

Rosita Fibbi et Janine Dahinden¹

Les requérants d'asile et le travail: déclassés? indispensables? bienvenus?

La migration se définit traditionnellement par le travail; il y a cependant des migrations, celles liées à l'asile, qui peuvent trouver ailleurs leur motivation. Toutefois, quelle que soit le canal par lequel l'étranger entre en Suisse, tôt ou tard presque tout migrant² se trouve confronté au marché du travail dans le pays d'accueil.

En Suisse, la politique d'immigration de l'après-guerre a été essentiellement déterminée par des motifs économiques de sorte qu'elle a été le principal instrument de gestion du marché du travail (Mahng et Piguet 2003). Il n'est dès lors pas étonnant que les immigrés aient joué un rôle important dans le monde du travail par le passé et qu'il le jouent encore aujourd'hui: il est tout à fait significatif qu'une personne active sur quatre soit étrangère (OFS 2002).

Dans les années 90, une migration liée à l'asile, d'ampleur somme toute limitée, vient s'ajouter à la migration de travail. Comme auparavant les travailleurs étrangers, les personnes issues de l'asile vont occuper le segment de la main-d'œuvre non qualifiée dans certaines branches de l'économie. En dépit du fait que cette migration ne se définit pas par le travail, les personnes issues de l'asile constituent aujourd'hui un apport indispensable à l'économie suisse.³

1. Les RA en Suisse: les nouveaux Gastarbeiter?

Piguet et Wimmer (2000) ont avancé l'hypothèse que les requérants d'asile (RA) sont les «nouveaux Gastarbeiter»: en 1997 la proportion de personnes relevant de l'asile sur le marché du travail était supérieure à la proportion de saisonniers (respectivement 8,7% et 7,8%); cette proportion est aujourd'hui descendue à environ 3%. L'étude des branches de l'hôtellerie, de la construction et du secteur de la santé menée par Kuster et Cavelti (2003) confirme cette hypothèse. Si les RA travaillent dans les mêmes branches que les saisonniers, ceci est dû entre autres aux règles administratives concernant l'accès à l'emploi. Depuis la suppression du statut du saisonnier⁴, les RA représentent la main-d'œuvre légale la plus flexible. Piguet et Losa (2002) démontrent dans une étude l'importance des demandeurs d'asile dans certains segments du marché du travail: en décembre 2000, 15 000 demandeurs d'asile environ étaient occupés dans l'économie suisse; ils estiment en outre que plus de 10 000 entreprises seraient prêtes à offrir un emploi à des requérants d'asile. Cette situation s'explique par la pénurie de main-d'œuvre peu qualifiée qui, selon les employeurs, touche l'économie suisse. Selon cette étude, si l'emploi des demandeurs d'asile venait à être interdit, la plupart des entreprises suisses serait en mesure de trouver des solutions de remplacement, mais un tiers d'entre elles considère cette main-d'œuvre comme irremplaçable.

En dépit du rôle important qu'ils occupent dans certaines branches, le taux d'activité des requérants d'asile est relativement bas. Dès lors, la relation entre RA et travail a été étudiée prioritairement sous l'angle de l'accès à un emploi. Froidevaux (1997), en particulier, a mené des entretiens auprès des employeurs pour connaître leur disposition à engager des RA: il fait état des lourdeurs administratives, des difficultés rencontrées par les entreprises dans la gestion d'une main-d'œuvre composite sur le plan des nationalités ainsi que des préjugés envers les personnes relevant de l'asile⁵.

2. Le travail: un lieu d'insertion

L'étude que le sfm a menée en 2003 sur mandat de Travail.suisse, et sur laquelle nous fondons cet article, par contre, se concentre sur la situation des personnes qui ont déjà réussi à trouver un emploi⁶. Nous avons approché aussi bien les employeurs que les salariés, par le biais de groupes de discussion⁷. Nous restituons cependant ici prioritairement les propos des salariés puisque notre but dans cet article est de cerner les conditions que les salariés étrangers récemment arrivés rencontrent dans leur vie professionnelle. Or, les requérants d'asile sont nombreux parmi les nouveaux salariés d'origine étrangère. L'étude décrit les conditions d'emploi des RA telles qu'elles émergent des entretiens et en particulier les inégalités subies par les RA: cer-

¹ Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population (sfm).

² Dans l'unique but de faciliter la lecture, nous avons opté pour l'utilisation d'un masculin générique qui inclut, bien entendu, autant les femmes que les hommes.

³ Rappelons à titre d'exemple que l'association des cafetiers-restaureurs a été déterminante pour assurer la stabilisation en Suisse du séjour des Tamouls arrivés comme requérants d'asile dans les années 80 en Suisse; l'argument décisif mis en avant était la position cruciale occupée par cette main-d'œuvre dans la branche.

⁴ Le statut du saisonnier a été aboli par le premier accord bilatéral sur la libre circulation des personnes entre la Suisse et l'UE, entré en vigueur en juin 2002. Cependant depuis l'adoption du modèle des trois cercles en 1991, définissant les zones de recrutement de la main-d'œuvre, il n'était plus possible de délivrer un permis saisonnier aux ressortissants des pays hors UE. Le dernier contingent de saisonnier date de 2000, il ne concerne que les ressortissants UE.

