse. ça fait beaucoup de gâchis parce qu'au final elles n'y restent pas.(...). Il y a des efforts de communication énormes à faire sur ces métiers. Il y a une nouvelle loi (Borloo depuis 2005) fait un peu bougé les choses. Il y a beaucoup à faire sur cette discrimination des métiers bas de gamme, sans diplôme » (structure D).*

**Le lieu de résidence** et plus particulièrement la proximité par rapport au lieu de travail et au lieu d'habitation des employeurs particuliers comme critère de recrutement est apparu également comme une pratique discriminatoire. Les enjeux liés à ce type d'activité (notamment quand il s'agit de nourrir une personne malade) nécessiterait une disponibilité qui semble garantie quand l'employé réside à coté de son employeur.

*« Il y a aussi des discriminations liées au lieu de résidence. La proximité géographique est un vrai critère. Ça peut être une question de vie ou de mort. Les gens sont dans leur lit, ne peuvent pas se lever. Les grèves des transports pour les services d'aide, c'est un vrai problème. Ceux qui sont trop loin, on les prend pas » (Structure H).*

**L'aspect physique** est également mentionné comme un critère de recrutement important. Plus particulièrement, la **forte corpulence** a été décrite comme pouvant être une cause de rejet de la candidature notamment lorsque l'activité se déroule avec des enfants.

*« Chacun fait ce qu'il veut au niveau du recrutement. On m'a dit aussi, vous ne prenez pas les grosses. Un handicap esthétique joue. Par exemple, pour les enfants, souvent, j'ai entendu, les grosses personnes, elles peuvent pas bouger, elles peuvent pas courir etc...Tout est basé sur la relation, la*

*communication. Si les cadres de références sont trop éloignés...c'est difficile »* (Structure F).

De même si le candidat donne une **impression d'apathie** et rencontre des difficultés à communiquer, les chances sont moindres qu'il soit recruté.

*« Quelqu'un de mou, d'avachi, quelqu'un qui a du mal à parler français, ne passera pas même en formation. Il ne sera pas bien évalué. La politesse, le savoir vivre, ça joue beaucoup c'est important au domicile »* (Structure F).

L'existence de ces critères implicites témoigne du fait que les employeurs disposent d'une image prototypique de l'employée idéale. Toute différence par rapport à ce modèle nécessite des explications ou des compensations de la part des candidats. Les candidats ne savent probablement pas toujours mettre en valeur ces autres dimensions qui pourraient les revaloriser aux yeux des recruteurs. Il serait nécessaire que les candidats puissent connaître les grands traits de cet idéal.

## **II – 2 Les autres difficultés rencontrées dans le secteur**

Trois grands ensembles de difficultés ont été évoquées. Elles concernent :

- La carrière des employés
- Les conditions d'emploi des employés
- Les organisations

### **II -2 - 1 L'évolution de carrière des employés des services à la personne**

Trois thèmes ont été abordés spontanément par les personnes interrogées concernant les difficultés liées à l'intégration, le maintien dans l'emploi et l'évolution professionnelle. Le premier a trait d'abord aux problèmes de formation rencontrés par les employés. Le second aborde la question des besoins en formation des employés. Le dernier traite des limites dans l'évolution professionnelle, la promotion.

#### **A - Des formations disparates, une VAE difficile à réaliser**

Un premier problème évoqué par les personnes interviewées est la difficulté à informer les employés sur les formations existantes de leur permettre de partir en formation. En effet, la difficile question de leur remplacement se pose et n'est pas toujours facile à résoudre pour les organisations comme pour les particuliers.

*« La question de la formation est importante. Il y a des difficultés pour informer les salariés, pour envoyer les salariés en formation, qui va le remplacer ? C'est l'employeur qui est porteur du projet. On a des possibilités d'informer les employeurs des possibilités de formation. Mais c'est pas évident. Ce sont des gens pas forcément disponibles. (...) On essaie d'utiliser tous les outils pour toucher le plus grand nombre » (Structure A).*

Les formations sont également jugées trop courtes, ne permettant pas réellement l'acquisition de compétences et de qualifications : *« On sait que ces emplois ne sont pas intéressants sur un plan de développement de carrière. On propose 40 h de formation par an, ça n'apporte rien. La vraie discrimination elle est là ».* (Structure E).

Les formations proposées sont perçues comme trop courtes. Elles ne recouvrent pour la plupart, qu'une partie d'un cursus permettant l'obtention d'un diplôme.

*« Par exemple, les gardes d'enfants à domicile, ils ont une formation de 2 mois, sur 6 mois. C'est aberrant, ils sortent avec une partie de la formation. C'est la région, ce n'est pas de leur faute, ils n'ont pas les moyens. Leur but est de mettre tout le monde au travail ; C'est un minimum vital pour aller travailler ».* (Structure F).

Les formations proposées sont perçues comme très dispersées, les titres et homologations dispensés sont très nombreux et difficilement lisibles pour les employeurs comme pour les employés.

