



Centre Métropolis du Québec Immigration et métropoles

Juillet 2006

CAPSULE RECHERCHE

Santé et services sociaux – Phase II

LES AUXILIAIRES FAMILIAUX EN CLSC : ETHNICITÉ, FORMATION ET INSERTION INSTITUTIONNELLE

Mots clés : Professions de santé, modèles de pratiques, ethnicité, genre, relations socioprofessionnelles

RÉSUMÉ

Ce projet représente la suite d'une étude pilote réalisée en 1997 (Meintel, Cognet et Lenoir, 1998) où se constatent des différences de formation chez les auxiliaires qui recourent des différences d'origine ethnique et nationale et qui semblent influencer sur les pratiques de ces intervenants, leurs trajectoires et les rapports sociaux entourant leur travail. Par ailleurs, une étude effectuée au CLSC Côte-des-Neiges en 1996 avait fait état de la difficulté des auxiliaires à intégrer les équipes multidisciplinaires et à rechercher la reconnaissance directement auprès des usagers.

La présente étude vise à analyser les processus qui sous-tendent les pratiques des auxiliaires familiaux tant dans leurs rapports avec la clientèle qu'au sein des équipes multidisciplinaires telles qu'elles se présentent dans les Centres locaux de services communautaires (CLSC). Elle entend appréhender les effets de la formation (ou de l'absence de formation) et du degré d'intégration aux équipes, sur la prestation de services de ces auxiliaires en rapport avec d'autres facteurs, notamment les origines ethniques/nationales.

MÉTHODOLOGIE

L'étude est réalisée en 1999-2002 auprès des auxiliaires familiaux salariés du secteur public (dans des CLSC) et leurs homologues salariés d'agences privées

(secteur privé à but lucratif), qui exercent principalement à Montréal dans le cadre de la sous-traitance des CLSC au secteur privé.

Privilégiant la complémentarité des approches qualitatives et quantitatives, les chercheurs ont procédé à des observations directes des intervenants en situation de travail (32 intervenants observés dans 172 situations d'interactions avec un usager et 67 situations d'interactions entre ces intervenants et d'autres partenaires professionnels), suivies d'un questionnaire en trois volets, afin de cerner les profils de cette catégorie d'intervenants, d'explorer les perceptions vis-à-vis des pratiques et de mesurer l'indice de satisfaction au travail à Montréal. Enfin, des entrevues semi-dirigées ont été menées auprès de 40 individus. Six établissements (trois CLSC et trois agences privées) sont devenus partenaires de cette recherche. Au total, sur un échantillon visé de 280 individus (140 en CLSC et 140 en agence) sur les 600 employés de l'une ou l'autre des entreprises, 181 ont rendu un questionnaire valide pour traitement statistique, soit un taux de réponse de 65 %.

FAITS SAILLANTS

L'objectif général visait l'analyse du groupe des auxiliaires familiaux, de ses pratiques, de ses représentations et de ses identités au travail, en prêtant une

attention particulière aux effets de la formation (ou de l'absence de formation) et au degré d'insertion des auxiliaires dans les équipes de travail, sur la prestation de services de ces auxiliaires familiaux notamment en regard des origines ethniques et/ou nationales et au genre.

Statut professionnel et les représentations de soi chez les auxiliaires familiaux

En dépit d'une charge assez impressionnante de travail, de leurs responsabilités et de leur utilité effective dans l'organisation des soins et des services à domicile, les auxiliaires familiaux ne bénéficient que de peu de reconnaissance sociale. Les intervenantes déplorent les conditions physiques et relationnelles dans lesquelles elles exécutent leur travail. Au nombre des difficultés nommées, mentionnons les résistances et humeurs des clients et/ou de leurs proches suivies des mauvaises relations professionnelles, l'absence de reconnaissance, et enfin les conditions salariales faibles et précaires.

Satisfaction au travail

Le niveau de satisfaction au travail pour l'ensemble des intervenants ayant répondu (n=178) est élevé. Les intervenants, peu importe leur employeur et les conditions objectives de leur travail, manifestent intérêt et enthousiasme pour le métier, trouvant une satisfaction dans l'espace relationnel (et le champ de l'émotionnel), à commencer par la relation aux clients.

