

# D



ENQUÊTE

# La perception des discriminations dans l'emploi

15<sup>E</sup> BAROMÈTRE

ÉDITION CONSACRÉE AU SECTEUR DES SERVICES  
À LA PERSONNE

DÉC. 2022

Pour que le droit n'oublie personne

**Défenseurdesdroits**

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# PRINCIPAUX RÉSULTATS

## LA PERCEPTION DES DISCRIMINATIONS

- **30 %** des personnels des services à la personne déclarent avoir été, au moins une fois, témoins de discrimination ou de harcèlement discriminatoire dans le cadre de leurs activités professionnelles, soit moins que la proportion déclarée par la population active globale (41 %). Les discriminations liées à l'apparence physique, l'origine ou la couleur de peau, et au fait d'être une femme, sont les plus observées et sont davantage rapportées par ces professionnels que par la population active globale.

## L'EXPÉRIENCE D'UN CONTINUUM D'ATTITUDES HOSTILES

- **23 % des professionnelles<sup>1</sup> des services à la personne et 25 % de la population active globale** déclarent avoir déjà vécu une situation de discrimination ou de harcèlement discriminatoire dans le cadre de leur recherche d'emploi ou au cours de leur carrière ; et **près d'un tiers d'entre elles** rapportent y avoir été confrontées à plusieurs reprises. Le fait d'être né à l'étranger expose davantage : parmi cette population, près d'une salariée sur deux déclare une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans le cadre professionnel.
- Les critères de discrimination les plus cités par les salariées du secteur de l'aide à la personne sont l'apparence physique (32 % de celles ayant déclaré une discrimination ou un harcèlement discriminatoire contre 22 % pour la population active globale), le fait d'être une femme (24 %), l'âge (22 %) et la situation familiale (21 %). Au sein du secteur des services à la personne, les salariées déclarent avoir été victimes de discriminations non seulement dans l'accès à l'emploi (33 %) et le travail au quotidien (28 %), mais également dans l'attribution hebdomadaire des plages horaires de travail ou du nombre d'heures de travail.

- **40 %** des professionnelles de ce secteur d'activité ont déjà été confrontées à des propos stigmatisants (contre 46 % dans la population active globale), **25 %** à des demandes illégales lors d'un entretien (contre 33 %) qui confirment les préjugés, normes et comportements sexistes dans ce secteur d'activité (exigences sur l'apparence physique, le poids ou une grossesse à retarder).
- **Plus d'un quart des professionnelles des services à la personne** déclarent avoir déjà connu une ou plusieurs situations de dévalorisation au cours de leur vie professionnelle (sous-estimation des compétences, attribution de tâches ingrates, dévalorisation injuste du travail, etc.). Ces situations de dévalorisation peuvent constituer un harcèlement discriminatoire quand elles se couplent avec des propos ou comportements gênants, insultants ou humiliants liés à un critère tel que le sexe, l'état de santé, l'âge ou le handicap. **Un tiers** des professionnelles ont ainsi fait l'objet de remarques gênantes sur leur tenue ou physique et **20 %** d'entre elles ont déjà reçu des propos, écrits ou images à caractère sexuel dans le cadre de leur activité professionnelle.
- Au-delà des situations de harcèlement sexuel qui relèvent de la compétence du Défenseur des droits, les professionnelles de l'aide à la personne sont surexposées aux violences sexistes et sexuelles par rapport à la population active globale : **environ une personne sur six (16 %)** s'est déjà vu toucher les seins, les fesses, le sexe ou le haut des cuisses au travail (contre 12 % pour la population active globale).

## DES RÉPERCUSSIONS DURABLES ET DÉLÉTÈRES SUR LES INDIVIDUS ET LEURS PARCOURS DE VIE

- **Deux tiers** des professionnelles des services à la personne ayant vécu une discrimination rapportent des répercussions délétères sur leur parcours professionnel à la suite des faits. Du fait de la précarité des emplois, ces discriminations se traduisent davantage que dans la population active par une rupture du contrat de travail.
- À l'issue d'un traitement discriminatoire, **près de 70 %** des professionnelles du secteur reconnaissent avoir traversé une période où leur santé mentale s'est dégradée (tristesse, fatigue, dépression, peur, sentiment d'isolement) ; et plus de la moitié d'entre elles ont subi ces répercussions psychologiques sur le long terme.
- **La moitié** des salariées des services à la personne ayant été victimes de discrimination dans l'emploi pensent qu'il est probable ou certain qu'elles le soient à nouveau à l'avenir. **Près d'un quart (24 %)** des professionnelles interrogées, qu'elles aient été discriminées ou non, se sont déjà autocensurées lors de la recherche d'un emploi, en ne répondant pas à des offres d'emploi qui correspondaient pourtant à leurs compétences.

## UN RECOURS TROP FAIBLE À LEURS DROITS

- **Deux tiers (67 %)** des victimes de discrimination dans ce secteur en ont parlé ou ont entrepris des démarches à la suite des faits (contre 72 % dans l'ensemble de la population active). Cependant, la plupart d'entre elles se sont confiées à des proches (36 %) ou à des collègues (18 %). Une plus faible proportion a alerté la médecine du travail (17 %), la direction ou l'encadrement (16 %) ou les syndicats et représentants du personnel (12 %). Par rapport à la population active globale, les professionnelles de ce secteur engagent beaucoup moins de recours auprès de l'inspection du travail (7 % contre 13 %) ou des juridictions (3 % contre 9 %).
- **Un quart d'entre elles (24 %)** n'ont rien dit à la suite des faits. Ce non-recours s'explique notamment par le fait que les victimes pensaient que cela n'aurait rien changé (50 % d'entre elles), ne savaient pas quoi faire (24 %) ou avaient peur des représailles (24 %).





## OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

Depuis plus de dix ans, le Défenseur des droits et l'Organisation internationale du travail (OIT) réalisent une enquête annuelle sur les discriminations dans l'emploi auprès d'un échantillon représentatif de la population active.

Si la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 a permis de mettre en lumière le travail des professionnels de santé, certains métiers de « première ligne » sont restés largement invisibles : les salariées de l'aide à domicile et plus largement du secteur des services à la personne (services de la vie quotidienne, services aux familles ou d'assistance et d'accompagnement aux personnes âgées). Intervenant au domicile des particuliers ou à leur proximité immédiate, ces professionnelles apportent pourtant un appui quotidien indispensable à de nombreux ménages, notamment auprès de personnes fragiles.

Dans ce contexte, pour cette 15<sup>e</sup> édition, le Défenseur des droits et l'OIT, après consultation des mandants français de l'OIT (partenaires sociaux et ministère du Travail) ont souhaité privilégier une approche sectorielle afin de mettre en lumière les expériences vécues par les salariées relevant des services à la personne. Alors que des études ont documenté les difficiles conditions de travail et la sous-valorisation de ces métiers, les inégalités de traitement ou harcèlements discriminatoires subis par ces travailleuses et travailleurs dans l'exercice de leur profession ont été peu explorés.

Ce baromètre vise à rendre compte de l'ampleur et de la complexité de ces discriminations, en soulignant à la fois :

- Leur caractère multidimensionnel et systémique, puisque les discriminations subies s'imbriquent et se cumulent avec d'autres formes d'inégalités professionnelles, d'attitudes hostiles dans l'emploi, et de rapports de domination spécifiques à ce secteur d'activité ;
- Et leurs conséquences durables (professionnelles, émotionnelles, psychologiques et sociales) sur les victimes.

Cette enquête a ainsi pour but d'améliorer la connaissance sur les discriminations, souvent peu visibles, vécues par les salariées du secteur de l'aide à la personne et de mettre ce sujet au cœur du débat public, afin que soient proposés des leviers d'action à la hauteur des enjeux soulevés.

## MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Ce baromètre est issue d'une enquête menée auprès des salariées du secteur des services à la personne, afin de connaître leur perception, leurs expériences et les conséquences des discriminations vécues dans ce secteur en France métropolitaine et leurs spécificités éventuelles, en les comparant avec l'ensemble de la population active.

Pour désigner l'ensemble des actifs dans le secteur des services à la personne, nous privilégions dans ce rapport l'utilisation de termes féminisés (travailleuses, salariées, professionnelles, etc.), afin de rendre compte de la surreprésentation des femmes dans ce secteur d'activité (elles représentent 87 % des salariés des services à la personne en 2015 selon la DARES, et 93 % dans l'échantillon cible de cette enquête). Par ailleurs, la faiblesse des effectifs masculins ne permet pas d'effectuer une analyse genrée des résultats, en comparant les données obtenues entre les femmes et les hommes.

L'enquête a été conduite en ligne, par l'institut Ipsos, du 2 au 26 juin 2022, sur invitation mail auprès de deux panels différents :

- Un panel « cible » de 1 000 individus actifs dans le secteur des services à la personne ;
- Un panel de 1 000 individus actifs représentatifs de l'ensemble de la population active française. Cet échantillon a été constitué par la méthode des quotas avec pour variables : le sexe, l'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-49 ans, 50-64 ans), la région d'habitation et la catégorie socioprofessionnelle du répondant.



Le questionnaire utilisé est détaillé en annexes 1 et 2, les caractéristiques des échantillons sont présentées en annexe 3.

Au-delà de l'étude quantitative, des témoignages ont été récoltés dans le cadre de cette enquête pour recueillir la parole des répondantes et illustrer la diversité des situations rapportées :

- 5 entretiens qualitatifs, d'une durée de 20 minutes chacun, ont été menés par l'institut Ipsos auprès d'enquêtées ayant donné leur accord pour être recontactées à l'issue du questionnaire ;
- Une question ouverte a également été ajoutée à la fin du questionnaire afin de laisser la possibilité à l'ensemble des enquêtées de raconter de façon libre une ou des expériences de discriminations qu'elles ont vécues ou dont elles ont été témoins.

#### APPROCHES MÉTHODOLOGIQUES ET DÉFINITIONS JURIDIQUES

À l'instar des précédents baromètres sur la perception des discriminations dans l'emploi, cette étude privilégie **une approche intersectionnelle** des discriminations dans l'emploi. Certains groupes sociaux sont particulièrement exposés aux processus de stigmatisation et d'exclusion dans l'emploi,

du fait de l'interaction entre différentes caractéristiques socioéconomiques qui leur sont propres (sexe, origine, âge, statut dans l'emploi, niveau d'éducation, religion, lieu de résidence, vulnérabilité économique).

#### RAPPEL - DÉFINITIONS :

Une **discrimination** dans l'emploi est définie par la loi comme un traitement défavorable subi dans le cadre professionnel (lors de la recherche d'un emploi ou au cours de la carrière) en lien avec au moins l'un des 25 critères de discrimination prohibés par la loi.

Le **harcèlement discriminatoire** est une forme de discrimination et se définit comme : « *Tout agissement lié à un motif prohibé, subi par une personne et ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à sa dignité ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant* »<sup>2</sup>.

Cette édition s'efforce également d'appréhender les discriminations vécues dans leur **dimension systémique**, autrement dit non pas comme des actes individuels, mais comme le produit du fonctionnement global et inégal de la société. Les discriminations ne surviennent pas isolément ; elles résultent d'un ensemble de processus complexes, impliquant :

- Des représentations sociales (préjugés, stéréotypes, normes stigmatisantes) ;
- Des rapports de domination spécifiques au domaine de l'emploi (règles juridiques, politiques et pratiques dans un secteur d'activité, ségrégation professionnelle, sous-valorisation de certains métiers, hiérarchisation des activités dans une organisation, etc.) ;
- Des inégalités collectives, durables, cumulatives et dynamiques, qui structurent les différentes sphères de la vie sociale ;
- Et la part non négligeable des institutions dans la production et la reproduction des discriminations.