*« Il y a une modularisation des formations. Les formations proposées sont très disparates : on a des diplômes de l'EN, des titres du ministère du travail, des certifications...tout cela n'est pas reconnu de la même façon. Il y a deux conventions collectives qui ne couvrent pas l'ensemble du secteur. Les employeurs n'y voient pas dans les formations proposées. Il y a des compétences communes entre ces métiers et après il y a des compétences métiers. Pour ce qui est des salariés, il y a deux grand fonds de formation continue qui lancent des programmes de formation.... C'est difficile, pour les personnes qui travaillent chez plusieurs particuliers, de partir en formation. Ces formations ont des pré-requis importants dont le principal est de savoir lire et écrire »* (structure B).

Si plusieurs personnes ont évoqué les possibilités de Validation des Acquis de l'Expérience qui apparaissent utiles pour des employés qui ont des difficultés à se rendre en formation, cette procédure semble rarement aboutir. La VAE

est associée « à un parcours du combattant ». De plus, toutes les activités ne permettent pas d'être validées par des diplômes.

*« La VAE marche plutôt bien dans ce secteur même si c'est encore le parcours du combattant. Mais il n'y a pas de diplôme ou de certificat qui correspondent à la réalité des métiers. L'EN est entrain de plancher. Il y a des diplômes de l'action sociale, mais ce sont des métiers de maintien à domicile, ou soigner un bébé. Mais les gens qui ont ce type de diplôme ne veulent plus faire le ménage. Mais sur ces métiers de bricolage, le métier d'homme toute main, il y a pas de diplôme. Si vous décidez de faire que du repassage, il y a un diplôme d'employée de pressing » (Structure D).*

*« Dans les SAP, on utilise aussi beaucoup la VAE. C'est un moyen très concret de mettre en valeur ses acquis développés dans le travail ou dans la famille. Ce dispositif est un peu difficile à mettre en place car la formation se fait avec un certain nombre de module. C'est pas forcément simple de trouver la formation juste sur un petit module. On n'est pas conseiller VAE qui eux analysent précisément les personnes. On favorise toujours la recherche d'un emploi en parallèle » (Structure G).*

*« On a un axe sur la VAE. On suit les publics le long de leur parcours. C'est un parcours compliqué, il y a beaucoup de gens qui abandonnent, donc on les aide. » (Structure B).*

Les efforts effectués par les structures pour former les employés ne paraissent pas porter leurs fruits. Non seulement les employés ont plus de difficultés que les autres salariés à partir en formation, mais ces formations apparaissent morcelées et peu lisibles et insuffisamment adaptées aux spécificités de l'activité. Elles ne permettent pas non plus aux personnes de se qualifier car elles sont rarement suivies dans leur totalité. La VAE apparaît comme un pis aller mais pose le problème de la complexité de la démarche et de sa durée.

## **B - Maitrise limitée de la langue française**

Si les formations proposées sont très nombreuses et variées il semble que les employées aient pour la plupart, besoin de maitriser de la langue française parlée et également écrite pour leur activité professionnelle quotidienne. Ces compétences limitées peuvent être source de discrimination.

*« Il y a une discrimination naturelle car il y en a beaucoup qui parlent très mal le français, c'est un vrai handicap ; Les particuliers ne veulent pas laisser leurs*

*enfants et leurs personnes âgées à des gens qui ne vont pas comprendre. C'est des blocages, c'est des gens qui ne savent pas lire les modes d'emploi » (Structure D).*

*« C'est l'inadéquation entre le particulier qui va vouloir quelqu'un qui a un certain bagage scolaire, on a des soucis sur la langue française, les particuliers veulent quelqu'un qui soit capable de lire une consigne écrite. Mais s'il y a beaucoup d'offres d'emploi, il y a un marché caché, passé par des relations...Il y a un potentiel d'emploi. La difficulté porte sur les problèmes linguistiques ». Structure G*

Probablement qu'il serait nécessaire de proposer plus massivement des formations en français qui pourraient avoir un caractère obligatoire pour entrer dans le métier.

### **C - Les faibles opportunités d'évolution professionnelle**

Les employés sont confrontés aux faibles opportunités d'évolution professionnelle. Dans le secteur, les possibilités de promotion sont faibles à cause de postes d'encadrement en nombre très limité. Les évolutions professionnelles nécessitent un changement de secteur professionnel. Toutefois, changer de secteur suppose souvent la nécessité de détenir des qualifications plus élevées ou d'entreprendre des formations.

*« La mobilité professionnelle est très réduite. C'est un laboratoire. Les gens qui travaillent en emploi direct n'ont pas de possibilité d'évolution sauf de partir dans d'autres branches. Chez les prestataires, il n'y a pas de possibilités non plus car l'encadrement intermédiaire, ce sont des gens qui font du social, ce sont des acteurs médico-social, donc c'est difficile, le niveau est différent. Ils ont des faibles niveaux. Dans le secteur des entreprises, il y aura sûrement des possibilités de faire des systèmes de chefs d'équipe, des possibilités de formation » (Structure D).*

*« Le problème est surtout que ces métiers demandent peu de qualification au départ. Les qualifications elles ne viennent pas de part l'exercice du métier. Il peut y avoir des passerelles vers la restauration, la distribution... où il y a beaucoup d'offres d'emploi, femmes de chambre. Mais ce sont les mêmes contraintes. Les personnes qui veulent quitter le secteur, c'est pour une histoire d'horaires car elles veulent travailler à temps plein et pour la pénibilité de l'emploi. Beaucoup voudraient travailler dans un bureau. Mais il faut avoir un minimum de bagages. C'est pas facile de se tourner vers un autre emploi. Il faut accepter l'idée de s'inscrire dans un parcours de formation qui va demander du temps personnel, le soir...Il y a le risque d'échec aux concours,*

*et après on est débutant dans son métier. Les salaires redémarrent à 0» (Structure G).*

Il est difficile de concevoir l'organisation d'un secteur sans imaginer des filières de mobilité possibles pour les salariés. L'absence d'évolution incite au turn over et limite les motivations à se former et à se qualifier.