L'accès à l'emploi dans les services de santé : l'effet du genre et de l'ethnicité

La catégorie professionnelle « auxiliaire familial » est largement féminine (80 %) et 48 % des auxiliaires sont des immigrants. De ces derniers, 62 % proviennent de l'un ou l'autre pays des Caraïbes. Les résultats rendent compte d'une relation très nette entre le type d'employeur et les origines ethniques : 62 % des effectifs des CLSC sont des individus nés au Canada alors que les immigrants représentent 38 % des effectifs. Dans les agences, le profil est exactement l'inverse : 39 % de Canadiens et 61 % d'immigrants. De plus, les individus noirs comptent pour 20 % seulement des effectifs des auxiliaires de CLSC alors qu'ils comptent pour 47 % des effectifs des agences montréalaises.

APPORT À L'ÉLABORATION DE POLITIQUES

Les résultats de cette recherche ont été partagés avec les auxiliaires familiaux et les institutions partenaires. Ils devraient également soutenir la réflexion sur la formation des auxiliaires familiaux et sociaux dans le cadre des interventions de première ligne de la santé et des services sociaux. Cette question est un enjeu majeur compte tenu des projections en matière de demande et de besoins de soins et services à domicile ainsi que de la réorganisation des soins et services à domicile dans le contexte d'une répartition entre les secteurs public et privé. D'autres recherches seraient nécessaires afin de mieux cerner les dynamiques relatives aux préjugés et aux stéréotypes dans la relation de soin et à la place réservée aux femmes immigrantes dans les services de santé.

L'équipe de recherche

- Marguerite Cagnet, CLSC Côte-des-Neiges
- Deirdre Meintel, Anthropologie, Université de Montréal
- Jean Renaud, Sociologie, Université de Montréal
- Sylvie Fortin, Groupe de recherche ethnicité et société (GRES), Université de Montréal
- Robert Sévigny, CLSC Côte-des-Neiges
- Laurent Raigneau, CLSC Côte-des-Neiges

Partenaires associés au projet

- CLSC Côte-des-Neiges
- CLSC Saint-Laurent
- CLSC Bordeaux-Cartierville

Organismes subventionnaires

- Conseil québécois de la recherche sociale
- Centre Métropolis du Québec – Immigration et métropoles

Pour obtenir plus d'informations sur cette étude, veuillez communiquer avec l'équipe de recherche dont les coordonnées apparaissent à la section Domaine3 du site Web d'Immigration et métropoles.

PUBLICATIONS en ligne

COGNET, M. (2004). « L'accès à l'emploi dans les services de santé : l'effet de la dimension ethnique. Étude du groupe des auxiliaires familiaux et préposés aux bénéficiaires à Montréal » dans J. Renaud, A. Germain et X. Leloup (éds.), *Racisme et discrimination : permanence et résurgence d'un phénomène inavouable*, pul, 60-86.

COGNET, M., RAIGNEAU, L. (2002). « Le genre et l'ethnicité : les critères voilés de la délégation des actes en santé », cahiers du GRES, Centre d'études ethniques des universités montréalaises, vol. 3, n° 1, pp. 25-38.
<http://www.erudit.org/revue/lcg/2002/v3/n1/009428ar.pdf>

COGNET M. (2004). « Immigration et marché du travail des soins et des services à domicile au Canada », Communication présentée à la 7^e Conférence nationale Metropolis, l'immigration et l'intégration au cœur des débats : recherches, politiques et pratiques, Montréal, 25-28 mars.

COGNET, M. (2004). « Les représentations des praticiens vis-à-vis de l'ethnicité dans la rencontre clinique », communication présentée à la 7^e Conférence nationale Metropolis, l'immigration et l'intégration au cœur des débats : recherches, politiques et pratiques, Montréal, 25-28 mars.

COGNET, M. (2003). « L'accès à l'emploi dans les services de santé : l'effet de la dimension ethnique. Étude du groupe des auxiliaires familiaux et préposés aux bénéficiaires à Montréal », Colloque du Centre d'études ethniques des universités montréalaises en collaboration avec Immigration et métropoles *Racisme et discrimination : les tensions et les défis d'une société plurielle*, 27-28 février.

COGNET, M. (2003). « Racisme et discrimination, les politiques des établissements publics de santé », Communication présentée à la Semaine internationale d'action contre le racisme, Montréal, 14-21 mars.

La présente *Capsule recherche* fait partie d'une série visant à vous informer sur la nature et la portée des projets de recherche menés par les chercheurs d'Immigration et métropoles. Pour consulter d'autres feuillets, visitez notre site Web à

www.im.metropolis.net

ou communiquez avec

Centre Métropolis du Québec
Immigration et métropoles
INRS – Centre Urbanisation Culture Société
385, rue Sherbrooke Est
Montréal, QC Canada H2X 1E3
Téléphone : 514.499.4084
Courriel : im-metropolis@umontreal.ca