Les discriminations systémiques résultent ainsi d'un « **système discriminatoire** », c'est-à-dire « *d'un ensemble de phénomènes dont les sources et les acteurs sont divers, hétérogènes, mais qui se cumulent* »<sup>3</sup> pour fabriquer de la discrimination et une relégation professionnelle (plafond de verre, ségrégation professionnelle, etc.) qui maintiennent certaines catégories de salariés en bas de la hiérarchie sociale.

Enfin, l'ampleur et la dimension systémique des discriminations ne se mesurent pas seulement à leur fréquence, mais également aux **effets durables et délétères** sur les parcours professionnels, la santé et les relations sociales des personnes qui en sont victimes.

## LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE : SPÉCIFICITÉS ET ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Défini par la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, dite « loi Borloo »<sup>4</sup>, le **périmètre des services à la personne** comprend un ensemble hétérogène de 26 activités, qui se regroupent en trois grandes catégories :

- Les services de la vie quotidienne (entretien de la maison, jardinage, etc.) ;
- Les services d'assistance et d'accompagnement aux personnes âgées ou dépendantes ;
- Et les services aux familles (gardes d'enfant à domicile, soutien scolaire, etc.)<sup>5</sup>.

S'ils ont en commun d'être effectués au domicile de la personne ou dans l'environnement immédiat de son domicile, ces services relèvent cependant de « *deux logiques et de deux trajectoires institutionnelles distinctes* »<sup>6</sup> : celles de l'action sociale (activités d'assistance aux personnes fragiles) et d'autres services effectués au domicile (garde d'enfants, ménage, etc.).

En France, le secteur des services à la personne représente l'un des secteurs d'activité qui a connu **la plus forte croissance depuis les années 1990**. En 2015, il compte 1,3 million de salariées, soit environ 5,5 % de l'emploi salarié total<sup>7</sup>. Le développement de ce secteur, soutenu par les pouvoirs publics<sup>8</sup>, est la résultante de besoins grandissants liés notamment au vieillissement de la population. Il contribue presque à lui seul à la **croissance du salariat non qualifié** ces quinze dernières années<sup>9</sup>.

Le secteur des services à la personne se caractérise par une **forte ségrégation professionnelle**, regroupant principalement des **métiers précaires et historiquement à prédominance féminine**, les stéréotypes de genre assignant les femmes à la sphère privée et aux activités visant à « prendre soin » (notamment des enfants et des plus âgés). Il constitue aujourd'hui dans une certaine mesure « *le nouveau visage des milieux populaires salariés* »<sup>10</sup> :

- Les salariées sont majoritairement des femmes (87,3 % en 2015 selon la DARES), peu diplômées (seulement 7,5 % ont un diplôme supérieur au Baccalauréat contre 38,4 % de l'ensemble des actifs occupés) et avec une moyenne d'âge supérieure à celle de la population active (46 ans contre 41 ans)<sup>11</sup>.
- Avec des revenus faibles et variables, elles sont souvent les seules pourvoyeuses de revenus dans leur ménage, soit parce que leur conjoint est au chômage, soit parce qu'elles sont à la tête d'une famille monoparentale.
- On constate également une surreprésentation des salariées nées à l'étranger dans ce secteur (14,5 % en 2015 contre 5,5 % dans la population globale en emploi) et des salariées dont au moins un des parents est né à l'étranger (32,9 % contre 24,7 %).
- Les salariées du secteur sont enfin plus touchées par des problèmes de santé durables (28,6 % d'entre elles contre 19,9 % pour le reste de la population active) et plus souvent en situation de handicap ou de perte d'autonomie (5,9 % contre 3,6 %).
- Par l'emploi direct : le particulier est l'employeur de la salariée, il l'emploie pour effectuer des tâches diverses au domicile et ne poursuit pas de but lucratif. La relation est alors encadrée par la convention collective du particulier employeur ;
- Par un service mandataire : le particulier est toujours l'employeur mais fait appel à un organisme mandataire qui se charge de lui proposer une salariée et de prendre en charge les démarches administratives. La relation contractuelle est là aussi encadrée par la convention collective du particulier employeur ;
- Par un service prestataire : l'organisme prestataire propose une offre de services à domicile et est l'employeur des salariées intervenant au domicile des particuliers.
  - Les entreprises de services à la personne (à but lucratif) doivent appliquer à leur salariées la convention collective nationale des entreprises de services à la personne ;
  - Pour les organismes sans but lucratif (principalement des associations) intervenant dans l'aide à domicile auprès des personnes âgées dépendantes, la relation contractuelle entre la société prestataire et la salariée est encadrée par la convention collective de la Branche de l'aide, de l'accompagnement des soins et des services à domicile (BAD)<sup>16</sup>.

Les **conditions de travail dégradées et le caractère subalterne** de ces métiers se manifestent à de nombreux égards : faibles revenus, prédominance du temps partiel, fragmentation du temps de travail, horaires flexibles, multiplicité des employeurs, forte pénibilité physique et émotionnelle, proportion élevée d'accidents du travail et de maladies professionnelles et sous-valorisation symbolique et statutaire (l'activité n'étant pas reconnue comme qualifiée). Depuis 2004, ces conditions « *évaluent de manière assez défavorable* » par rapport au reste de la population active, malgré une élévation plus importante du niveau de diplôme dans le secteur<sup>12</sup>.

Les conditions de travail et la protection des salariées peuvent cependant varier du fait de la pluralité des **modalités d'emploi du secteur, des types d'employeurs<sup>13</sup> et des conventions collectives** associées<sup>14</sup>. Le recours à des professionnelles du secteur peut s'effectuer selon trois modalités différentes<sup>15</sup> :

D'après la DARES, en 2018, l'emploi direct ou par un organisme mandataire reste majoritaire avec 54 % des heures rémunérées de services à la personne, malgré une baisse progressive ces dernières années<sup>17</sup>.

La convention collective de la Branche de l'aide, de l'accompagnement des soins et des services à domicile est historiquement et encore aujourd'hui la plus protectrice, que ce soit en termes de durée et répartition du temps de travail ou de prise en charge des temps de transports (majoration plus importante pour les jours de travail effectués le dimanche ou les jours fériés, jours supplémentaires de congés d'ancienneté, prise en charge des frais de déplacement<sup>18</sup> et le temps de trajet entre deux patients est considéré comme du temps de travail effectif).

# RÉSULTATS

Nouvelles figures du salariat non qualifié, les employées des services à la personne se situent au croisement d'inégalités liées au genre, à la classe sociale et à l'origine. Exerçant dans des conditions de travail souvent dégradées et précaires, les salariées du secteur sont-elles surexposées aux discriminations et au harcèlement sexiste, sexuel ou discriminatoire ? Quels sont les profils les plus concernés ? À quels critères ces discriminations sont-elles le plus souvent corrélées ? Quelles conséquences ces attitudes et comportements hostiles au travail ont-ils sur leurs parcours ? Et pour quel recours au droit ?

## 1. QUELLE PERCEPTION DES DISCRIMINATIONS DANS LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE ?

À l'image de la population active globale, les salariées des services à la personne considèrent que les discriminations constituent **un phénomène massif** dans la société française.

Certains motifs de discriminations sont davantage identifiés par les professionnelles de ce secteur, en particulier **l'apparence physique** (58 % pensent que les personnes sont souvent discriminées en France en raison de leur apparence physique, contre 49 % pour l'ensemble de la population active) et **l'origine ou la couleur de peau** (56 % contre 53 %) (graphique 1). À l'image de la population active, d'autres critères pouvant être apparentés au critère de l'origine sont également fréquemment cités : 45 % des répondantes de ce secteur considèrent que les personnes sont souvent discriminées en France en raison de leur nationalité, 41 % en raison de leurs difficultés à s'exprimer en français et 40 % de leur religion.

Les autres formes de discriminations jugées particulièrement répandues sont celles liées

à l'identité de genre (52 %), à l'orientation sexuelle (50 %), au handicap (50 %), au fait d'être une femme (35 %) et à la précarité économique (33 %).

La population cible, conformément à l'ensemble de la population active, identifie principalement les discriminations lors de la recherche d'un emploi et d'un logement et lors de contrôles de police : plus d'une personne sur quatre considère que les personnes sont souvent discriminées lors de la recherche d'un emploi ou d'un logement ; une personne sur trois lors de contrôles de police.

## 2. UN TIERS DES PROFESSIONNELLES DES SERVICES À LA PERSONNE TÉMOINS DE DISCRIMINATIONS DANS L'EMPLOI

**Les discriminations sont largement observées par les salariées du secteur de l'aide à domicile dans le cadre professionnel. Près d'un tiers (30 %) du personnel des services à la personne déclare avoir été, au moins une fois, témoin de discrimination ou de harcèlement discriminatoire dans le cadre de son emploi, soit un peu moins que la population active globale (41 %).**

Les travailleuses des services à la personne observent davantage ces discriminations dans leur **travail au quotidien**, par comparaison avec la population active globale (61 % de celles ayant été témoins d'une discrimination, contre 53 % pour l'ensemble de la population active). Certains contextes de discrimination plus spécifiques sont fréquemment cités : l'attribution différenciée d'horaires ou de plages horaires de travail (33 % des personnes ayant rapporté une discrimination), de patients jugés plus « difficiles » (22 %) ou du nombre d'heures de travail par semaine (22 %) en raison d'un critère prohibé de discrimination.



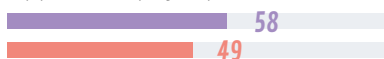
## GRAPHIQUE 1

### PERCEPTION DE LA FRÉQUENCE DES DISCRIMINATIONS DANS LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE

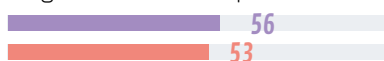
par motif – 10 principaux critères  
identifiés (%)

- Salariées des services à la personne
- Ensemble de la population active

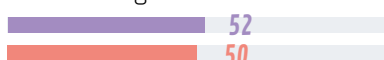
Apparence physique



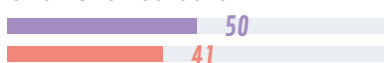
Origine / couleur de peau



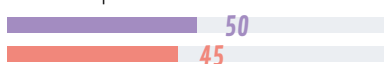
Identité de genre



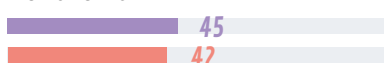
Orientation sexuelle



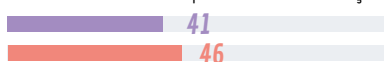
Handicap



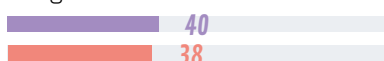
Nationalité



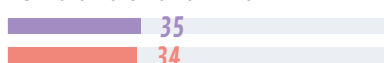
Difficultés à s'exprimer en français



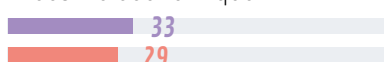
Religion



Fait d'être une femme



Précarité économique



**Question :** pensez-vous qu'aujourd'hui, en France, des personnes soient discriminées en raison de (...) ?

**Lecture :** 58 % des salariées des services à la personne considèrent que les personnes sont souvent discriminées en raison de leur apparence physique en France, contre 49 % de l'ensemble de la population active.

**Champ :** ensemble de la population des salariées du service à la personne enquêtée (n= 1 000) et ensemble de la population active enquêtée (n= 1 000).

**Note :** plusieurs réponses possibles.



**Les discriminations relatives à l'apparence physique, à l'origine ou la couleur de peau et au fait d'être une femme sont les plus observées par les professionnelles des services à la personne et davantage rapportées que dans la population active globale**, reflétant l'importance des normes et pratiques de dévaluation sexiste et raciste dans ce secteur. Parmi les personnes ayant été témoins d'une discrimination dans l'emploi, près d'une sur deux (47 %) la rattache au motif de l'apparence physique (contre 32 % pour l'ensemble de la population active), 36 % à l'origine ou la couleur de peau (contre 33 %) et 31 % au fait d'être une femme (contre 24 %).