## **II- 2-2 Les difficultés liées aux conditions de l'emploi et à l'activité**

Deux principales difficultés ont été évoquées :

- le caractère spécialisé des activités
- les conditions générales de l'activité

### **A - La trop forte spécialisation des personnes sur certaines tâches**

Plusieurs personnes interrogées soulignent que les employés tendent à **se spécialiser sur certains publics**. Ainsi, les employés qui travaillent auprès d'enfants, ne souhaitent pas travailler auprès de personnes âgées et réciproquement.

*«Ça dépend du projet professionnel. Les gens qui veulent s'occuper d'enfants, ils ne veulent pas s'occuper de personnes âgées, ce sont deux métiers différents. Ce ne sont pas les mêmes compétences» (Structure A).*

*« Généralement, les personnes qui souhaitent travailler auprès des enfants ne sont pas celles qui veulent travailler avec les personnes âgées. C'est pas du tout le même métier. Ce n'est pas le même risque. Il faut gérer des difficultés différentes. Ce sont deux codes métiers différents » (Structure G).*

*« Chez les Demandeurs d'Emploi, il y en a beaucoup qui disent qu'ils ne veulent pas travailler chez des personnes âgées. Chez les jeunes, c'est très clair, beaucoup sont prêts à faire de la garde d'enfants mais pas de la garde de personnes âgées. Mais c'est plus facile de placer des personnes jeunes chez des personnes âgées, que pour de la garde d'enfants. Les parents qui mettent leurs enfants en garde veulent des gens expérimentés. On place plus facilement la grand-mère. Mais c'est une question de choix de métier » (Structure B).*

Cette spécialisation pose bien sur des problèmes notamment, elle constitue probablement **un frein au développement d'activités à temps complet**.

### **B - Le temps partiel, les salaires, les conditions de travail**

Plusieurs difficultés concernent les conditions d'emploi. La première d'entre elles apparaît être le **travail à temps partiel**, la plupart des salariées souhaitant des temps complets.

*« On a d'abord et massivement des femmes peu qualifiées où une question est la professionnalisation des emplois car on a un modèle d'organisation des emplois assez particulier avec des besoins de particuliers à temps partiels »* (Structure A).

A cette première difficulté s'ajoute celle des temps **de trajets non rémunérés** et des déplacements.

*« Ce sont aussi souvent des temps partiels avec un rythme de travail haché, avec une volonté des candidats de travailler à temps plein, pour la plupart ; Il faut voir que les heures de trajet ne sont pas payées. C'est une grosse difficulté pour les candidats. Mais les postes sont du même côté et eux ils habitent au nord. »* (Structure G).

Enfin, les **salaires bas** (et qui augmentent peu et rarement) sont évoqués également comme une des difficultés de ce secteur.

*« Beaucoup de gens n'ont pas le choix. Il faut voir les salaires ! Vous allez gagner 900- 1000 euros ! on ne peut pas monter les salaires si les familles n'ont pas de salaire. Les entreprises peuvent peut être plus augmenter les salaires »* (Structure F).

Enfin, certaines des personnes interrogées ont mentionné **l'isolement des salariés**, l'absence de collectif de travail.

*« Ils sont coupés de tout. C'est un secteur qui n'est pas syndiqué du tout. Ils n'ont pas accès à des informations. Il n'y a pas de comité d'entreprise, il n'y a pas d'instance représentative, pas de sources d'information d'une part et de construction d'identité professionnelle d'autre part »* (Structure D).

Ces caractéristiques des conditions d'emploi peuvent être associées à celles relevant des « salariés sans lien », de plus en plus nombreux, qui n'ont pas de lieu fixe de travail, reconstruisant régulièrement leurs outils de travail en fonction des besoins, ne sont pas insérés dans des collectifs, et dont la sécurité de l'emploi est faible. Ces conditions ne sont **pas favorables à la construction d'une identité professionnelle**, et permettent difficilement d'envisager un développement de carrière. Si certains « travailleurs sans lien » peuvent être des consultants internationaux à gros revenus et aux compétences et qualifications nombreuses, on est, avec les employés des services à la personne, dans une configuration de « **travailleur pauvre sans**



**lien** ». Il est possible de penser que cette figure du « travailleur pauvre sans lien » tendra dans l'avenir à se développer et à s'étendre à d'autres segments du marché du travail comme on peut aussi l'observer avec « les travailleurs périphériques » employés par les agences de Travail Temporaire.

Enfin, un troisième ensemble de difficultés concerne le secteur et touche aux organisations employant les salariés.