⁵ Il fait état du fait que le terme «réfugié» était devenu une insulte dans les lieux de travail (Froidevaux, 1997: 84).

⁶ Dahinden, Janine, Rosita Fibbi, Joëlle Moret et Sandro Cattacin (2004). *Integration am Arbeitsplatz in der Schweiz. Probleme und Massnahmen. Ergebnisse einer Aktionsforschung. Forschungsbericht 32/2004*. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien.

⁷ L'étude comporte l'analyse d'une bonne dizaine d'études de cas d'entreprises qui ont mis en œuvre des mesures spécifiques pour l'accueil des migrants à leur premier emploi. En outre, 16 groupes de discussion ont été organisés en Suisse alémanique, en Suisse romande et au Tessin. La moitié d'entre eux réunissait des patrons d'entreprise ou des responsables des ressources humaines travaillant prioritairement dans les secteurs de la santé et de l'hôtellerie-restauration; l'autre moitié réunissait des salariés de ces mêmes entreprises ayant la caractéristique d'être des primo-migrants, arrivés depuis moins de 5 ans en Suisse. Les entreprises ont été identifiées à l'aide des associations professionnelles alors que les salariés ont été convoqués sur la base des nominatifs fournis par les cadres.

taines conditions sont liées à leur statut juridique, d'autres par contre révèlent les changements dans les relations sur les lieux de travail produits par leur présence.

Le travail est sous différents aspects un lieu fondamental d'insertion pour le migrant (Sayad 1991): le travail fournit une identité de producteur ainsi que de consommateur et par là même une légitimité quant à la place du migrant dans la société d'immigration. D'une part, le fait de migrer retire de l'efficacité sociale à nombre de supports d'appartenance alternatifs à celui de travailleurs, d'autre part, les primo-migrants sont constamment sommés de fournir une justification de leur présence hors de leur pays et de prouver leur légitimité aux yeux des autochtones. Si tel est le cas pour la classique immigration de travail, il n'en va pas autrement pour les migrations liées à l'asile: comment se présente la situation sur le lieu de travail pour les RA, alors que la légitimation de leur présence dans la société suisse ne se fonde pas sur le travail?

Du point de vue du migrant également le travail est un important levier d'insertion. L'entreprise est le lieu où s'articulent un système de production de biens et de services et un système de relations humaines. Le migrant y est amené à tisser des relations, dont certaines sont susceptibles de rejaillir à l'extérieur de l'entreprise sur l'ensemble de ses relations sociales, mais sa position sociale a probablement aussi une répercussion sur son statut dans l'entreprise. Différentes études montrent que les relations sur le lieu de travail, et surtout la relation avec le patron, dépassent la seule dimension de l'emploi et de son instrumentalité; elles se révèlent importantes aussi pour l'insertion dans la société suisse (p.ex. Dahinden 2004 [à paraître]). Il faut donc se poser la question de savoir comment les RA se représentent leurs relations sociales sur le lieu de travail et quelles sont leurs expériences.

3. Les enjeux sur les lieux de travail

Divers enjeux ressortent des entretiens que nous avons menés avec les salariés et les cadres; nous les présentons regroupés en 4 points principaux.

3.1. Les statuts et les qualifications

De nombreux RA évoquent les obstacles qu'ils ont dû surmonter pour trouver un emploi. Ils tiennent notamment aux dispositions en vigueur: l'emploi des RA n'est en effet autorisé qu'à condition que d'autres personnes, suisses ou titulaires d'un permis C ou B, ne soient pas candidates au poste. Dès lors, l'emploi de personnes relevant de l'asile se concentre dans certaines branches, notamment l'hôtellerie-restauration et le secteur de la santé, sur lesquels s'est concentrée notre étude.

Les barrières formelles à l'emploi, tranquillement couchées sur le papier des règlements administratifs, devien-

nent des situations angoissantes dans le récit des personnes directement concernées. Celles-ci dépeignent les difficultés rencontrées pour parvenir à un statut consolidé, qui constitue la condition sine qua non pour un emploi stable⁸.

Moi, j'ai fait une demande d'asile, mais j'ai toujours le permis F. Ça me pose beaucoup de problèmes pour chercher un emploi, pour faire des études, etc. (femme au bénéfice d'une admission provisoire).

A cause des normes qui encadrent l'emploi des RA, il n'est pas rare que les personnes occupent un emploi en fort décalage par rapport à leur niveau de formation. Que la migration comporte souvent un phénomène de déqualification est une réalité bien connue pour tout type de migration. Chiswick (2000) le démontre notamment pour les immigrés aux USA tout en soulignant que les écarts de revenu qui en découlent tendent à se réduire avec le temps. Ce qui est moins évident, c'est que cela concerne aussi de manière sensible les personnes hautement qualifiées, ayant fréquenté avec succès une formation de type tertiaire. Pecoraro observe ce phénomène en Suisse en s'appuyant sur les données du recensement: il calcule la proportion des emplois n'exigeant qu'une faible qualification mais occupés par des travailleurs hautement qualifiés. «En 2000, 22% des activités non liées à la science et technologie⁹ sont occupées par des migrants formés, résidant en Suisse depuis moins de 5 ans.» (2004).