#### LE CRITÈRE DE L'APPARENCE PHYSIQUE

**En droit, l'apparence physique** est un critère de discrimination prohibé. Elle peut être définie comme l'ensemble des caractéristiques physiques et des attributs visibles propres à une personne, qui relèvent tant de son intégrité physique et corporelle (morphologie, taille, poids, traits du visage, phénotype, stigmates, etc.) que d'éléments liés à l'expression de sa personnalité (tenues et accessoires vestimentaires, coiffure, barbe, piercings, tatouages, maquillage, etc.). Le Défenseur des droits a souligné à plusieurs reprises la dimension intersectionnelle et consubstantielle de ce critère qui surplombe tous les autres et notamment les critères du sexe, de l'âge, de l'origine, de la religion, de l'identité de genre, du handicap ou de la particulière vulnérabilité économique<sup>19</sup>.

Dans le secteur des services à la personne, le critère de l'apparence physique semble renvoyer principalement à des comportements sexistes, racistes et/ou grossophobes. Dans cette même perspective, on constate que les critères socioculturels qui peuvent être apparentés à l'origine (nationalité, difficultés à s'exprimer en français, religion) et au sexe (la grossesse ou la maternité, la situation familiale<sup>20</sup>) sont aussi fréquemment cités.

#### TÉMOIGNAGES

« J'ai déjà eu le cas d'une discrimination positive entre guillemets. J'ai passé un entretien et on était plusieurs à attendre et un monsieur m'a dit, 'ah ben, c'est mieux que la dame avant parce qu'elle était un peu...' Il faisait des gestes comme ça (en se passant la main devant le visage) parce qu'en gros elle était basanée quoi, elle était bronzée et donc ça n'allait pas aller et moi j'étais mieux. Alors quand vous arrivez, que vous ne connaissez personne et que quelqu'un vous dit ça ! On va où quoi !? Je lui ai dit 'mais qu'est-ce qui vous permet de dire ça ? Je ne vois pas en quoi sa couleur peut changer son travail ! (...)' Quand ils m'ont appelée pour savoir si je voulais donner suite ou pas, je lui en ai un peu parlé, en lui disant que ce monsieur n'avait pas été très correct avec la dame avant, et on m'a répondu 'ah vous savez, c'est partout pareil'. »

« La personne à qui c'est arrivé, qui a subi de la maltraitance et a été au tribunal (...) elle a eu de la discrimination par rapport à son poids, parce qu'elle était très forte, elle avait une forme d'obésité. »

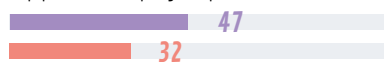
Une proportion importante des salariées des services à la personne rapporte également avoir été témoin de discriminations liées à **l'orientation sexuelle** (20 % de celles ayant été témoins d'une discrimination) et à **l'état de santé** (19 %) (graphique 2). Les critères de la situation familiale et de la précarité économique sont également plus cités dans ce secteur d'activité que dans la population active globale (respectivement 17 % et 13 % parmi les salariées des services à la personne contre 12 % et 8 % pour l'ensemble de la population active).

Les discriminations observées par les salariées des services à la personne sont ainsi **fortement corrélées aux caractéristiques sociodémographiques de la population active** de ce secteur d'activité qui renvoient à une multiplicité de critères protégés par la loi : une population presque exclusivement féminine, précaire, avec une part importante de salariées d'origine étrangère et une surreprésentation de personnes affectées par des problèmes de santé ou en situation de handicap.

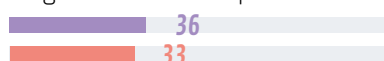
**GRAPHIQUE 2****PART DES PERSONNES DÉCLARANT AVOIR ÉTÉ TÉMOINS D'UNE DISCRIMINATION OU D'UN HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE AU TRAVAIL, SELON LE CRITÈRE**  
6 principaux critères cités (%)

- Salariées des services à la personne
- Ensemble de la population active

Apparence physique



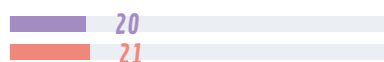
Origine / couleur de peau



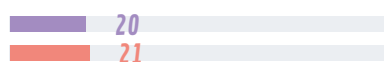
Fait d'être une femme



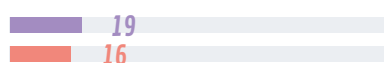
Nationalité



Orientation sexuelle



État de santé



**Question :** selon vous, quels étaient les critères de la (des) discrimination(s) ou du (des) harcèlement(s) dont vous avez été témoin dans le cadre de vos activités professionnelles ? Étaient-ils liés à...

**Lecture :** 47 % des salariées des services à la personne rapportent avoir été déjà témoins d'une discrimination ou d'un harcèlement discriminatoire en raison de l'apparence physique dans l'emploi, contre 32 % pour l'ensemble de la population active.

**Champ :** population des salariées du service à la personne enquêtée (n= 269) et population active enquêtée (n= 406) ayant été témoin d'une discrimination ou d'un harcèlement discriminatoire dans l'emploi.

**Note :** plusieurs réponses possibles.

**3. DES EXPÉRIENCES DE DISCRIMINATIONS MASSIVES ET MULTIDIMENSIONNELLES**

Dans un contexte de polarisation du marché du travail<sup>21</sup> et des conditions de travail, les discriminations vécues dans le secteur de l'aide à domicile sont massives et étroitement imbriquées avec les inégalités professionnelles qui structurent ce secteur d'activité. L'enquête met notamment en lumière les mécanismes de dévaluation et de discrimination liées au sexe et à des critères en partie corrélés (apparence physique, âge, état de santé) et permet une meilleure connaissance de la diversité des formes et des contextes dans lesquels ils se produisent. Cependant, compte tenu de l'échantillonnage, elle ne permet pas de documenter les expériences de discrimination fondées sur l'orientation sexuelle ou l'origine, pourtant fortement relevées dans les témoignages.

**DISCRIMINATIONS ET HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE : PRÈS D'UNE PERSONNE SUR QUATRE CONCERNÉE**

À l'image de la population active globale<sup>22</sup>, **près d'un quart des salariées des services à la personne (23 %) déclare avoir déjà vécu une situation de discrimination** ou de harcèlement discriminatoire dans le cadre de sa recherche d'emploi ou de sa carrière ; et près d'un tiers d'entre elles rapporte y avoir été confronté à plusieurs reprises.

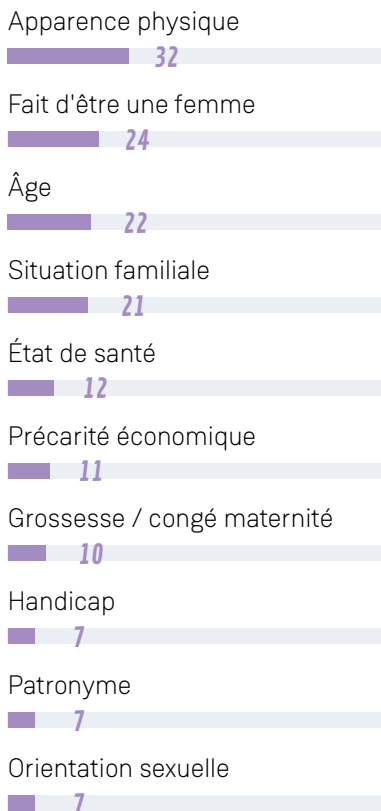
Interrogées sur leur expérience la plus récente, les travailleuses du secteur de l'aide à la personne citent prioritairement les **critères de l'apparence physique** (32 % de celles ayant déclaré une discrimination ou un harcèlement discriminatoire contre 22 % pour la population active globale). D'autres critères sont souvent cités dans l'expérience de discriminations tels que le genre (**le fait d'être une femme**, 24 %), l'âge (22 %) et **la situation familiale** (21 %) (graphique 3).

Les principales discriminations rapportées dans ce secteur sont donc largement corrélées à des **mécanismes d'infériorisation sexiste et âgiste**.

Dans une moindre mesure, les salariées du secteur déclarent également avoir vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire lié à **l'état de santé** (12 % de celles ayant rapporté une discrimination), à la **précarité économique** (11 %) ou à la **grossesse et au congé maternité** (10 %). À ce titre, le fait d'avoir une maladie chronique ou durable ou un handicap est un des facteurs majeurs aggravant le risque d'être exposé à une discrimination (annexe 4).

### GRAPHIQUE 3

#### 10 PRINCIPAUX CRITÈRES DE DISCRIMINATIONS CITÉS PAR LES PERSONNES VICTIMES DE DISCRIMINATIONS DANS LE SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNES (%)



**Question** : selon vous, quels étaient les critères de la (des) discrimination(s) ou du (des) harcèlement(s) que vous avez vécu dans le cadre de vos activités professionnelles ? Étaient-ils liés à...

**Lecture** : 32 % des salariées des services à la personne rapportent avoir déjà vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans l'emploi en raison de l'apparence physique.

**Champ** : population des salariées du service à la personne ayant vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans l'emploi (n= 206).

**Note** : plusieurs réponses possibles.

### DES FEMMES JEUNES ET DES FAMILLES MONOPARENTALES SUREXPOSÉES

Confirmant les résultats du 14<sup>e</sup> baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi<sup>23</sup> montrant la prévalence des discriminations au sein des 18-34 ans, les plus jeunes salariées du secteur des services à la personne sont les plus exposées aux discriminations et/ou au harcèlement dans leur emploi<sup>24</sup>. Dans le secteur de l'aide à domicile, l'avancée en âge semble avoir un effet protecteur : seulement 17 % des salariées âgées de 50 à 64 ans déclarent avoir vécu une discrimination ou un harcèlement, contre 23 % pour celles âgées de 35 à 49 ans et près d'un tiers (29 %) pour celles âgées de 25 à 34 ans.

La situation familiale représente également un facteur important d'exposition aux discriminations. Les personnes n'étant pas en couple rapportent davantage de discriminations que les personnes étant en couple et vivant dans le même logement (28 % contre 20 %). Le fait d'assumer principalement ou exclusivement la charge des enfants est un facteur positivement corrélé à la probabilité de déclarer une discrimination (annexe 4). Parmi les salariées ayant un ou des enfants, celles qui sont séparées et en assument principalement ou exclusivement la garde déclarent presque deux fois plus de discriminations que celles qui sont en garde alternée (une semaine sur deux) ou avec un autre régime où elles n'assument pas principalement la garde (33 % contre 18 %).

### L'EXEMPLE DES NOURRICES

Des travaux de recherche ont montré que le **recrutement des nourrices** reposait davantage sur des critères (illégaux) liés au genre, à la situation familiale et à l'apparence physique<sup>25</sup> que sur l'évaluation de leurs compétences professionnelles. Les nourrices apparaissent le plus souvent sélectionnées en raison d'un ensemble de critères liés à l'apparence physique et à la façon de se présenter et de leur complète disponibilité (souvent conditionnée, aux yeux de l'employeur, par le fait de ne pas être en couple et de ne pas avoir d'enfant en France)<sup>26</sup>.



## TÉMOIGNAGES

« J'ai été critiquée car trop mince. On a même demandé si j'étais anorexique ou autre lors d'un entretien. Alors que ce n'était absolument pas le cas. On discrimine les personnes obèses mais les maigres aussi, on en parle juste moins. En France il ne faut être ni gros, ni mince... Pour ma part, mes parents sont fins, mes grands-parents aussi... c'est génétique tout simplement. Je me suis sentie vraiment mal à l'aise, car à l'entretien on pensait que je ne ferais pas bien à manger aux enfants car je suis mince. »

« Ma cheffe de secteur m'avait, pour je ne sais quelle raison, dans le collimateur. Si je refusais d'effectuer un remplacement, elle s'acharnait en me disant qu'on ne pouvait pas compter sur moi et qu'avec 2 enfants, je ferais mieux de rester à la maison. »

« J'étais en CDD depuis un moment et je devais signer un CDI. Au moment de le signer, j'ai été honnête en leur disant que je venais d'apprendre que j'étais enceinte, je n'ai pas eu le CDI ni de renouvellement de CDD, j'ai été remerciée ! »

« Mes problèmes de santé étaient montrés du doigt, on me les reprochait continuellement. »

## LE CAS PARTICULIER DES PERSONNES LGBT ET DES PERSONNES NON-BLANCHES

**Certaines formes de discriminations, quoique largement observées dans ce secteur d'activité (voir graphique 2)<sup>27</sup>, apparaissent moins directement rapportées par l'ensemble des répondantes (voir graphique 3).**

Cependant, si l'on considère les déclarations des personnes non-blanches et des personnes LGBT, on constate une forte exposition de ces groupes aux discriminations.