### **C - Un secteur peu structuré**

Le secteur des services à la personne présente les caractéristiques d'un secteur récent qui souffre de **nombreux antagonismes** et qui dispose de compétences collectives peu stabilisées.

*« On fonctionne sur un système de multiactivités ou de pluriemployeurs avec les difficultés que cela pose » (Structure A).*

Parmi les antagonismes, l'existence de plusieurs types de structures employeurs allié aux différentes modalités de rémunération (mandataire, prestataire, gré à gré) constitue une limite à l'organisation et la structuration concertée du secteur.

*« C'est un secteur tiraillé entre plusieurs logiques. Historiquement, c'était le secteur associatif qui était mobilisé avec une mission d'action sociale, un secteur d'emploi direct, les particuliers emploient directement. Depuis 1996 mais surtout depuis 2005 avec la loi Borloo, ça a été l'arrivée des entreprises à but lucratif. Ces trois secteurs ne se supportent pas. Les associations voient très mal que les entreprises arrivent sur leur pré carré » (Structure D).*

Une partie des personnes interrogées regrettent que les responsables des organisations paraissent insuffisamment formés en **Gestion des Ressources Humaines**.

*« Les responsables ne sont pas formés. Il faut former les personnels qui recrutent. Avec mes collègues, on faisait un peu chacun à notre façon, on n'avait des formations très différentes. La directrice faisait n'importe quoi .... Elle avait des représentations aberrantes. C'est ça le recrutement » (Structure F).*

Il paraît difficile actuellement d'envisager de structurer le secteur si les responsables des principales structures ne disposent pas des compétences et des qualifications leur permettant d'engager ce changement et de faire, notamment évoluer leurs pratiques de recrutement.

Dans la troisième et dernière partie suivante, certaines pratiques formelles ou informelles de lutte contre les discriminations qui ont été abordées par les personnes interrogées sont évoquées. Elles visent donc à tenter de limiter les effets délétères de différentes difficultés rencontrées par les employées.

## **II – 3 Les pratiques permettant de lutte contre les inégalités et les discriminations**

Ces pratiques peuvent être classées sur deux axes :

- un axe formel/informel
- un axe individus/organisations

Ces pratiques sont conçues et mises en œuvre par les organisations qui emploient les personnes que nous avons interrogées.

### **II- 3 - 1 Les pratiques destinées aux individus visant un recrutement plus égalitaire**

Un premier ensemble de pratiques vise à améliorer le recrutement et à limiter autant que possible les discriminations qui peuvent se manifester lors de ces activités. Ces pratiques permettent à mieux préparer les individus candidats à l'emploi, à affronter la phase de recrutement.

#### **A - Actions destinées aux employés ou Demandeurs d'emploi**

Deux démarches ont été plus particulièrement évoquées : il s'agit d'une part des techniques de recherche d'emploi proposées aux personnes et d'autre part, des formations ou des parcours de qualification permettant aux candidats d'être mieux armés pour se faire embauchés.

##### **1/ Les techniques de recherche d'emploi**

Hormis le fait que les annonces doivent toutes être rédigées sous une forme mixte, les personnes interrogées ont mentionné d'autres pratiques mises en place par différentes organisations mais plus particulièrement par l'ANPE qui peuvent aider les individus à valoriser leurs compétences.

*« On utilise le recrutement par simulation. C'est une méthode de recrutement mise au point il y a 15 ans, au Canada. Avec des plateformes dédiées à ça dans chaque département dans différents métiers de ce type, qui demandent peu de connaissances, ce sont des exercices qui évaluent les habiletés des candidats, sans tenir compte de l'expérience passée, du CV. On s'affranchit du CV. Par exemple, pour les postes de libre service, on va utiliser des lego, on va voir l'exécution, le tri, comment la personne se*

débrouille. Il y a toute une batterie d'exercices sur différents métiers. Sur les SAP, par exemple, vous avez des images et vous devez repérer les risques : un enfant assis par terre et une tasse de thé fumant....c'est pour repérer les capacités de réaction....Par exemple, il y a la question de la manière dont les personnes vont organiser leur journée. Bien gérer son temps, c'est très important dans ces métiers. C'est noté et après on compte le nombre de points et on voit si la personne peut passer à la rencontre avec l'employeur». (structure G).

Une autre technique utilisée par plusieurs organisations correspond à l'organisation de **rendez vous entre employés et employeurs**. Les candidats sont préparés à ces rencontres qui présentent l'avantage de supprimer la phase d'entretien téléphonique qui les dessert le plus souvent.

« On organise des job dating, où on fait venir des Demandeurs d'emploi sur une demi-journée et on leur propose de rencontrer sur place deux ou trois employeurs. Ils les rencontrent brièvement (...) On prépare les candidats à ces entretiens de façon très ciblée. On leur rappelle les questions qui sont posées, on leur fait des rappels sur comment on met en valeur ses qualités, ses compétences, ses expériences. C'est tout un travail de techniques de recherche d'emploi. Le gros avantage, c'est que par exemple, au téléphone, ça se serait pas forcément bien passé parce que avec l'accent, on n'aurait pas bien compris ce que la personne disait ou parce qu'on lui a posé plusieurs questions et la personne n'aurait pas été très à l'aise. Ce premier barrage, nous, on l'enlève, les employeurs rencontrent le candidat en face à face directement. Pour certains candidats c'est un gros atout, ça peut être bien se passer car il y a le non verbal, le sourire (...). On essaie d'éliminer au maximum les barrages qui font faire obstacle à l'obtention d'un entretien pour les candidats. Tout ce qui est en amont, le CV, le conseiller qui appelle les employeurs qui leur conseille un tel ou untel, on peut considérer que c'est de la lutte contre la discrimination. C'est au sens large. C'est de l'aide aux Demandeurs d'Emploi. On le fera pour tout le monde » (Structure G).