Certes, la déqualification ainsi documentée ne concerne pas seulement les RA, mais sans doute les RA contributifs à creuser cet écart¹⁰. Dans nos groupes de discussion nous avons en effet rencontré le cas d'un statisticien russe employé comme garçon d'office dans un hôtel genevois, ou encore celui d'une femme travaillant comme aide-soignante dans une maison pour personnes âgées; médecin dans son pays d'origine, elle ne parvient pas à faire reconnaître son diplôme. Si l'un peut accepter son sort comme une situation transitoire, l'autre – qui désormais a perdu tout espoir de changement – le vit très mal et en pleure pendant des mois. Certains responsables des ressources humaines sont bien conscients de la charge que ces situations de décalage permanent entre acquis et condition en migration représentent pour les RA.

Nous avons une économiste bosniaque qui est là depuis 8 ans – dit ce cadre hospitalier –; il ne supporte plus de travailler comme employée de cuisine, elle est en dépression. On lui a payé des cours à l'IFAG [formation

⁸ Selon des entretiens conduits dans le cadre d'une étude du sfm actuellement en cours, les agences d'emploi temporaire découragent les titulaires d'un permis F de poser leur candidature pour un emploi, voire refusent d'enregistrer leurs demandes d'emploi.

⁹ En suivant la terminologie forgée par l'OCDE, les activités «Science et technologie» sont constituées de dirigeants, cadres supérieurs, professions intellectuelles et scientifiques et professions intermédiaires (OCDE, 1995).

¹⁰ Dans le film «Le génie helvétique», qui a eu tant de succès en Suisse, le metteur en scène s'attarde, entre une scène principale et une autre, sur une femme africaine en train de nettoyer, qui reste muette. Cette femme, qui dans son pays d'origine était un cadre dirigeant d'une société multinationale, est une icône de la RA au travail, comme le signale le metteur en scène lors d'une présentation publique du film. Ce phénomène de déqualification et de déclassement est parfois désigné comme un *brain wasting*.

d'adultes], des cours de comptabilité, mais elle a maintenant un blocage, elle n'ose plus aller se présenter parce qu'elle est trop fragile psychologiquement. Et il y a l'âge et cette image d'employée de cuisine et ça, sur son CV, ça n'aide pas (responsable ressources humaines du secteur exploitation d'un hôpital).

D'autres responsables évoquent dans des termes plus généraux la même situation et les impasses auxquels elle conduit les RA.

On peut comprendre que la personne perde sa motivation au bout d'un certain temps. Pour un casserolesier, par exemple, sa qualification ne lui permettra pas de progresser en cuisine, ne serait-ce que comme aide-cuisinier. Mais ses qualifications sont complètement hors contexte, administratives ou universitaires. Ils se sentent frustrés, aussi parce que comme casserolesiers étrangers qui ne savent pas la langue, ils sont classés. Après, ils n'arriveront plus à faire leur place (intendante cheffe).

Tous les employeurs n'ont cependant pas cette empathie avec les RA: certains prennent prétexte d'une situation statutaire mal assurée pour s'autoriser une différence de traitement ressentie comme injuste par les personnes concernées.

Mon sous-chef m'a dit que si je travaillais plus, je devais écrire [mes heures] et qu'après, ils me paieraient ces heures supplémentaires. Mais ils ne me les ont jamais payées et j'ai compris que le sous-chef ne savait pas qu'ils ne payaient pas les heures supplémentaires pour les permis N. On doit récupérer ces heures supplémentaires à d'autres moments où il y a moins de travail. Les cuisiniers se font payer leurs heures supplémentaires, ils sont tous français (garçon d'office, permis N).

3.2. Les relations hiérarchiques

Le deuxième thème évoqué par nos interlocuteurs dans les *focus groups* a trait aux relations entre la hiérarchie et les subordonnés, une question cruciale dans le contexte du travail. Quels sont les problèmes soulevés? Le schéma traditionnel qui voyait les Suisses en position de responsables et les immigrés comme exécutants a subi une modification: les cadres intermédiaires sont désormais immigrés. Le plus souvent ils sont issus des premières vagues migratoires, ou encore ils proviennent de France ou d'Allemagne; forts de leurs compétences linguistiques et parfois professionnelles, ils accèdent facilement à des postes à responsabilité.

Dans le temps, il y avait plus de Suisses, mais maintenant, ça change. Chez mon amie, le chef, c'est un Espagnol. Où je suis, c'est une Française. Bon, les responsables à haut niveau, c'est des Suisses, ça c'est sûr. Mais les chefs d'étage ou les chefs d'unité, ça va (aide-soignant, RA).

Les changements dans l'organisation du travail et des hiérarchies professionnelles ne vont pas toujours sans causes des tensions.

Also die Italiener sind die Chefs, und dann kommen alle andern. Wenn jemand anders versucht etwas zu sagen, dann wird er «stillgelegt», und traut sich nicht, ein zweites Mal was zu sagen. Das ist ein Riesenproblem (cadre entreprise publique)¹¹.

Je préfère quand c'est des gens du pays qui commandent. Dès qu'un Espagnol, par exemple, doit commander, il vous traite pire que n'importe qui. En général, les gens qui ont dû émigrer n'ont pas pu faire d'étude dans leur pays. Ils partent pour trouver un avenir meilleur ailleurs. Souvent ces gens-là ne sont pas très bien éduqués et ils profitent des situations. Moi, j'ai jamais eu de problèmes avec des chefs suisses (électricien espagnol).