**En ce qui concerne l'orientation sexuelle,** le faible taux de déclaration en tant que victime est étroitement lié au faible effectif des personnes concernées dans la population cible (7 % de l'échantillon cible). L'orientation sexuelle est pourtant un facteur fortement associé au risque de déclarer une discrimination dans le secteur des services à la personne (annexe 1) : 44 % des salariées lesbiennes, bisexuelles ou d'une autre orientation sexuelle<sup>28</sup> déclarent ainsi avoir vécu une discrimination dans leur emploi, contre 21 % des personnes hétérosexuelles.

**En ce qui concerne l'origine ou la couleur de peau,** seulement 5 % de l'échantillon total déclarent avoir vécu une discrimination liée à ce critère. Ce faible taux de déclaration des discriminations liées à l'origine peut s'expliquer en partie là encore par la faible représentation des personnes nées à l'étranger au sein de l'échantillon de l'enquête (5 % des répondantes à cette étude sont nées à l'étranger alors que, d'après la DARES, les personnes nées à l'étranger représentent 14,5 % de la population du secteur<sup>29</sup>).

Cependant, l'étude met en évidence une **surexposition des travailleuses des services à la personne d'origine étrangère et perçues comme non-blanches** aux discriminations. Le fait d'être née à l'étranger est fortement associé au risque de déclarer une discrimination dans l'emploi<sup>30</sup> : dans ce secteur, près d'une salariée sur deux parmi celles qui sont nées à l'étranger ont vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans le cadre professionnel, contre une salariée sur cinq (21 %) parmi celles nées en France hexagonale<sup>31</sup>. De même, la proportion de travailleuses perçues comme non-blanches ayant vécu une discrimination ou un harcèlement est deux fois plus importante que la proportion de celles perçues comme blanches (43 % des salariées perçues comme non-blanches ont vécu une discrimination contre 21 % des salariées perçues comme blanches).

## DES DISCRIMINATIONS LIÉES À L'ORIGINE ET À LA NATIONALITÉ QUI SONT MASSIVES

Des **travaux sociologiques**<sup>32</sup> sur les **salariées des services à la personne (aides à domicile, nourrices)** ont permis de documenter la prégnance des préjugés et discriminations raciales dans ce secteur d'activité, notamment au sein des grandes villes<sup>33</sup>. Le profil des travailleuses immigrées ou originaires des outre-mer est différent du reste de la population active du secteur : une partie d'entre elles est plus diplômée et exerçait parfois des emplois qualifiés avant de migrer.

Lors de leur recrutement en tant qu'aide à domicile ou une fois dans leur emploi, les candidates subissent souvent des **épreuves implicites de sélection** auxquelles ne sont pas confrontées les candidates blanches : elles sont moins souvent à temps plein car soumises à une « période d'essai » implicite, on leur attribue davantage des personnes âgées jugées plus « difficiles », elles font l'objet d'une surveillance accrue et sont plus facilement licenciées que les collègues blanches<sup>34</sup>. La complexité à faire renouveler une carte de séjour favorise également les situations de harcèlement, d'exploitation ou d'esclavage moderne des travailleuses domestiques sans papiers<sup>35</sup>.

Enfin, les salariées du secteur sont souvent confrontées à **des propos ou préjugés racistes**, que ce soit de la part du personnel de l'organisme ou des bénéficiaires des services. L'observation d'entretiens de recrutement des nourrices reflète le rôle décisif de l'origine et de la couleur de peau dans l'évaluation professionnelle (les Maghrébines perçues comme sévères mais responsables, les Africaines nonchalantes mais maternelles, les Colombiennes dociles mais sournoises, etc.)<sup>36</sup>.

## DISCRIMINATIONS, SITUATION DANS L'EMPLOI ET PRÉCARITÉ SOCIALE

Les résultats de l'étude révèlent également l'influence décisive de la situation professionnelle sur l'exposition des salariées aux discriminations.

Dans le secteur des services à la personne, les **contrats courts** et des conditions de travail dégradées augmentent le risque de subir une discrimination au travail : seulement 20 % des répondantes en CDI déclarent avoir vécu une discrimination contre 28 % pour celles ayant un contrat à durée déterminée.

La **pénibilité** de certaines conditions de travail, que ce soit dans leur dimension organisationnelle (horaires atypiques<sup>37</sup>) ou psychosociale (sentiment d'être isolée au travail ou de ne pas être en adéquation avec ses compétences) favorise également la survenue des discriminations dans le secteur des services à la personne (annexe 4). Ainsi, les salariées des services à la personne se sentant isolées au travail rapportent davantage avoir vécu une discrimination et/ou un harcèlement que le reste de la population active (32 % d'entre elles contre 14 % pour celles ne se sentant pas isolées). Les salariées considérant que leur métier est au-dessous de leur niveau de compétences déclarent également près de deux fois plus de discriminations que celles estimant qu'il est en adéquation avec leur niveau de compétences (29 % contre 17 %).

L'exposition aux discriminations et le niveau de **revenus et de précarisation dans l'emploi** apparaissent également corrélés. La frange la plus précaire des salariées des services à la personne est celle qui apparaît la plus exposée aux discriminations dans l'emploi (annexe 4) : un tiers de celles ayant des revenus inférieurs à 1 300 euros nets par mois rapporte avoir vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire au travail (contre 23 % pour l'ensemble de la population active du secteur). Dans le même sens, 28 % de celles qui déclarent « y arriver difficilement » d'un point de vue financier déclarent avoir été discriminées dans l'emploi, contre seulement 16 % pour celles qui estiment que « ça va » financièrement.

À l'image d'autres secteurs d'activité, les services à la personne révèlent une relation étroite entre conditions de travail, précarité sociale et discriminations, qui renvoie plus largement aux enjeux de discriminations systémiques, et ce notamment dans les métiers très féminisés du ménage et du soin.

### JUGEMENT RELATIF À UNE DISCRIMINATION RACIALE ET SYSTÉMIQUE DANS LE SECTEUR DU BTP

Dans la même perspective, le conseil des prud'hommes de Paris, en s'appuyant sur les recommandations du Défenseur des droits, reconnaît pour la première fois en France en 2019 l'existence d'une **discrimination raciale et systémique à l'encontre de 25 travailleurs maliens travaillant dans le BTP**<sup>38</sup>. Les observations du Défenseur des droits ont permis de mettre en évidence un système de hiérarchisation des tâches sur le chantier, non en fonction des compétences de chaque travailleur, mais en fonction de ses origines réelles ou supposées, le groupe de travailleurs sans papiers maliens étant affecté et maintenu aux tâches les plus pénibles et dangereuses<sup>39</sup>. Dans cette décision novatrice, la discrimination systémique est à la fois associée à la ségrégation professionnelle dans des emplois sous-évalués, à la hiérarchisation des fonctions au sein du secteur et au cumul de différentes vulnérabilités socioéconomiques et administratives permettant à l'employeur d'abuser de la vulnérabilité de ses employés.

### DES DISCRIMINATIONS PARFOIS DIFFICILES À IDENTIFIER

Dans la cartographie complexe du secteur des services à la personne, les discriminations peuvent se produire à de nombreuses étapes, du recrutement à la planification des interventions des salariées au domicile des usagers.

Les **discriminations dans l'accès à l'emploi** sont massives (33 % de celles ayant vécu une discrimination en ont été l'objet lors d'un recrutement), notamment dans un secteur où près de la moitié des salariées travaillent pour

des particuliers employeurs non formés aux méthodes de recrutement. Malgré leurs efforts pour respecter un certain formalisme lors des entretiens de recrutement, ces employeurs sont susceptibles d'enfreindre le droit du travail « en posant des questions interdites » et en sélectionnant les candidates à partir de critères prohibés (situation familiale, vie privée, pays d'origine, etc.)<sup>40</sup>.

Au-delà du recrutement, les salariées déclarent aussi avoir été victimes de discriminations dans le **travail au quotidien** (28 % de celles ayant déclaré avoir vécu une discrimination). Parmi celles rapportant avoir vécu une discrimination, près d'un tiers (31 %) déclarent que cette dernière concernait le choix des horaires ou des plages horaires de travail, près d'un quart (22 %) le nombre d'heures de travail attribuées chaque semaine et un cinquième (20 %) le fait d'avoir davantage de patients dits « difficiles ». D'autres évoquent également le fait qu'on leur impose du travail dissimulé ou des lieux d'intervention plus éloignés (14 % respectivement).

Comme l'ont montré les recherches de Christelle Avril<sup>41</sup>, les aides à domicile perçues comme noires ou arabes sont fréquemment concernées par ces différences de traitement, moins visibles, qui les maintiennent de fait dans une position subalterne au sein de la population active du secteur. D'autres catégories de salariées sont particulièrement concernées, comme le révèlent les témoignages récoltés, du fait de leurs caractéristiques individuelles (situation familiale, orientation sexuelle, maladie ou handicap, etc.). Par leur répétition, ces traitements différenciés et formes de stigmatisation peuvent être constitutifs en droit d'un harcèlement discriminatoire et conduire la salariée à une forme de démission contrainte.

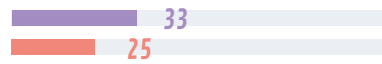


#### GRAPHIQUE 4

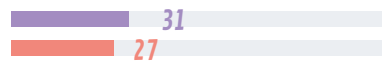
### PART DES PERSONNES DÉCLARANT AVOIR FAIT L'OBJET D'UNE DISCRIMINATION OU D'UN HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE DANS L'EMPLOI, PAR CONTEXTE 10 principaux contextes cités (%)

- Salariées des services à la personne
- Ensemble de la population active

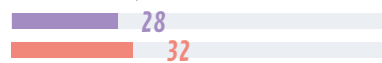
Accès à l'emploi / recrutement / concours



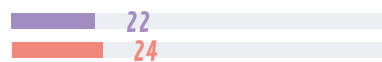
Choix des horaires de travail



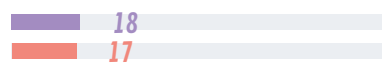
Travail au quotidien



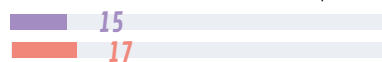
Nombre d'heures hebdomadaires



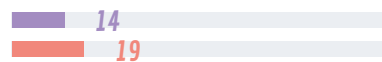
Statut du contrat



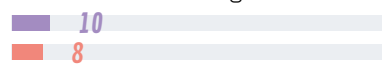
Évolution dans la carrière / promotion



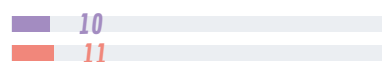
Temps de trajet quotidien



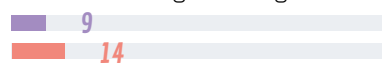
Recherche d'un stage



Accès à une formation



Suite à un congé de longue durée



**Question :** dans quelle(s) situation(s) avez-vous été victime de cette (ces) discrimination(s) ou de ce harcèlement discriminatoire au travail ? Était-ce... ?

**Lecture :** 33 % des salariées des services à la personne ayant vécu une discrimination rapportent que cela s'est produit dans l'accès à l'emploi, lors du recrutement ou lors d'un concours d'accès à la fonction publique.

**Champ :** population des salariées du service à la personne (n= 269) et population active (n= 406) ayant été témoin d'une discrimination ou d'un harcèlement discriminatoire dans l'emploi.