## **2/ Former , qualifier**

Les formations sont jugées **cruciales** dans ce secteur pour permettre aux individus de se qualifier et d'être moins fragiles sur le marché de l'emploi. Mais la formation a également des effets directs sur les représentations de soi et la confiance en soi des individus. De plus, la formation contribue à améliorer les compétences linguistiques qui apparaissent finalement centrales dans ces emplois et à faire évoluer les manières de se vêtir et de se comporter qui jouent un grand rôle pour les employeurs.

« Quand ils font des formations, ils développent une nouvelle image de soi. On a fait une formation et les gens étaient très contents de ramener des documents chez eux car ça leur donnait une autre image aux yeux de leur famille. Tout ça participe à la construction de l'identité professionnelle » (structure D).

« Cette réflexion nous intéresse. Nous finançons certaines formations qui préparent à ces métiers des SAP. C'est des sous ensembles qui ne sont pas forcément complets. » (structure E).

La formation permet d'augmenter le niveau de **compétence** et contribue à aider les individus à se faire accepter tels qu'ils sont.

« On envoie souvent deux, trois personnes. L'apparence, ça se règle facilement, si la personne est compétente. C'est au responsable de dire, attendez continuez avec cette personne vous allez voir. L'âge, il y a aura une grosse résistance » (Structure H).

Les groupes de formation sont des lieux privilégiés de **confrontation des représentations** et de réflexion sur ses manières de travailler et de se comporter.

« Oui, je fais faire travailler sur les images, le cadre culturel. Pour les amener à se rendre compte qu'il y a autant de façons de voir que d'individus. Mais les formations sont trop courtes » (Structure H).

« Il y avait une douzaine de stagiaires, qui était en formation de base en français. Ils se sont aperçus que ces femmes, culturellement, il y avait beaucoup de barrières, elles ne voulaient pas sortir de chez elles n'avaient pas l'habitude. Les formatrices avaient du mal à les amener à donner leur avis. Ce n'était pas dans leurs habitudes. Du coup, entre stagiaire, il y avait une émulation qui se créait » (Structure C).

Les personnes interrogées estiment toutes que les employées des services à la personne devraient bénéficier de cursus de formation qui devraient dépasser les modules isolés. Des formations complètes semblent en effet, devoir être proposées de façon massive principalement pour faire évoluer les représentations et les comportements, mais également pour améliorer les compétences linguistiques, davantage que pour informer la technique qui est déjà probablement maîtrisée en partie.

## **B/ Pratiques informelles destinées aux employeurs**

D'autres pratiques de lutte contre les discriminations sont plus particulièrement destinées aux employeurs particuliers. Trois ensembles de

pratiques ont été évoqués par les personnes interrogées. Elles sont dispensées selon un mode informel, c'est-à-dire qu'elles dépendent pour leur mise en œuvre d'une volonté individuelle. Elles sont donc mises en œuvre de façon aléatoire.

## **1/ Rappel de la loi/évocation de la Halde**

Plusieurs personnes déclarent avoir recours à la loi et à la mention de la Halde lorsqu'un employeur tient des propos pouvant être qualifiés de discriminatoires. Ces propos peuvent se manifester lors de l'établissement d'un profil de candidat ou de l'évaluation d'une employée.

*« Les employeurs si il y a un problème, mettent tout de suite en avant la Halde » (Structure C).*

*« Notre rôle est important. On rappelle la loi auprès de certains employeurs qu'on ne discriminer pas. C'est à prendre ou à laisser. Si on s'aperçoit que les entreprises ne jouent pas le jeu, discriminent tel ou tel candidat, on remet les choses au point et on peut faire un signalement à la Halde si on estime que c'est nécessaire. On est pleinement dans notre rôle. On a un discours sans équivoque. Ça se sait. S'ils passent par nous, ils savent. Mais on va le savoir, si une entreprise ne nous prend jamais de nom à consonance étrangère ou des plus de 30 ans » (Structure G).*

## **2/ La persuasion**

Plusieurs personnes ont mentionné l'importance du développement de discours persuasifs destinés aux employeurs réticents à embaucher une personne qui ne convient pas à leurs critères. L'argumentation produite est basée sur la mise en exergue des compétences des employées.