Ces «nouveaux» cadres ne sont pas toujours à la hauteur de la tâche de responsables et s'autorisent des écarts, des brimades, fort mal ressentis par leurs subordonnés parfois mieux qualifiés qu'eux sur le plan formel mais infériorisés par leur condition statutaire. Certains de nos interlocuteurs font état très discrètement de cette situation...

Dans la hiérarchie, certaines personnes veulent se sentir plus hautes que les autres... Quand on se met en tête qu'on est mieux que l'autre, on commence à avoir un comportement un peu déplacé et l'autre ne peut pas apprécier (garçon d'office africain, RA).

... alors que d'autres disent, de manière explicite, souffrir de vexations de la part de leurs supérieurs, certains de nos interlocuteurs se plaignant d'avoir été insultés. La question est d'autant plus grave que tous les cas cités concernent des salariés typés physiquement et en position statutaire particulièrement fragile parce que relevant de l'asile et que, dans certains cas, les responsables sont eux-mêmes d'origine immigrée.

La responsable est venue et a commencé à m'insulter. J'ai dit que je n'étais pas d'accord qu'on me parle comme ça, je lui ai dit que je n'étais pas son petit frère et qu'on n'a pas gardé les moutons ensemble. Dès lors que j'ai dit ça, les problèmes ont commencé. ... quand les gens savent que vous avez un permis de demandeur d'asile, les gens se comportent avec vous de manière très désagréable (garçon d'office africain).

Même si le terme n'a guère été évoqué par nos interlocuteurs, ces situations constituent en tout état de cause du *mobbing*; les salariés que nous avons interviewés, quant à eux, décrivent ces incidents le plus souvent comme des atteintes à leur dignité, un manque de respect.

Moi, j'ai enseigné pendant 8 ans à l'école primaire dans mon pays, j'ai un diplôme professionnel. Dans ce restaurant, tout le monde criait sur les cuisiniers... Les autres ne comprennent pas le français, donc le responsable de tous les restaurants, quand il venait, il venait les menacer et les insulter. Il a cru qu'il pouvait faire la même chose avec moi. Je lui ai dit qu'il ne pouvait pas insulter les gens sous prétexte qu'ils ne comprennent pas le français. Il y a un minimum de respect que vous nous devez (garçon d'office, RA).

Je suis allé aux prud'hommes avec le chef de service [italien] qui était franchement raciste. Il m'insultait toujours. Un jour, pour une histoire (...), je me suis plaint au syndicat, qui a écrit une lettre au bureau du personnel. Ils n'ont même pas répondu. Ça a continué et un jour, je suis monté au bureau du personnel. Mais ils n'ont rien dit, ils ont pensé que j'étais réfugié, que je n'avais pas de papiers et que je ne pouvais rien faire (collaborateur hôtellerie africain, RA).

Le vécu de nos interlocuteurs est largement congruent avec les résultats d'une étude du Seco sur le *mobbing*¹² en Suisse, qui aboutit à deux conclusions pertinentes pour

¹¹ «Donc les Italiens sont les chefs et tous les autres ne viennent qu'après. Si quelqu'un d'autre essaie de dire quelque chose, on la lui ferme et il n'ose plus parler la prochaine fois. C'est un vrai problème.»

¹² Dans cette étude, le *mobbing* est défini le phénomène par lequel un individu est la cible, de façon systématique et prolongée, de tracasseries d'un ou de plusieurs autres membres de l'entreprise où il travaille. Une personne est considérée «victime» de *mobbing* si elle subit un ou plusieurs actes figurant sur la liste du LIPT – liste de Leyman qui recense 45 agissements de *mobbing* – au moins une fois par semaine durant une période d'au moins six mois. Contrairement à ce qui ressort des études étrangères, la fréquence du *mobbing* en Suisse ne varie que peu d'un secteur d'activité à l'autre. Seuls l'hôtellerie et la restauration et, dans une moindre mesure, le secteur de la santé enregistrent un taux de *mobbing* nettement plus élevé. (Seco, 2002).

notre propos ici. D'une part, l'étude démontre que les tensions psychosociales sont presque deux fois plus fréquentes chez les étrangers (2002:11); il ressort des entretiens avec les «victimes» de mobbing que les étrangers (10,5%) et les binationaux (12,1%) sont nettement plus touchés par des actes de mobbing que les Suisses (6,9%). D'autre part, ce sont généralement les supérieurs qui sont les «auteurs» du harcèlement psychologique. L'étude analyse le profil social des personnes impliquées dans le mobbing en fonction de leur nationalité sans détailler le profil ethnique des «auteurs» (Suisses vs. migrants établis) ni le statut juridique des victimes (migrants établis vs RA); de ce fait, elle ne saurait être considérée comme transposable sans autre à la situation qui fait l'objet de notre analyse ici. Elle suggère néanmoins que le problème est réel pour les étrangers et rien ne permet de supposer que les RA s'en tireraient mieux que les autres étrangers.