**Note :** plusieurs réponses possibles.



## TÉMOIGNAGE

« Les gens savent que je suis... on va dire 'bisexuelle' donc ça ne passe pas non plus, j'ai des petites réflexions comme ça mais c'est très lourd. Et ma cheffe, je pense qu'elle n'osait pas me dire qu'il y avait tout ça et du coup, elle me faisait travailler plus qu'il fallait, je n'avais jamais de vacances, je vis seule avec ma fille actuellement, pas depuis très longtemps, mais elle me proposait des heures et des heures, et des fois elle m'appelait 20 minutes avant et des fois je ne pouvais pas dire oui, (...) et j'ai eu des réflexions. »

Reflétant la multiplicité des employeurs (organismes prestataires ou mandataires, particuliers employeurs) et des prescripteurs (la personne bénéficiaire du service, sa famille, les aides-soignants et les infirmiers qui viennent faire la toilette et les soins, les employés de bureau qui gèrent leur travail, les dirigeants de l'organisme, etc.), les personnes interrogées identifient une **grande variété d'auteurs responsables** de la dernière discrimination subie. Si dans la plupart des cas, l'auteur de la discrimination est désigné comme la direction de l'organisme concerné (40 % de celles ayant déclaré une discrimination) et le ou la supérieure hiérarchique (37 %), les collègues de travail (28 %) et les usagers/patients/clients (18 %) sont également largement cités.

## TÉMOIGNAGES

« Lui ne pouvait rien faire parce que ce n'était pas mon employeur, mais il pouvait très bien dire que je posais des problèmes et ça aurait pu me retomber dessus, mais heureusement j'avais des gens autour de moi qui me soutenaient mais il ne m'aimait vraiment pas, je le dérangeais, le fait que je sois homosexuel déjà. »

« C'était (...) la personne qui était ma responsable, c'était pas la grande, grande cheffe, mais celle qui gère le personnel et les plannings et [c'était] des collègues de travail aussi. »

## 4. UN CONTINUUM D'INJONCTIONS, DE DISCRIMINATIONS ET D'AGRESSIONS SEXISTES ET /OU SEXUELLES

Les discriminations dans l'emploi s'inscrivent le plus souvent dans un continuum d'attitudes hostiles, susceptible d'être constitutif en droit de harcèlement discriminatoire : remarques ou « blagues » déplacées, injonctions illégales, propos et comportements stigmatisants ou humiliants, traitement inégal, harcèlement moral et/ou sexuel, etc.

Les conditions de travail (intervention dans l'intimité d'un domicile, précarité de l'emploi, relation asymétrique avec l'employeur) et la sous-valorisation de ces métiers (activité non reconnue comme qualifiée, souvent « *au contact de la souillure ou de la saleté* »<sup>42</sup> et au « *service de personnes* ») constituent un terrain propice à des injonctions sexistes, au harcèlement sexuel et/ou à des agressions sexuelles caractérisées.

### PROPOS STIGMATISANTS ET EXIGENCES ILLÉGALES LORS D'UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE

Dans le secteur des services à la personne, 40 % des salariées ont déjà été confrontées à des propos stigmatisants, 25 % à des demandes illégales lors d'un entretien pour un poste ou une promotion. Les attentes illicites des employeurs et employeuses se traduisent principalement par des incitations ou pressions pour que la candidate change sa manière de se présenter (coiffure, maquillage, etc.), renonce à ou diffère un projet de grossesse ou prenne ou perde du poids.

### HARCÈLEMENT MORAL DANS L'EMPLOI

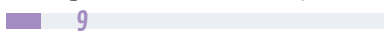
Plus d'un quart de la population du secteur de l'aide à la personne déclare avoir déjà connu une ou plusieurs situations de dévalorisation au cours de sa vie professionnelle (sous-estimation des compétences, attribution de tâches ingrates, dévalorisation injuste du travail, etc.).

Ces situations de dévalorisation peuvent se coupler avec des propos ou comportements gênants, insultants ou humiliants liés à un critère prohibé de discrimination. À l’instar des discriminations rapportées, ils relèvent principalement de normes et pratiques sexistes (critères de l’apparence physique et du sexe), validistes (critères de l’état de santé) et âgistes (critère de l’âge).

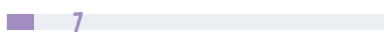
### GRAPHIQUE 5

#### PART DES SALARIÉES DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE DÉCLARANT AVOIR FAIT L’OBJET D’EXIGENCES ILLÉGALES LORS D’UN ENTRETIEN D’EMBAUCHE (%)

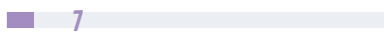
Changer la manière de se présenter



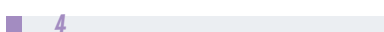
Renoncer, différer des projets de grossesse / maternité / paternité



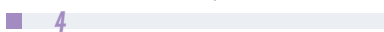
Perdre ou prendre du poids



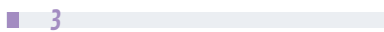
Ne pas afficher de signes d’appartenance religieuse



Porter des tenues plus sobres



Répondre à des avances sexuelles



**Question :** pour obtenir un poste ou une promotion, vous a-t-on déjà fait comprendre que vous devriez... ?

**Lecture :** 9 % des salariées des services à la personne déclarent qu’on leur a déjà fait comprendre qu’elles devraient changer la manière dont elles se présentent (coiffure, maquillage, barbe, épilation) pour obtenir un poste ou une promotion.

**Champ :** ensemble de la population des salariées du service à la personne enquêtée (n= 1 000).

**Note :** plusieurs réponses possibles.

### TÉMOIGNAGES

« Chez certaines personnes chez qui j’allais travailler également on m’a dit ‘vous pouvez pas faire ci, vous ne pouvez pas faire ça, vous ne m’êtes d’aucune utilité par rapport à votre handicap’, donc ce sont des choses qui blessent parce que (...) j’ai eu l’aval de pouvoir retravailler. »

### TÉMOIGNAGES

« Après il y a 2 ou 3 personnes âgées qui sont un peu ‘vieille France’ et qui ont parfois des propos [racistes], pas forcément vis-à-vis de moi, mais de gens, d’infirmières, et je ne les laisse pas dire, je leur dis ‘ah non, on n’a pas le droit de dire ça’ et elles me disent ‘ah oui c’est vrai, c’est vrai...’ »

### GRAPHIQUE 6

#### PART DES SALARIÉES DU SECTEUR DES SERVICES À LA PERSONNE DÉCLARANT AVOIR FAIT L’OBJET D’UNE SITUATION DE DÉVALORISATION DANS L’EMPLOI (%)

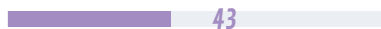
Sous-estimation des compétences



Tâches inutiles, dévalorisantes



Dévalorisation du travail



Pousser à faire toujours plus pour être reconnu



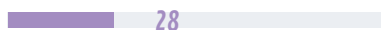
Empêcher de travailler correctement



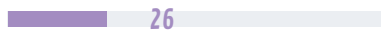
Placardisation / isolement / pousser à la démission



Humiliation / insulte



Sabotage du travail / pousser à la faute



**Question :** au cours de votre vie professionnelle, avez-vous déjà eu le sentiment que l’on... ?

**Lecture :** 54 % des salariées des services à la personne déclarent avoir eu le sentiment que leurs compétences étaient sous-estimées dans le cadre professionnel.

**Champ :** ensemble de la population des salariés du service à la personne enquêtée (n= 1 000).

**Note :** plusieurs réponses possibles.

## AGISSEMENTS SEXISTES, HARCÈLEMENT ET AGRESSIONS SEXUELLES AU TRAVAIL : UN CONSTAT ALARMANT

L'étude révèle également **l'ampleur des agissements sexistes et du harcèlement sexuel** au sein du secteur des services à la personne. Le domicile comme lieu de travail accroît le risque de reproduire des schémas de la domination sociale et patriarcale qui trouvent leurs racines dans l'héritage de la domesticité du XIX<sup>e</sup> siècle : relation asymétrique entre une femme précaire et un employeur historiquement masculin et souvent plus aisé ; imaginaire de la « petite bonne » au service de ses maîtres et contrainte d'avoir des relations sexuelles avec les « bourgeois de l'immeuble »<sup>43</sup> ; préjugés sur la disponibilité sexuelle de la salariée du fait des tâches domestiques qu'elle prend en charge, etc. Un tiers des professionnelles de l'aide à la personne ont ainsi fait l'objet de remarques gênantes sur leur tenue ou physique, 20 % d'entre elles ont déjà reçu des **propos, écrits ou images à caractère sexuel** dans le cadre de leur activité professionnelle et 8 % d'entre elles ont déjà subi des pressions dans leur emploi pour obtenir un acte de nature sexuelle (graphique 7)<sup>44</sup>.

Ces résultats font écho à une **autre décision du Défenseur des droits sur des faits de harcèlement sexuel visant des agents de nettoyage de la gare du Nord**, du fait d'une relative homologie structurelle avec la population active du secteur de l'aide à la personne<sup>45</sup>. La décision a mis en lumière l'existence d'un système de domination genré dans le secteur du nettoyage, révélé par une hiérarchisation des fonctions et une division sexuée au sein d'un même métier, dans un climat généralisé de précarité et de dépendance économique propice au harcèlement sexuel.

Si les agressions sexuelles ne relèvent pas du domaine de compétences du Défenseur des droits, les résultats de l'étude témoignent d'une **surexposition des professionnelles de l'aide à la personne aux violences sexistes et sexuelles** par rapport à la population active globale. Dans ce secteur d'activité, environ une

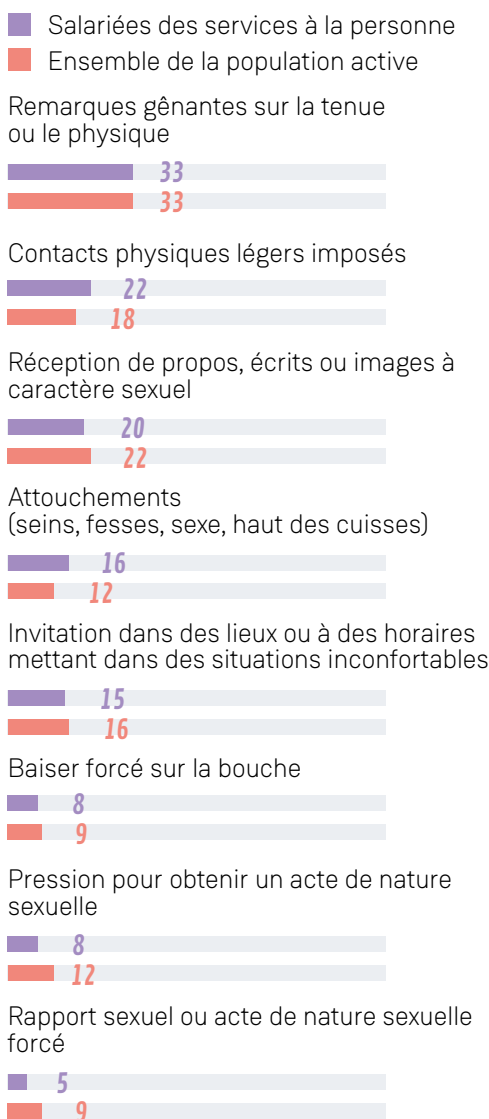
personne sur cinq (22 %) s'est vu imposer des contacts physiques légers (contre 18 % dans la population active globale), environ une sur six (16 %) s'est déjà vu toucher les seins, les fesses, le sexe ou le haut des cuisses au travail (contre 12 %) et 8 % rapportent avoir été embrassées de force sur la bouche.