*« Puis il y a des personnes qui disent, je voudrais une personne comme ça. C'est là où il y a discrimination car il y a profil. Elle peut me dire, je préfère une blanche. Alors je lui dis, si vous voulez une blanche, je la prends dans la rue et je ne sais pas quelles sont ses compétences. Je leur dis, c'est mieux d'avoir une noire compétente. Ils finissaient par être d'accord » (structure F).*

Il s'agit de procéder à une analyse précise du discours pour cerner les éventuelles ouvertures, les alternatives au choix formulé. C'est ce que certaines personnes qualifient « d'écoute active ». Il s'agit de la mise en œuvre de compétences « cliniques » qui impliquent une grande qualité d'écoute et une ouverture d'esprit. *« Je fais de l'écoute active, c'est-à-dire j'essaie d'amener la personne à réfléchir autrement, prenne conscience que*

*la demande qu'elle formule n'est pas la meilleure solution pour elle* » (Structure H).

Néanmoins, écouter et reformuler les critères des employeurs demandent un temps assez long dont ne disposent pas toujours les personnes en charge de l'analyse de ces demandes.

*« On peut faire facilement changer de points de vue les bénéficiaires car ils se rendent compte de l'importance des compétences. Ces temps de persuasion ne sont financés par personne. »* (Structure F)

### **3/ La régulation/médiation**

D'autres pratiques peuvent être qualifiées de « régulation » ou de « médiation ». Elles sont généralement mises en place après l'embauche d'une personne au domicile entre le bénéficiaire et l'employeur-organisation. Il s'agit d'une interaction souvent téléphonique pour réguler à distance la relation entre le bénéficiaire et l'employé.

Au cours de ces discussions, les employeurs peuvent utiliser des « ruses » afin de mettre en emploi des personnes discriminées.

*« Il y a des entreprises qui font des choses...elles proposent, je vous mets cette personne noire pendant quelques semaines en attendant que je vous trouve quelqu'un d'autre, si les salariées sont compétentes ça pose pas de problème »* (Structure D).

Certaines personnes ont évoqué le fait que ce travail de médiation est continu et que même si les critères discriminatoires ont pu être mis « en sommeil » durant quelques années, ils ressurgissent dès qu'il s'agit d'embaucher une nouvelle personne.

*« Ça dure tout le temps. La relation évolue ; Les personnes âgées se détériorent, et ça pose de nouveaux problèmes de communication ; Il y a toujours ce travail de médiation. Ça c'est en médiation. En prestation, il y a une autre politique, ils vont changer régulièrement les intervenants. Le mandataire, les gens aiment garder les gens pendant 10 ans mais ça pose des problèmes de distance professionnelle. On a eu des affaires de testament...en prestataire, comme ça change tout le temps, ça crée une insécurité pour la personne, ça évite trop de problème. Les prestataires ont une peur bleue de se faire piquer les clients en direct par le bénéficiaire. Le problème c'est que quand on veut remplacer une personne, même si les gens ont une noire depuis 3 ans, qu'ils adorent, ils vont redire, non je ne veux pas de noire, le filtre est là. Il faut faire tout le travail de mise en relation. Je*

*leur dis vous devez être des caméléons, vous devez passer partout»*  
(Structure F).

Ces constats permettent de penser que les acteurs employeurs, devraient peut être également bénéficier de formations sur la manière dont les représentations des bénéficiaires peuvent évoluer et sur les pratiques à mettre en œuvre à leur intention.

### **II – 3 - 2 Les pratiques formelles destinées aux groupes ou organisations**

D'autres ensembles de pratiques plus globales mises en œuvre par des organisations auprès d'un grand nombre d'individus ou d'organisations ont également été mentionnés. Les deux premiers ensembles évoqués concernent de manière générale, la lutte contre les discriminations. Les trois derniers touchent directement des évolutions possibles du secteur des services à la personne.

#### **A - Les aides et mesures pour faciliter l'emploi des personnes plus éloignées de l'emploi**

Les personnes victimes de discrimination dans les services à la personne sont également victimes d'inégalités sociales : elles sont peu ou pas diplômées, ne peuvent bénéficier que d'activités à temps partiel, rencontrent des problèmes de logement etc...L'aide dont ils doivent bénéficier doit être multiforme. Ainsi les mesures facilitant l'accès à l'emploi des personnes éloignées de l'emploi, dont elles font partie, constituent aussi des pratiques de lutte contre les discriminations. Elles peuvent ainsi être plus facilement embauchées et faire leurs preuves au moins dans le cadre d'un premier contrat.

*« Si un recruteur recrute un Demandeur d'Emploi, nous, on intervient jusqu'au moment de la rédaction du contrat. On peut proposer des mesures à l'embauche qui peuvent favoriser la candidature de quelqu'un qui, sans cette aide, n'aurait pas été embauché, soit parce qu'il y a un petit décalage, souvent il n'a pas le choix ou parce qu'on peut le faire bénéficier d'une aide financière. Ces aides servent à cela. Il y a un rôle aussi de négociation. C'est très fréquent d'aider une candidature avec des propositions de mesure. Ces gens soit ils ont été chômeurs pendant très longtemps, soit ils bénéficient de minima sociaux. Il y a des aides qui sont faites pour pallier les difficultés que rencontrent les Demandeurs d'Emploi »*  
(Structure G).

Ces aides passent également par la mise en place de parcours personnalisés de formation.