L'apparition d'une nouvelle ligne de clivage ethnique entre migrants établis et personnes relevant de l'asile, qui vient parfois tout simplement s'ajouter au clivage préexistant – opposant Suisses – étrangers, calquée sur la différence juridique, avait été saisie par un observateur attentif de la réalité migratoire déjà au milieu des années nonante: «Aujourd'hui, les tensions culturelles ne se limitent plus aux seules populations indigène et immigrée; on les remarque aussi entre étrangers établis et nouveaux venus d'origines diverses» (Riedo 1996:9). Ceci peut s'expliquer par le fait que les immigrés établis sont exposés aux mêmes messages politiques et médiatiques que les autochtones, des messages qui singularisent les personnes relevant de l'asile creusant une distance d'avec elles, dont les immigrés établis se saisissent pour se distinguer et se protéger.

De plus, l'arrivée d'une nouvelle main-d'œuvre dans une situation juridique plus précaire reproduit vraisemblablement aujourd'hui pour les migrants établis un effet de mobilité comparable à celui observé dans les années 60 pour la main-d'œuvre suisse avec les mêmes conséquences sociales. Dans son étude publiée au début des années 70, Hoffmann-Nowotny (1973) a mis en lumière le phénomène qu'il a appelé «Unterschichtung», à savoir l'insertion de la plus grande partie des travailleurs étrangers de l'après guerre tout en bas de l'échelle professionnelle suisse, qui s'est traduite par une mobilité sociale ascendante des autochtones, indépendamment de leur niveau socio-professionnel. L'auteur expliquait le repli xénophobe des Suisses par la nature tout à fait contingente de leur mobilité sociale, mal assurée puisque découlant en premier lieu de la différence statutaire entre nationaux et étrangers.

Les conflits qui se greffent sur les rapports hiérarchiques prennent cependant des formes variées. Un autre cas de figure donne lieu en effet à des vives tensions: le conflit surgit quand ce sont les personnes provenant de pays extra-communautaires, venues le plus souvent dans le cadre de l'asile, qui se trouvent en position prééminente, de responsables. On découvre alors qu'il y a un *pecking order* largement intériorisé par les salariés; les Suisses se trouvent en

haut de la hiérarchie, les immigrés de longue date sont en position intermédiaire et les nouveaux arrivés tout en bas de l'échelle professionnelle dans l'entreprise. Toute entorse à cet ordre se heurte à une résistance importante, affirme ce cadre suisse d'une grande entreprise de distribution.

Mit Leuten aus Italien gibt es kein Problem, die sind schon in Fachkaderpositionen. Leute aus der Türkei und Ex-Jugoslawien haben eher Schwierigkeiten sich zu behaupten, und die Art, wie sie sich behaupten, kommt sehr schlecht an.¹³

J'ai un ami albanais [arrivé en Suisse comme RA], qui travaille dans l'entreprise X; ils ne veulent pas l'accepter comme chef: pas de problèmes avec les Suisses mais avec les étrangers, ses compatriotes, ils pensent que seul un Suisse doit, peut être chef. Là alors, ils le respectent (collaborateur de l'hôtellerie).

Un Portugais m'a dit que ça le rendait malade qu'un Noir commande (vendeur somalien, ex-RA).

Le stéréotype ethnique, qui vient se superposer à la condition de personne relevant de l'asile, devient un prétexte pour attaquer le prestige de personnes venues dans le cadre de l'asile; leurs qualifications ne sont pas reconnues, notamment lorsqu'elles parviennent à des positions de responsabilité. Que la véritable question réside dans la dissonance entre hiérarchie dans l'entreprise et hiérarchie dans la société en général est indiqué par les cas de discrimination multiple soulignés par plusieurs participantes aux groupes de discussion: des femmes sont l'objet de ressentiment de la part de leurs subordonnés en tant que femmes, en tant qu'étrangères et en tant que cadres.

Dans les entreprises, les Suisses ne supportent pas quand les étrangers prennent des responsabilités. J'ai vu ça: «ce n'est pas possible, une femme étrangère qui est responsable, elle nous commande» ils n'ont pas de respect, (femme responsable d'étage dans l'hôtellerie, ex-RA).

J'étais responsable d'un groupe, c'est moi qui montrais tout. Mais il y a des Suissesses qui sont arrivées après et qui ont dit qu'elles ne pouvaient pas travailler avec moi, qu'elles n'acceptaient pas que ce soit moi qui leur montre, que ça devait être le grand chef qui leur montre le travail. J'étais pénalisée (femme cheffe d'équipe dans l'industrie, ex-RA).

Certaines études décrivent les hiérarchies entre les travailleurs étrangers de différentes nationalités comme découlant de la représentation idéale d'un échange réciproque entre les immigrés et le pays d'accueil. Dans la perception des immigrés de longue date, un clivage oppose les immigrés «anciens» et les immigrés «nouveaux», voire les RA. Les immigrés venus en tant que travailleurs estiment qu'ils ont mis à disposition de la Suisse leur force de travail au point qu'ils y ont souvent laissé leur santé; de plus ils se sont adaptés à l'ordre établi. Ce processus à leurs yeux parfois douloureux, les fait penser qu'ils ont «mérité» leur statut consolidé et leurs droits. Suite à l'arrivée des RA, ces droits, acquis péniblement pendant des décennies, doivent être partagés avec des nouveaux venus qui, selon les premiers, ne

¹³ «Avec des gens d'origine italienne il n'y a pas de problème, ils sont aujourd'hui en position de cadre. Les Turcs et les ex-Yougoslaves ont de la peine à s'affirmer et la manière qu'ils ont de s'affirmer est très mal reçue».

fournissent aucune contre-prestations pour ces gains obtenus de haute lutte. Ils considèrent qu'ils profitent d'un système auquel ils n'ont rien contribué (Wimmer 2003).