### TÉMOIGNAGES

« Y a plusieurs entreprises comme ça de l'aide à la personne qui se permettent de faire des critiques sur votre physique, sur ci, sur ça... Y'en a un qui m'a dit 'vous êtes bien foutue, vous voulez avoir plus d'heures ?' Il y a d'autres choses aussi que j'ai entendues, mais qui ne m'étaient pas destinées, y'avait des jeunes on leur proposait, 'si t'es gentille, tu feras plus d'heures', 'allez viens je vais t'emmener directement'... Y'en a une qui m'avait dit que le responsable quand il l'avait emmenée chez un bénéficiaire, il lui mettait la main sur la cuisse, etc. »

« Plusieurs fois depuis que j'exerce mon métier d'auxiliaire de vie, les personnes âgées hommes se permettent d'avoir les mains baladeuses, et m'ont proposé, à plusieurs reprises, d'avoir des rapports sexuels en moyennant finances. »

« Un homme était en tenue incorrecte lors d'une présentation pour faire le ménage à son domicile. »

**GRAPHIQUE 7****PART DES PERSONNES DÉCLARANT AVOIR FAIT L'OBJET D'UNE AGRESSION SEXUELLE DANS L'EMPLOI, SELON LE TYPE D'AGRESSIONS (%)**

**Question :** au cours de votre vie professionnelle, avez-vous déjà été l'objet des comportements suivants... ?

**Lecture :** 33 % des salariées des services à la personne déclarent avoir fait l'objet de remarques gênantes sur sa tenue ou son physique dans l'emploi.

**Champ :** ensemble de la population des salariées du service à la personne enquêtée (n= 1 000) et ensemble de la population active (n= 1 000).

**Note :** plusieurs réponses possibles.

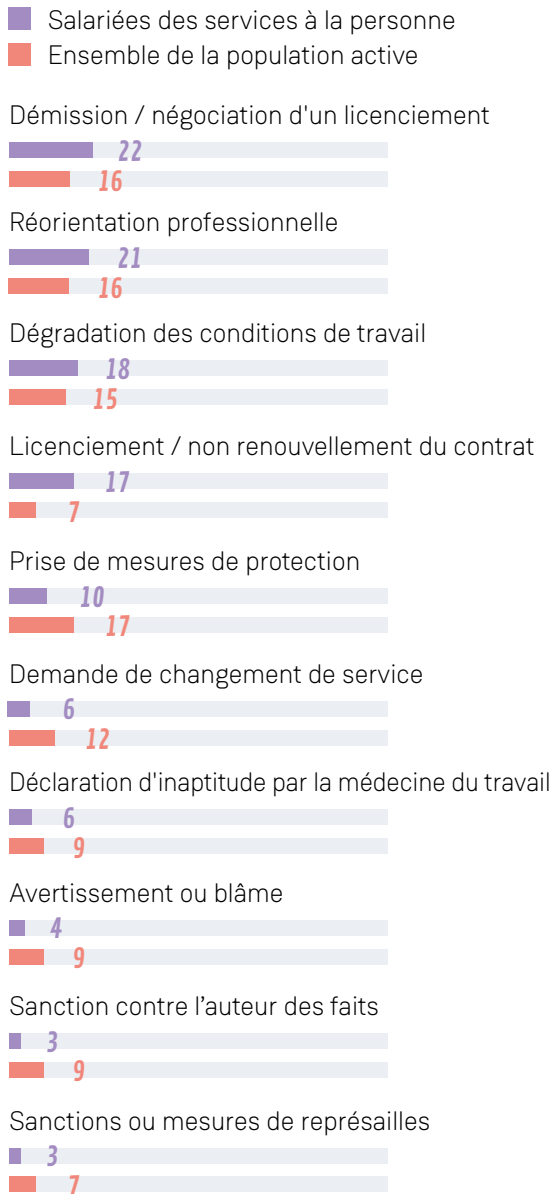
**5. DES CONSÉQUENCES DÉLÉTÈRES SUR LA VIE PROFESSIONNELLE ET LA SANTÉ**

La discrimination et le harcèlement discriminatoire peuvent avoir des conséquences délétères sur les individus, leur parcours et leur santé, que ce soit au moment des faits ou durablement. Par leur caractère systémique et répété, ils ne se traduisent pas seulement par le refus d'un poste, d'une promotion ou d'une augmentation salariale, mais par des conséquences de long terme sur la carrière des individus (obtention de postes en dessous des compétences, déclassement social, carrières « amputées » avec de longues périodes de chômage ou de travail précaire) et/ou sur la santé et le bien-être (découragement, perte de confiance en soi, altération de la santé mentale et des relations sociales, etc.).

**CONSÉQUENCES PROFESSIONNELLES**

Deux tiers des professionnelles des services à la personne ayant vécu une discrimination ont connu des répercussions sur leur vie professionnelle à la suite des faits (graphique 8). Du fait de la précarité des contrats dans ce secteur, les discriminations vécues se traduisent davantage que dans la population active par une rupture du contrat de travail, que ce soit à l'initiative de l'employeur ou de la personne victime : 22 % des salariées ayant vécu une discrimination dans le secteur des services à la personne ont décidé de démissionner ou de négocier une rupture conventionnelle (contre 16 % pour l'ensemble de la population active) et 17 % ont été licenciées ou ont vu leur contrat non renouvelé à la suite des faits (contre 7 %).



**GRAPHIQUE 8****10 PRINCIPALES CONSÉQUENCES DES DISCRIMINATIONS SUR LA VIE PROFESSIONNELLE DES VICTIMES DE DISCRIMINATION OU DE HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE (%)**

**Question :** ce(s) fait(s) de discrimination ou de harcèlement discriminatoire a-t-il (ont-ils) eu les conséquences suivantes sur votre vie professionnelle ?

**Lecture :** 22 % des salariées des services à la personne qui ont vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire ont démissionné ou négocié leur licenciement à la suite des faits, contre 16 % pour la population active.

**Champ :** population des salariés du service à la personne (n= 206) et population active (n= 252) ayant vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans l'emploi.

**Note :** plusieurs réponses possibles.

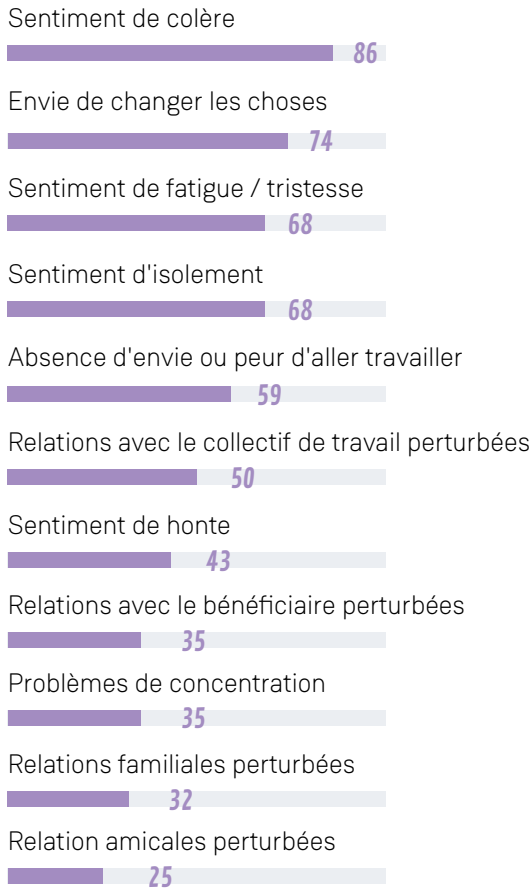
**TÉMOIGNAGES**

« Là mon optique, je veux changer de métier, c'est sûr. Je vais entamer une formation et je vais changer complètement de métier. »

« [Après mon licenciement], j'ai fait la connaissance d'une société (...), ça fait tout juste un an qu'elle a démarré (...). En fait la directrice m'a prise en main, maintenant je travaille avec les personnes en fin de vie... maintenant j'ai trouvé ma place en fait, petit à petit j'ai retrouvé ma petite flamme mais ça a été long, très long. (...) Maintenant je fais beaucoup moins d'accompagnement à la personne, on va dire c'est plus dans le soin. Après on peut se refaire agresser. Mais en fait je me suis mise dans un système où l'agression n'est pas possible parce qu'on est avec des personnes justement très grabataires, et que ce soit verbal ou physique c'est pas possible. Donc on va dire je me suis mise dans un système de protection. »

**DES CONSÉQUENCES DURABLES SUR LA SANTÉ ÉMOTIONNELLE ET MENTALE**

Dans le secteur des services à la personne, les sentiments de colère, de peur, de tristesse et de honte affectent souvent les individus ayant vécu une discrimination dans l'emploi, parfois longtemps après les faits : 86 % des personnes ayant vécu une discrimination ressentent de la colère au moment des faits, et la moitié d'entre elles éprouve ce ressenti durablement. Après avoir vécu une discrimination, près de 70 % des professionnelles du secteur reconnaissent avoir traversé une période où leur santé mentale s'est dégradée (tristesse, fatigue, dépression, peur, sentiment d'isolement) et 38 % ont subi ces répercussions psychologiques sur le long terme (graphique 9).

**GRAPHIQUE 9****CONSÉQUENCES ÉMOTIONNELLES DES DISCRIMINATIONS  
SUR LES VICTIMES DU SECTEUR DE L'AIDE  
À LA PERSONNE (%)**

**Question :** au moment des faits ou durablement, ce(s) fait(s) a-t-il (ont-ils) eu les répercussions suivantes sur vous ?

**Lecture :** 86 % des salariées des services à la personne ayant déclaré avoir vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans l'emploi ont ressenti de la colère, que ce soit sur le moment ou plus durablement.

**Champ :** population des salariées du service à la personne enquêtée ayant vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans l'emploi (n= 206).

**Note :** plusieurs réponses possibles.

**TÉMOIGNAGES**

« On nous pousse à bout, moi j'ai un mental d'acier mais avec des paroles parfois très blessantes, ça marche, malheureusement, et il y a certaines personnes, comme celle dont je vous ai parlé, qui font des burnouts, elles craquent. Et je connaissais une dame de 60 ans, il lui restait encore 2 ans avant la retraite, qui me disait, 'je crois que je vais prendre ma retraite plus tôt, parce qu'un jour celui-là, je vais le frapper, il va se passer quelque chose donc je vais partir...' »

« Oui, ça ne m'a pas fait pleurer mais ça me met en colère cette situation. J'y allais avec la peur au ventre, j'avais surtout peur de perdre ce poste parce que je voulais continuer ça jusqu'au bout. »

Les discriminations peuvent aussi affecter les **relations avec l'entourage professionnel ou les proches** : la moitié des répondantes ayant vécu une discrimination a eu des relations perturbées avec le collectif de travail à la suite des faits, un tiers avec sa famille et un quart avec ses amis (graphique 9).

**AUTOCENSURE ET ANTICIPATION DE FUTURES DISCRIMINATIONS**

L'anticipation de discriminations éventuelles peut également conduire à des comportements d'autocensure. La moitié des travailleuses des services à la personne ayant été victimes de discrimination dans l'emploi pense qu'il est probable ou certain qu'elles soient à nouveau discriminées à l'avenir. Et plus d'un quart (26 %) de celles qui n'ont jamais vécu de discrimination au travail considèrent qu'il est probable ou certain que cela leur arrive au cours de leur vie professionnelle. Par conséquent près d'un quart (24 %) des professionnelles interrogées, qu'elles aient été discriminées ou non, se sont déjà autocensurées lors de la recherche d'un emploi, en ne répondant pas à des offres d'emploi qui correspondaient pourtant à leurs compétences.

## GRAPHIQUE 10

## 6. UN DROIT AU RECOURS RAREMENT ACTIVÉ

Deux tiers (67 %) des travailleuses victimes de discrimination dans ce secteur en ont parlé ou ont entrepris des démarches à la suite des faits (contre 72 % dans l'ensemble de la population active). Cependant, la plupart d'entre elles en ont surtout parlé à des proches (36 %). Par rapport à la population active globale, une plus faible proportion en a parlé à des collègues (18 % contre 26 %) ou alerté la médecine du travail ou son médecin traitant (17 %), la direction ou l'encadrement (16 % contre 26 %) ou les syndicats et représentants du personnel (12 %). Par rapport à la population active globale, les professionnelles de ce secteur engagent enfin beaucoup moins de recours auprès de l'inspection du travail (7 % contre 13 %) ou des juridictions (3 % contre 9 %) (graphique 10).