*« Des Contrats d'autonomie ont été mis en place pour 80 jeunes issus de quartiers défavorisés dans le cadre de la politique de la ville. En 2009, on va passer à 320 jeunes, ce sont des jeunes repérés par les jeunes comme les plus éloignés de l'emploi.(...). On devra trouver des places dans des CFA. On va avoir une connaissance des secteurs. Ça orienter nos recherches de synergies avec les acteurs de la formation, de l'insertion etc.. .. » (Structure C).*

## **B - La coordination d'actions de lutte contre les discriminations sur un territoire**

Les activités visant les luttes contre différentes formes de discriminations sont nombreuses et concernent souvent un territoire spécifique.

*« Notre concept est d'aller chercher des compétences dans des réseaux. On travaille sur la création d'entreprise, avec les boutiques de gestion, sur la professionnalisation des personnes qui travaillent avec des personnes âgées, on travaille avec les conseils généraux et les réseaux. Comme pour les outils qu'on crée sur le handicap et il y a une maison départementale sur le handicap, c'est notre principe, on part d'une idée et on s'appuie sur des réseaux compétents pour diffuser, animer. » (Structure D).*

Aujourd'hui, si ces actions de lutte contre les discriminations sont nombreuses et concernent des groupes sociaux ou professionnels divers, aucune n'a été mise en place pour les services à la personne.

*« Sur la lutte contre les discriminations, il y a un comité de pilotage qui a été mis en place au plan régional. Les principales actions qui sont financées par le Région concernent les discriminations à l'embauche ou des discriminations sur la formation professionnelle en général , soit des projets de sensibilisation des personnes et la production d'outils qui peuvent servir de veille et de sensibilisation » (Structure E).*

Compte tenu du nombre et de la complexité des situations de discrimination existant dans les services à la personne, des actions spécifiques pourraient peut être être envisagées, soit à titre de diagnostic ou à titre d'intervention directe.

## **C - L'analyse des évolutions du secteur** (observatoires, études, veilles...)

Différents dispositifs visant l'analyse des évolutions du secteur des services à la personne, ont été mis en place par plusieurs structures. Ils peuvent avoir des appellations variées : observatoires, dispositifs de veille, études régulières



etc... Ces dispositifs participent à la lutte contre les discriminations en favorisant la connaissance de ce secteur, de ses évolutions, en collectant des données permettant de mettre en œuvre des interventions adaptées. Comme on a pu le constater, les recherches sont rares sur ce secteur et inexistantes pour ce qui est des discriminations, et des informations plus nombreuses et plus précises devraient être collectées.

*« Notre organisation s'est dotée d'un observatoire de ce secteur pour mieux connaître les besoins des employeurs. On a besoin de savoir qui on représente, comment évoluent les emplois, les attentes, les aspirations. (...) La mission de l'observatoire est d'analyser ces besoins. On a peu de recherches ou très disparates sur les emplois. Du côté des employeurs, on n'a rien du tout, on n'a pas de recherche sur les employeurs en général. On essaie de faire des ponts avec des départements universitaires et des institutions » (Structure A).*

Ces dispositifs sont d'autant plus indispensables que le secteur aujourd'hui évolue très rapidement.

*« La personne qui s'occupe de l'évaluation-veille-observation a mené une enquête auprès des structures parisiennes de SAP sur leur activité. Aujourd'hui, on est en cours de mise en place d'un projet de veille auprès des employeurs du secteur, à la fois sur la santé économique de leur structure et une veille plus qualitative, sur les compétences, les activités. (...) On veut faire une étude auprès des employeurs sur leurs perspectives de recrutement. On souhaite aller plus loin : faire un dispositif continu de veille. Le nombre d'entreprises a explosé et il n'y a pas un marché pour tous. On a beaucoup de création d'entreprises » (Structure B).*

#### **D - Les actions visant l'amélioration des pratiques de GRH dans les organisations et les aptitudes au management**

Plusieurs personnes ont souligné l'insuffisante gestion des ressources humaines dans le secteur. Les particuliers employeurs rencontrent des difficultés à gérer leurs employés.

*« Etre employeur n'est pas inné. On propose aux particuliers employeurs un accompagnement, pour qu'ils prennent conscience qu'ils ont des droits et des obligations en tant qu'employeur(...). En parallèle, on travaille sur la professionnalisation des emplois, la question de la formation qui est très importante dans notre secteur. On a des salariés peu qualifiés, souvent issus de l'immigration, des salariés âgés, de plus en plus âgés. La question du*

*renouvellement de la main d'œuvre dans ce secteur nous interpelle comme l'accès à la formation.» (Structure A).*

Un autre problème mentionné à plusieurs reprises concerne le manque de formation des responsables de structures employeurs, notamment en gestion des ressources humaines. Ces formations apparaissent toutefois indispensables pour la mise en place de pratiques de lutte contre les discriminations.

*« Il faut que les responsables soient bien formés pour faire accepter des personnes qui ne correspondent pas aux désirs des personnes. Ça prend énormément de temps. Ce n'est pas financé ce temps là. Moi aussi j'ai été démunie » (Structure F).*

## **E - Organiser le secteur**

Un ensemble de réflexions ont concerné le fait que les services à la personne apparaissent comme un secteur peu structuré et peu homogène qui contribue aux discriminations des employés. Un ensemble de pratiques, d'actions ou d'idées visent à améliorer globalement la cohérence et l'organisation de ce secteur.