Ces études montrent comment ces catégories opposant vieille et nouvelle immigration expriment des clivages à l'extérieur du monde du travail. Toutefois, à l'écoute des récits d'employeurs et de syndicalistes lors des présentations et discussions publiques de notre étude, nous nous sommes vite aperçues que ces catégories d'inclusion et exclusion sont également bien présentes dans les entreprises. D'un point de vue de l'action sociale et politique, il semble aujourd'hui plus difficile que jamais de construire un sentiment de solidarité entre les différentes catégories d'étrangers.

3.3. Les relations non hiérarchiques

Le troisième thème évoqué par nos interlocuteurs dans les groupes de discussion a trait aux relations non hiérarchiques. Selon certaines recherches de psychologie du travail, les conflits les plus intenses sont ceux qui mettent aux prises des personnes du même niveau hiérarchique, car ce sont celles qui, par comparaison aux conflits entre collaborateurs et supérieurs hiérarchiques, font moins l'objet d'efforts de résolution (Britsch 1997). Les collaborateurs migrants semblent percevoir les conflits avec les collègues¹⁴ et les usagers/clients comme faisant partie de leur vie de travail. Dans les discours des collaborateurs, l'élément central de ces conflits interpersonnels sur le lieu de travail est la question du *respect*.

Tous les Suisses ne sont pas cultivés, ils n'aiment pas tous les étrangers et il y a des problèmes de racisme. On n'en parle pas, on parle de jalousie, mais on ne dit pas clairement qu'il s'agit de racisme. J'ai entendu beaucoup de commentaires racistes (ouvrière, cadre remplaçante ex-RA).

J'ai beaucoup souffert de mon statut d'immigrée. Il y a toujours eu des discriminations¹⁵, que ça soit de la part des collègues suisses ou d'autres nationalités. Ce sont des places de travail où les conditions sont très précaires, ça rend inévitablement les gens agressifs (assistante sociale, ex-RA).

Ma prononciation n'est pas très bonne et certains en profitent. Ils font des remarques devant les clients par exemple (vendeur en alimentation, ex-RA).

Nombre d'anecdotes viennent étayer ce point; elles illustrent les diverses stratégies adoptées pour faire face à cette situation. Certaines victimes de ces tracasseries refoulent le problème, d'autres deviennent agressives, d'autres encore, ayant perdu tout espoir de redresser la situation, cherchent à se soustraire à des situations stressantes en entamant une reconversion professionnelle radicale¹⁶.

Certes, nombre de collaborateurs étrangers parmi ceux que nous avons réunis dans nos groupes de discussion trouvent au contraire un soutien auprès de leurs collègues; nous avons cependant été frappées par le nombre de griefs soulevés par des collaborateurs, que – il convient de le préciser – nous avons contactés sur indication de leur employeur.

L'autre source majeure de stress est la relation avec les usagers, les clients, les patients:

Pour moi, avec les collègues il n'y a pas problèmes, mais les patients, déjà quand ils te voient, déjà ton visage indique que tu es étranger. Souvent le patient ne dit rien, mais il te regarde (aide soignant suisse, ex-RA).

Bon, il y a aussi parfois des Suisses, surtout des personnes âgées, que je vois que ma couleur dérange, qui changent de caisse par exemple (caissière africaine, RA)

Dans ces situations nos interlocuteurs salariés ne sont pas visés en tant que RA mais plutôt en raison de la couleur de leur peau ou de leur aspect physique. Ce type d'incidents véritablement racistes ne sont pas inconnus aux supérieurs hiérarchiques, comme l'atteste cette responsable dans une structure hospitalière:

Noch häufiger sind Diskriminierungen seitens von Patienten gegenüber vor allem anders farbigen Mitarbeiter. «Von dieser Schwarzen lasse ich mich nicht pflegen, solche Dinge» (Leiterin eines Krankenhauses)¹⁷.

Alors que certaines entreprises prennent ces comportements de la clientèle à prétexte pour ne pas engager des personnes typées, d'autres assument – volens nolens – ces situations et pourraient se trouver dans la nécessité de promouvoir une action de persuasion afin de prévenir ce type d'incidents.

Reste à relever que les catégories d'appréhension de l'altérité sont radicalement nouvelles puisqu'elles se définissent en termes littéralement raciaux, s'appuyant sur des différences phénotypiques.

3.4. Un autre rapport au travail?

Plusieurs de nos interlocuteurs ont souligné que l'immigration liée à l'asile présente des traits spécifiques qui la différencient de l'immigration traditionnelle et qui ont des répercussions sur la vie professionnelle. Cette distinction a été mise en avant surtout par des cadres: ils établissent notamment un lien entre motivation au travail et raisons de migrer.