## TÉMOIGNAGES

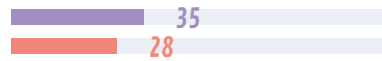
« Vous savez il y a des groupes Facebook et j'étais inscrite dans un groupe Facebook d'aides à domicile et des fois on échange, parce qu'on travaille presque seules en gros, donc on échange sur les façons de travailler etc. et je me suis aperçue que j'étais pas la seule [à avoir subi des discriminations], dans ce milieu-là, c'est incroyable le jugement des gens qu'il peut y avoir ! »

« Ce que je regrette c'est de ne pas avoir posé plainte contre lui parce que je sais qu'il y a quand même une sacrée protection au niveau de la justice par rapport au harcèlement au travail, y a une sacrée protection. Et heureusement ! »

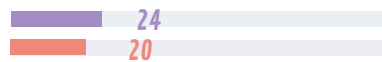
## DÉMARCHES ENTREPRISES À LA SUITE D'UNE DISCRIMINATION OU D'UN HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE PARMI LES VICTIMES DU SECTEUR DE L'AIDE À LA PERSONNE (%)

- Salariées des services à la personne
- Ensemble de la population active

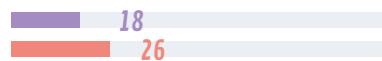
En a parlé à un proche



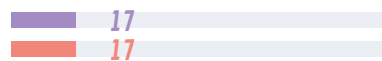
N'a rien dit



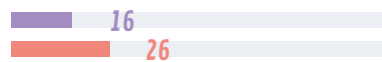
En a parlé à des collègues



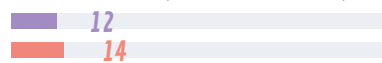
En a parlé à un médecin / à la médecine du travail



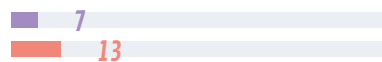
En a parlé à la direction / à un encadrant direct



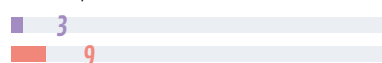
A alerté les représentants du personnel / syndicat



A contacté l'inspection du travail



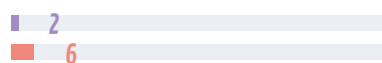
Procédure contentieuse ou témoignage lors d'une procédure



A pris conseil auprès d'un avocat / une association



A contacté le Défenseur des droits



**Question :** lorsque vous avez été victime de discrimination ou de harcèlement discriminatoire au travail, quelles ont été vos réactions et/ou démarches ?

**Lecture :** 35 % des salariées des services à la personne ayant déclaré avoir vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans l'emploi en ont parlé à un proche.

**Champ :** population des salariées du service à la personne (n= 206) et population active (n= 252) ayant vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans l'emploi.

**Note :** plusieurs réponses possibles.



Par ailleurs, un quart d'entre elles (24 %) n'ont rien dit à la suite des faits. Ce non-recours s'explique notamment par le fait que les victimes pensaient que cela n'aurait rien changé (50 % d'entre elles), ne savaient pas quoi faire (24 % d'entre elles) ou avaient peur des représailles (24 %). Il résulte aussi de la quasi-absence de collectifs de travail, la dissémination des salariées auprès de différents bénéficiaires de services et l'absence parfois de hiérarchie bien identifiée<sup>46</sup>.

### **TÉMOIGNAGES**

« J'en ai parlé à mon conjoint et à ma fille mais c'est tout, je me suis dit que sans preuve matérielle, je ne pouvais pas gagner. »

« Si j'y avais pensé oui, j'aurais pu déposer plainte pour harcèlement, mais je n'y ai pas pensé et j'avais surtout peur de partir de cet endroit mais il y a des tas de choses que j'aurais pu faire mais que je n'ai pas fait. »

« Le délégué du personnel ne sert pas à grand-chose en général parce qu'il est toujours proche de la direction donc ça ne sert absolument à rien et un syndicat non plus. »

« On n'a pas de représentant, quand on va dans des petites associations (...) on connaît pas où se tourner, on manque d'information pour savoir où se tourner. C'est facile d'aller chez un médecin, mais là y a pas de prospectus, y a rien qui dit, là on vit de la discrimination (...), de couleur, de religion, on est pas au courant qu'on peut avoir les prud'hommes, on peut, voilà c'est les informations qui manquent. »



---

# CONCLUSION

---

Les résultats du 15<sup>e</sup> baromètre des discriminations dans le secteur des services à la personne appellent à une mobilisation des organisations du secteur qui doivent protéger leurs salariées. Une attention particulière doit être portée aux mesures de prévention, de protection (accompagnement, prévention des mesures de rétorsion éventuelles, etc.) et de sanction en matière de discrimination, et notamment de harcèlement sexuel, en veillant particulièrement aux catégories de salariées les plus marginalisées de ce secteur d'activité.

Ces résultats invitent aussi à penser la discrimination dans sa dimension systémique, les discriminations trouvant leurs sources et se reproduisant du fait de processus plus globaux : cumul des situations discriminatoires ou stigmatisantes dans l'emploi, ségrégation des métiers, dévaluation des activités et fonctions genrées, précarisation de l'emploi et dégradations des conditions de travail propices au harcèlement discriminatoire, etc.

La discrimination systémique dans les services à la personne est avant tout corrélée aux phénomènes de ségrégation professionnelle et de sous-valorisation des métiers féminins.

Les études ont mis en évidence le rôle structurant des stéréotypes de genre qui contribuent à la dévalorisation de ces métiers (compétences présentées comme « naturellement » propres aux femmes ou acquises dans le cadre de la vie privée, disponibilité physique ou sexuelle supposée du fait de leur intervention dans l'intimité du domicile, etc.)<sup>47</sup>.

Le droit de la non-discrimination, consacrant le principe de «  *salaire égal pour un travail de valeur comparable*  », exige la mise en œuvre d'une **politique volontariste de revalorisation des métiers des services à la personne et plus largement des métiers à prédominance féminine**, qu'il s'agisse des revenus, des conditions de travail, de la protection sociale et juridique, de la formation ou de la reconnaissance statutaire<sup>48</sup>.

---

# ANNEXES

---

## ANNEXE 1 : UN QUESTIONNAIRE APPROFONDI

Après avoir collecté les caractéristiques sociodémographiques (âge, genre, situation professionnelle, profession, diplôme, département de résidence, etc.), le questionnaire recueille l'opinion des individus sur l'ampleur et les caractéristiques des discriminations existant en France métropolitaine.

Plusieurs parties sont ensuite consacrées à l'expérience des discriminations vécues dans l'emploi, en tant que victimes ou témoins, par les personnes enquêtées (fréquence, critère de discrimination, contexte, auteur, réactions et démarches) et aux conséquences que ces discriminations ont pu avoir sur leur santé ou parcours. Une attention particulière est portée aux propos et comportements stigmatisants survenus lors d'un entretien d'embauche ou au travail, ainsi qu'aux différentes formes de harcèlement moral et/ou discriminatoire susceptibles d'être vécues dans le cadre de l'emploi. Une nouvelle question a été introduite cette année afin de mesurer l'ampleur des agressions sexistes et sexuelles subies dans le cadre professionnel.

Les personnes sont également interrogées sur les discriminations qu'elles ont pu subir dans d'autres domaines que l'emploi (scolarité, accès au logement et aux loisirs, contrôles d'identité, relations avec les administrations et services publics, etc.). D'autres questions permettent d'appréhender la perception que les actifs se font de leur avenir (anticipation de potentielles discriminations futures, autocensure).

Une dernière partie permet enfin de caractériser plus finement l'appartenance des individus interrogés à certains groupes sociaux pertinents au regard des critères de discrimination retenus par la loi française (catégorie socioprofessionnelle des parents, lieu de naissance et nationalité, statut professionnel, type de logement, montant des revenus, orientation sexuelle, perception des autres sur leur origine ou religion supposée, situation de santé ou de handicap, IMC, etc.).

## ANNEXE 2 : PRISE EN CONSIDÉRATION DES CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES EXPOSANT AUX DISCRIMINATIONS

Les individus interrogés ont pu s'identifier comme femme, homme ou préciser dans une réponse ouverte leur identité de genre.

Les données relatives à l'orientation sexuelle ont été obtenues en interrogeant les personnes sur la façon dont elles définissent leur sexualité (hétérosexuelle, homosexuelle, bisexuelle ou autre). La possibilité était laissée de ne pas répondre à cette question, et les individus ayant répondu « autre » pouvaient préciser leur réponse.

Les discriminations directes liées à l'origine et/ou à la religion, réelle ou supposée, sont généralement fondées sur les caractéristiques apparentes d'une personne et sur les préjugés qui y sont associés. Il est donc pertinent de s'intéresser à la manière dont les personnes pensent être vues par les autres plutôt que de leur demander à quelle(s) origine(s) et religion(s) elles s'identifient. Les répondants avaient la possibilité de ne pas se prononcer. Les personnes déclarant être perçues comme étant noires, arabes, métisses ou asiatiques sont, pour les besoins de l'étude, regroupées sous l'appellation « *personnes perçues comme non-blanches* ».

Concernant les personnes en situation de handicap, l'analyse a retenu la définition de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) aux termes de laquelle « *par personnes handicapées, on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres* ». Cette définition ne s'applique pas exclusivement aux travailleurs et travailleuses handicapées bénéficiaires de l'obligation d'emploi, visés à l'article L.5212-13 du code du travail. Elle permet, notamment, de tenir compte des personnes qui ne justifient pas d'une reconnaissance administrative du handicap mais dont l'état de santé entraîne une limitation de longue durée dans leur vie professionnelle.

De nouvelles questions ont été incluses afin d'appréhender la « grossophobie » dans l'emploi, c'est-à-dire la mesure des stigmatisations et discriminations vécues par les individus en raison de leur corpulence. À l'image des précédents baromètres, les répondants pouvaient déclarer avoir vécu des discriminations dans l'emploi en raison de leur apparence physique<sup>49</sup>. Cependant, le critère de l'apparence physique renvoie non seulement à la corpulence, mais également aux vêtements, à la coiffure, à la barbe, aux tatouages et piercings. Pour cette 15<sup>e</sup> édition, plusieurs questions ont ainsi été ajoutées afin de rendre visibles les discriminations spécifiques liées au poids dans l'emploi, notamment lors d'un recrutement.

Une batterie de questions similaires avait enfin pour objet de rendre visibles les discriminations vécues par les actifs dans le monde professionnel en raison de leur accent (sentiment d'avoir un accent particulièrement marqué, remarques désobligeantes sur leur accent lors d'un entretien d'embauche, incitation à gommer leur accent lors d'un entretien pour un poste ou une promotion).



## ANNEXE 3 : CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES DES ÉCHANTILLONS (%)

VARIABLES	MODALITÉS	POPULATION ACTIVE GLOBALE	POPULATION ACTIVE DES PROFESSIONNELS DES SERVICES À LA PERSONNE
Genre	Femme	51 %	93 %
	Homme	49 %	7 %
	Autre identité de genre	0,2 %	0,1 %
Classe d'âge	18 - 34 ans	33 %	24 %
	35 - 49 ans	39 %	38 %
	50 - 64 ans	28 %	38 %
Lieu de naissance	France	93 %	93 %
	Étranger	5 %	5 %
Origine perçue	Blanc	83 %	85 %
	Non-blanc	15 %	10 %
Orientation sexuelle	Hétérosexuel	86 %	87 %
	Non-hétérosexuel	9 %	7 %
Handicap ou maladie chronique	Oui	24 %	32 %
	Non	73 %	64 %
Situation financière	< 1 300 euros nets/mois	11 %	24 %
	≥ 1 300 euros nets/mois	83 %	67 %

**Note :** ces pourcentages ne tiennent pas compte des modalités « je ne sais pas » et « je refuse de répondre » (ce qui explique que les sous-totaux ne soient pas nécessairement égaux à 100 %).