Certaines propositions portent sur le problème des trop nombreux temps partiels. Elles suggèrent de développer une **plus grande polyvalence** chez les employés afin d'offrir plus souvent des temps complets.

*« Les employeurs doivent réfléchir à comment proposer des temps pleins en permettant aux gens de faire les personnes âgées le matin, le ménage l'après midi, la sortie d'école etc...L'évolution professionnelle est faible. Certaines personnes peuvent travailler en crèche, en maison de retraite mais souvent ça amène à s'éloigner du secteur. La formation, la VAE sont des voies d'évolution professionnelle » (Structure B).*

Certaines des personnes interrogées considèrent que ce secteur constitué de nombreux temps partiels, d'activités peu lisibles, est **atypique** notamment parce que les catégories utilisées dans les enquêtes sur l'évolution des emplois mais également les représentations les plus communes sur l'emploi, ne conviennent pas, la plupart du temps, aux conditions de travail associées à ce secteur.

*« On souligne que ces salariés ont plusieurs emplois, que c'est très difficile parce qu'il y a les temps de transport ; pour moi, ça peut être valorisé. Le fait pour un salarié de gérer plusieurs employeurs, ça peut être reconnu sur le plan de la professionnalisation. Gérer un portefeuille d'employeurs. On ne*

*réfléchit jamais à la manière dont on pourrait valoriser ce modèle. Le temps partiel est intéressant. Par exemple l'enquête emploi demande aux salariés quel est leur employeur principal mais ça n'a aucun sens pour les salariés du secteur. Les catégories actuelles ne sont pas opérantes. Ça interroge les organisations professionnelles et aussi les catégories d'analyse qu'on utilise pour analyser ces emplois. On ne va jamais au-delà du constat que c'est précaire. Autre question, la santé au travail. Dans la convention collective, la médecine du travail ne s'applique pas aux salariés à temps partiel du secteur, donc à quasiment personne. Les organisations professionnelles doivent se pencher sur ce problème. On travaille depuis 2006, sur la classification des emplois des particuliers employeurs. C'est un travail de longue haleine. Très concrètement, sur les enquêtes qui sont menées par la DARES sur la santé au travail, on n'a pas ces salariés là ; Pareil pour les besoins en main d'œuvre car on se base sur les déclarations des entreprises. C'est une sphère plus difficile à capter. Pour agir concrètement, il faut connaître précisément les choses et là on fonctionne plutôt sur des images, des représentations et pas forcément sur la réalité. » (Structure A).*

Les spécificités de ce secteur doivent conduire à des réflexions sur la manière dont il pourrait être organisé afin **de limiter la précarité**.

*« Certains problèmes relèvent du sociétal. Après c'est un travail de fourmi de faire changer les mentalités. Quand ce sera un secteur professionnel aussi lisible que le BTP, par exemple, il y a aura moins de discrimination. Mais la spécificité, c'est que les salariés rentrent dans le domicile privé. C'est très latin » (Structure D).*

*« En prestataire, quand les salariés sont embauchés directement, il y a moins de problème. C'est un service clef en main. Les personnes sont envoyées au domicile et vous n'avez rien à dire. Le gouvernement veut développer le prestataire au détriment du mandataire.... Ça peut être une bonne chose à certains égards et une mauvaise à d'autres puisque les gens n'auront pas le choix. La liberté entraîne la discrimination » (Structure H).*

La question de la lutte contre les discriminations peut difficilement être traitée indépendamment de celle de l'organisation du secteur dont dépendent les salariés concernés par ces discriminations.

## **Conclusion**

Cette étude met au jour que les discriminations sont assez nombreuses et multiformes dans les SAP. Quelques pratiques existent mais elles sont encore souvent informelles et peu ciblées. Dans l'état actuel des connaissances, il est difficile d'améliorer ces pratiques ou d'en élaborer de nouvelles. En effet, la connaissance que l'on a de ces situations est floue : elle est de l'ordre des impressions, des représentations. Il serait important de mettre en œuvre un diagnostic de la situation des personnes employées dans le secteur. Des études plus précises et plus systématiques, doivent être conduites afin de mieux connaître la réalité des discriminations et de dépasser le niveau des représentations des acteurs. Par exemple, il serait intéressant de savoir si le constat observé par Boucher (2008) d'un service social à deux vitesses, peut être fait pour les SAP. Nos premières données donnent à penser qu'il existerait en effet un secteur d'emplois stables, avec des temps complets, occupés majoritaires par des personnes diplômées et moins de personnes étrangères ou issues de l'immigration, d'une part. D'autre part, il existerait un secteur spécialisé sur l'aide apportée au domicile, avec des emplois plus précaires, des temps partiels et une majorité de personnes étrangères ou issues de l'immigration peu ou pas diplômées. Compter le nombre de diplômés, dans les institutions et dans les services à domicile et mettre en relation avec l'origine ethnique, le genre, l'âge, seraient une première façon de mettre cette hypothèse à l'épreuve. On pourrait également essayer d'analyser plus finement le rejet des hommes à l'égard de ce secteur afin d'identifier les principaux obstacles à leur intégration.