Je crois qu'ici, on parle des migrants qui viennent en état de survie en Suisse parce qu'ils sont des réfugiés soit économiques, soit politiques, soit de guerre. S'il y a une action à faire, c'est auprès de ces gens-là, et je crois que les employeurs ont un rôle important à jouer. [...] Je crois qu'on doit parler de l'intégration des gens qui arrivent en Suisse pour demander l'asile, avec un permis N ou F, parce que eux ont le droit de travailler dès lors qu'ils trouvent un employeur. Et il y a encore beaucoup de différences à faire parmi tous ces requérants. Je pense par exemple aux migrants portu-

¹⁴ En réponse à la question sur les principaux «auteurs» de l'harcèlement psychologique, il apparaît dans l'étude Seco que les collègues sont nettement plus impliqués dans les cas de mobbing d'étrangers ou de personnes possédant la double nationalité.

¹⁵ Il convient de souligner que le terme discrimination n'a pas été fréquent dans le récit des employés qui décrivent leurs difficultés davantage comme des griefs et ne les articulent pas comme des revendications.

¹⁶ Bien évidemment, cette stratégie n'est possible qu'à partir du moment où l'on possède un statut juridique consolidé.

¹⁷ «Les comportements discriminatoires des patients à l'égard des collaborateurs, notamment de couleur, sont encore plus fréquents. Des remarques du style: Moi, je ne me laisserai pas soigner par ce Noir.» (directrice d'un home pour personnes âgées).

gais de la génération de Mme Vargas, la situation économique de ce pays à l'époque n'était pas très favorable, ce qui les a incités à venir ici. Mais c'était leur propre choix, beaucoup de gens sont restés au Portugal. Par contre maintenant, on voit des Bosniaques, des Afghans, des gens du Burkina Faso, ils sont en état de traumatisme et de choc parce qu'ils ont subi des guerres. Et on leur demande de travailler. Souvent, ils cherchent un travail parce qu'ils le doivent et ils sont propulsés dans un milieu qui est une autre planète. Je vois quand je leur parle, ils ne comprennent pas. Quand je commence à leur parler qualité de service, service à la clientèle, aller au devant des besoins du client, donner le petit plus au client, alors que eux sont parfois édentés, des femmes se sont fait violer, etc., ils ne comprennent pas. Et on leur demande de bosser et d'avoir le sourire aux lèvres. Il y a des différences terribles entre l'état dans lequel ils sont et ce qu'on leur demande en tant qu'employeurs, il y a des fossés (directrice des ressources humaines).

Aux dires de nos interlocuteurs, le travail a probablement une importance secondaire pour les «nouveaux migrants», ce qui se répercute sur leur attitude en entreprise: c'est en particulier le cas pour les requérants d'asile qui ont vécu des événements dramatiques et traumatisants sur le plan psychique.

D'autres aspects plutôt psychologiques ont été soulevés. Nous avons déjà mentionné les requérants d'asile dont le niveau de formation n'est pas mis à contribution pour l'exécution de leur travail. C'est peut-être un nouveau phénomène sur le marché de travail, selon lequel des travailleurs bien qualifiés sont forcés – à cause de leur statut – de travailler dans des segments non qualifiés. Ce décalage, ressenti comme une dévalorisation, peut aboutir à des problèmes psychiques. Voici comment l'a exprimé une responsable des ressources humaines du service d'exploitation d'un hôpital:

C'est la seule place qu'ils [les RA] ont pu trouver, c'est la difficulté d'intégration dans notre monde du travail qui fait qu'ils ne trouvent pas. Les années passent et quand ils sont mieux intégrés et veulent trouver un poste qui correspond à leurs qualifications, c'est quasiment impossible. Ce sont aussi des personnes qui ont 40 ans ou 50 ans quand ils peuvent y penser, c'est quasi trop tard à cause de l'âge. On essaie de l'aider, mais c'est difficile. Ça peut déboucher sur des problèmes psychologiques, des dépressions.

Le travail est une dimension constitutive du statut social, dans la mesure où la place que l'on occupe dans l'organisation du travail est porteuse de sens et a des prolongements hors de l'entreprise. L'identité professionnelle est l'un des éléments de l'identité sociale. L'identité, l'accomplissement de soi dans le champ social, passent très largement (sinon exclusivement) par la reconnaissance sociale liée au travail (Kergoat, et al.1998:45): ce qui s'attache à une activité socialement valorisée reste décisif.

Il va de soi qu'une telle non-reconnaissance peut être vécue de la part des migrants comme une forme d'oppression. En plus, si on prend au sérieux les études qui montrent qu'aujourd'hui le discours xénophobe vise surtout les requérants d'asile, cette non-reconnaissance doit être perçue dans un cadre plus élargi. Comme Charles Taylor (1994) l'a écrit dans son essai remarqué sur la «politique de la reconnaissance», il suffit parfois d'une absence de reconnaissance pour miner l'image de soi des représentants des minorités ethniques, même en absence d'une discrimination massive.

Il est intéressant de discuter un autre aspect qui a été débattu lors des discussions en groupes:

Ich stelle fest, dass wir einen Mangel für die Kultur und für die Bewältigung von Lebenssituationen und Konflikten dieser Mitarbeiter haben. Beispiel: Bezieht sich auf die Belastungs- und Konfliktbewältigung von Mitarbeitern bspw. aus dem islamischen Kulturraum. Ich mache die Feststellung, dass insbesondere Frauen Reaktionen haben auf Stresssituationen, die oft psycho-somatischer Natur sind und wir wissen oft nicht, wie wir in der Kommunikation den Zugang finden, mit der Mitarbeiterin dieses Problem zu lösen (Leiter Pflegedienst Psychiatrie)¹⁸.