## ANNEXE 4 : RÉGRESSION LOGISTIQUE

Tableau : facteurs associés au fait d'être victime de discrimination ou de harcèlement discriminatoire parmi les salariées des services à la personne : contribution de chaque modalité au modèle de régression logistique (en %)

	%
Le fait d'avoir une maladie chronique	<b>10,76 %</b>
Le fait d'être locataire (privé ou bailleur social)	<b>9,69 %</b>
Sentiment d'être isolée (parfois)	<b>8,66 %</b>
Adéquation de l'emploi avec le niveau de compétences : en dessous de votre niveau de compétences	<b>6,87 %</b>
Existence de conventions collectives et personnes ressources : convention collective	<b>6,86 %</b>
Âge : de 25 à 34 ans	<b>6,46 %</b>
Le fait d'avoir un handicap	<b>6,44 %</b>
Revenus du foyer inférieurs à 1 300 euros	<b>6,09 %</b>
Sentiment d'être isolée (souvent)	<b>5,61 %</b>
Sexualité : homosexuelle, bisexuelle ou autre	<b>4,86 %</b>
Le fait d'être séparée et d'assumer principalement ou exclusivement la garde d'enfants	<b>3,38 %</b>
Niveau de scolarité : Bac + 2	<b>3,36 %</b>
Type d'employeur : organisme mandataire	<b>3,32 %</b>
Déclarer des prestations sociales	<b>3,07 %</b>
Déclarer des horaires atypiques	<b>2,85 %</b>
Adéquation de l'emploi avec le niveau de compétences : au-dessus de votre niveau de compétences	<b>1,95 %</b>
Origines : autres pays	<b>1,80 %</b>
Origine perçue : Arabe	<b>1,68 %</b>
Situation professionnelle : en recherche d'emploi	<b>1,39 %</b>
Âge : De 18 à 24 ans	<b>1,32 %</b>

R<sup>2</sup> = 0,74

**Lecture** : le fait d'avoir une maladie chronique contribue le plus à expliquer le risque d'exposition à une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans le secteur des services à la personne (elle explique à 10,76 % la variance de cette probabilité).

**Champ** : ensemble de la population des salariées du service à la personne enquêtée ayant vécu une discrimination ou un harcèlement discriminatoire dans l'emploi (n= 206).

# NOTES

- <sup>1</sup> Pour désigner l'ensemble des actifs dans le secteur des services à la personne, nous privilégions dans ce rapport l'utilisation de termes féminisés (travailleuses, salariées, professionnelles, etc.), afin de rendre compte de la surreprésentation des femmes dans ce secteur d'activité (voir Méthodologie de l'enquête).
- <sup>2</sup> Loi du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations.
- <sup>3</sup> Jounin N. (2022) « L'affaire des travailleurs maliens du BTP : un sociologue du travail cité comme témoin », In Défenseur des droits (2022) « *De la mobilisation collective à la reconnaissance des discriminations systémiques en droit. Actes de la journée d'étude du 24 novembre 2021* » p. 38. Voir aussi : Pécaut-Rivolier F. (2013) « *Rapport sur les discriminations collectives en entreprise. Lutter contre les discriminations au travail : un défi collectif* », rapport remis au ministère du Travail, ministère de la Justice et ministère du Droit des femmes.
- <sup>4</sup> La loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne avait pour objectif de structurer ce secteur d'activité et de favoriser sa croissance. Elle a été modifiée par la loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 qui a créé les régimes distincts de la déclaration et de l'agrément.
- <sup>5</sup> La garde d'enfants par les assistantes maternelles – le plus souvent réalisée hors du domicile des utilisateurs – est exclue de l'étude. Les prestations de soins à domicile (infirmiers, aides-soignants) n'en font pas partie, ces activités relevant du secteur médico-social.
- <sup>6</sup> Devetter F.-X., Jany-Catrice F. et Ribault T. (2015), *Les services à la personne*, La Découverte, p. 16.
- <sup>7</sup> Thiérus L. (2017), *Les services à la personne en 2015*, DARES Résultats, n°11, p. 1.
- <sup>8</sup> Des politiques publiques ont été mises en place visant à encourager le développement de ces emplois peu coûteux (incitations fiscales, simplification de la procédure d'embauche, assouplissement des règles du travail), afin de répondre à ces nouveaux besoins sociaux et lutter contre le chômage, les services à la personne étant perçus comme un important gisement d'emplois.
- <sup>9</sup> Avril C. (2014), *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, La Dispute, p. 16.
- <sup>10</sup> Ibid, p. 17.
- <sup>11</sup> Kulanthaivelu E. et Thierus L. (2018), « Les salariés des services à la personne : comment évoluent leurs conditions de travail et d'emploi ? », *DARES Résultats*, n°038, p. 1.
- <sup>12</sup> Ibid.
- <sup>13</sup> Les organismes de services à la personne (prestataires ou mandataires) peuvent être des entreprises, des associations ou encore des organismes publics.
- <sup>14</sup> Le secteur des services à la personne est structuré en 3 branches professionnelles (entreprises privées, associations d'aide à domicile, salariés du particulier employeur), chacune disposant d'une convention collective couvrant l'ensemble des salariés du secteur en complément des dispositions du droit du travail : la convention collective nationale de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile du 21 mai 2010 (secteur associatif) ; la convention collective nationale des entreprises de services à la personne du 20 septembre 2012 ; la convention collective nationale des salariés du particulier employeur du 24 novembre 1999. Par ailleurs, les employeurs peuvent adhérer à des fédérations professionnelles signataires d'accords de branche et doivent ainsi respecter les accords de branche complémentaires signés par les fédérations.
- <sup>15</sup> Devetter F.-X., Jany-Catrice F., Ribault T. (2015), *Les services à la personne*, Éditions La Découverte, p. 22.
- <sup>16</sup> Elle se substitue à la convention collective des organismes d'aide ou de maintien à domicile et à la convention collective des aides familiales rurales et du personnel de l'aide à domicile en milieu rural. Elle s'applique à toutes les autres professions liées à l'aide, aux soins et à l'accompagnement de personnes à domicile.
- <sup>17</sup> Kulanthaivelu E. (2020), *Les services à la personne en 2018*, DARES Résultats, n°11, p. 2.
- <sup>18</sup> La convention collective des entreprises de services à la personne indemnise le trajet entre le domicile et le lieu de travail seulement lorsque celui-ci est supérieur à la durée normale définie par la convention (45 minutes ou 30 kilomètres).
- <sup>19</sup> Défenseur des droits, Décision-cadre 2019-205 du 2 octobre 2019 relative aux décisions fondées sur l'apparence physique.
- <sup>20</sup> La situation familiale renvoie au fait d'être célibataire, marié, divorcé, d'avoir ou non des enfants, etc.

- <sup>21</sup> La polarisation des emplois renvoie à l'accroissement simultané de la part des métiers les plus qualifiés et de celle des métiers les moins qualifiés.
- <sup>22</sup> Dans l'échantillon représentatif de la population active, un quart (25 %) des personnes ont déclaré avoir vécu une discrimination dans l'emploi.
- <sup>23</sup> Défenseur des droits (2021) *Baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi*.
- <sup>24</sup> Voir les résultats de la régression logistique (annexe 4).
- <sup>25</sup> Ibos C., *Qui gardera nos enfants ? Les nounous et les mères : une enquête de Caroline Ibos*, Flammarion, 2012.
- <sup>26</sup> Ibid., p. 54.
- <sup>27</sup> L'orientation sexuelle est le quatrième critère des discriminations observées par les répondantes dans leur emploi. L'origine ou la couleur de peau est le deuxième critère des discriminations observées par les répondantes dans leur emploi.
- <sup>28</sup> Hors hétérosexualité.
- <sup>29</sup> Dares (2018), *Les salariées des services à la personne : comment évoluent leurs conditions de travail et d'emploi ?*, Dares Analyses, p. 3.
- <sup>30</sup> Voir les résultats de la régression logistique (annexe 4).
- <sup>31</sup> Les effectifs des personnes nées dans les DOM-COM sont trop faibles pour pouvoir être analysés d'un point de vue statistique.
- <sup>32</sup> Voir notamment : Avril C. (2014), *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, coll. « Corps, santé, société » ; Avril C. (2013), *Ambiance raciste dans l'aide à domicile*, Plein Droit, n°96 ; Ibos C., *Qui gardera nos enfants ? Les nounous et les mères : une enquête de Caroline Ibos*, Flammarion, 2012.
- <sup>33</sup> Les discriminations raciales sont beaucoup moins fréquentes en milieu rural où l'essentiel des aides à domicile sont perçues comme blanches.
- <sup>34</sup> Avril C. (2013), *Ambiance raciste dans l'aide à domicile*, Plein Droit, n°96.
- <sup>35</sup> Mouchenik D. (2022), *La vie chez soi. Petits récits et réflexions engagées sur le soutien à domicile en France*, p. 119-125.
- <sup>36</sup> Ibos C., *Qui gardera nos enfants ? Les nounous et les mères : une enquête de Caroline Ibos*, Flammarion, 2012, p. 42. Voir aussi : Mouchenik D. (2022), *La vie chez soi. Petits récits et réflexions engagées sur le soutien à domicile en France*, p. 146-148.
- <sup>37</sup> Sont considérés comme horaires atypiques les plages horaires tôt le matin ou tard le soir, le week-end et les jours fériés, la nuit ou les journées avec des plages horaires très espacées.
- <sup>38</sup> CPH de Paris, Jugement relatif à la discrimination raciale et systémique dont ont été victimes des travailleurs sans-papiers maliens dans le secteur du BTP, 17 décembre 2019, n° 17/10051.
- <sup>39</sup> Défenseur des droits, Décision 2019-108 du 19 avril 2019 relative à la situation de 25 travailleurs en situation irrégulière s'estimant victimes de traitements discriminatoires de la part de leur employeur, une entreprise du secteur du bâtiment, en raison de leur origine et de leur nationalité.
- <sup>40</sup> Ibid., p. 52-53.
- <sup>41</sup> Avril C. (2014), *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, coll. « Corps, santé, société » ; Avril C. (2013), *Ambiance raciste dans l'aide à domicile*, Plein Droit, n°96.
- <sup>42</sup> Avril C. (2014), *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, coll. « Corps, santé, société », p. 268.
- <sup>43</sup> Ibos C. (2012), *Qui gardera nos enfants ? Les nounous et les mères : une enquête de Caroline Ibos*, Flammarion, p. 57.
- <sup>44</sup> Voir aussi Mouchenik D. (2022), *La vie chez soi. Petits récits et réflexions engagées sur le soutien à domicile en France*, p. 63.
- <sup>45</sup> Défenseur des droits, Décision 2019-004 du 8 février 2019 relative à des faits de harcèlement sexuel et à des mesures de rétorsion en raison de la dénonciation de ces faits concernant plusieurs salariés.
- <sup>46</sup> Avril C., *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, La Dispute, 2014, p. 262.
- <sup>47</sup> Avril C. (2014) *Les aides à domicile. Un autre monde populaire*, La Dispute, p. 12.
- <sup>48</sup> Défenseur des droits (2013), *Guide pour une évaluation non discriminante des emplois à prédominance féminine : un salaire égal pour un travail de valeur égale*.
- <sup>49</sup> Le critère de l'apparence physique fait partie des 25 critères de discrimination prohibés par la loi en France.

—

Défenseur des droits

TSA 90716 - 75334 Paris Cedex 07

09 69 39 00 00

—

[defenseurdesdroits.fr](https://defenseurdesdroits.fr)