La relation entre immigration et santé est un phénomène extrêmement complexe et nombre d'études attestent que les migrants - et surtout les RA - connaissent des conditions de santé précaires, bien souvent moins bonnes que celles observées auprès de la population autochtone (Efionayi-Mäder et Chimienti 2003; Moser, et al. 2001; Weiss 2003). Ce qui est problématisé ici n'est pas un éventuel lien de causalité entre l'immigration et certaines pathologies, mais plutôt la manière dont la situation migratoire influe négativement sur la santé des migrants. Sont en cause les conditions de travail, les statuts de séjours précaires, des caractéristiques justement qui vont souvent de paire avec les emplois les moins qualifiés, et qui sont souvent accomplis aujourd'hui par des RA. Les RA se trouvent donc dans une situation précaire et on peut penser qu'ils sont davantage exposés pour cela à des risques de problèmes de santé. Des employeurs ont mentionné par exemple le fait que les absences causées par des problèmes de santé ont souvent pour motif des conflits sur le lieu de travail.

On a entre-temps reconnu ces problèmes et différentes études sont en cours pour mieux comprendre le lien entre un statut précaire et la santé d'une part et les conditions de travail et la santé d'autre part (voir les recherches qui sont effectuées le cadre de la recherche mandatée par l'OFSP).

4. Conclusions

Les RA sont devenus une composante non négligeable de la main-d'œuvre en Suisse, notamment dans les emplois les moins qualifiés, en dépit du fait que leur venue en Suisse n'est pas imputable aux besoins de l'économie. Ces transformations structurelles ont des répercussions importantes sur la situation sur le lieu de travail. A cause de leur condition précaire sur le plan juridique et de leur origine extracommunautaire qui fonctionne aujourd'hui comme un

¹⁸ Je constate que nous sommes confrontés à une connaissance insuffisante de la culture des modes de vie ainsi que des manières de dépasser les conflits chez ces collaborateurs. C'est par exemple le cas pour ce qui concerne la gestion de la charge émotionnelle et de travail ainsi que des conflits chez les collaborateurs, notamment ceux provenant du monde islamique. Je m'aperçois que les femmes en particulier ont des réactions de type psycho-somatique à des situations de stress; nous ne savons dès lors pas comment parvenir à communiquer avec ces collaborateurs pour trouver une solution à ces problèmes (directeur d'une unité d'infirmiers en psychiatrie).

signe stigmatisant, traitements différentiels, stéréotypes ethniques et racistes, problèmes psychosociaux sont une réalité quotidienne pour les RA. De plus, des nouveaux clivages apparaissent au sein des entreprises; ils n'épousent plus nécessairement les contours des nationalités mais traduisent la création de nouvelles catégories cognitives opposant la nouvelle à la vieille immigration.

Le fait que cette réalité émerge nettement dans nos entretiens démontre qu'elle est perçue par les acteurs sociaux, cadres et salariés, dans les entreprises. Elle est cependant peu thématifiée, peu discutée. Il convient d'une part d'affiner l'étude de ce phénomène et, d'autre part, de provoquer un débat public afin de développer une connaissance réfléchie de cette réalité et de parvenir à une analyse partagée de la situation, préalable à toute intervention correctrice.

Références bibliographiques

- Britsch, Mirjam Cécile (1997). «*Konfliktkultur*» in einem Produktionsbetrieb der Schweizerischen Bundesbahnen: Universität Bern.
- Chiswick, Barry R. (2000). «Are Immigrants Favorably Self-Selected? An Economic Analysis.» in *Migration Theory*, edited by Caroline B. Brettell and James F. Hollifield. New York: Routledge.
- Dahinden, Janine, Rosita Fibbi, Joelle Moret et Sandro Cattacin (2004). *Integration am Arbeitsplatz in der Schweiz. Probleme und Massnahmen. Ergebnisse einer Aktionsforschung. Forschungsbericht 32/2004*. Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien
- Dahinden, Janine (2004) (à paraître). *Prishtina – Schlieren. Albanische Migrationsnetzwerke im transnationalen Raum*. Zürich: Seismo.
- Efionayi-Mäder, Denise et Milena Chimienti (2003). «Migration und Gesundheit: ein sozialpolitische Orientierung», dans Caritas (éd.). *Sozialalmanach 2003*. Luzern: Caritas-Verlag, p. 155-172.
- Froidevaux, Didier (1997). «Enquête auprès des employeurs: rapport de recherche». *Nationale Unterschiede in der Arbeitsintegration von Asylsuchenden: Bericht zur Phase III (...)* / von Denise Efionayi-Mäder und Etienne Piguet; (Leitung: Andreas Wimmer). Neuchâtel: Forum suisse pour l'étude des migrations, 1997. S. B1-B59.
- Hoffmann-Nowotny, Hans-Joachim (1973). *Soziologie des Fremdarbeiterproblems: Eine theoretische und empirische Analyse am Beispiel der Schweiz*. Stuttgart: F. Enke.
- Kergoat, Jacques, Josiane Boutet, Henri Jacot et Danièle Linhart (1998). *Le monde du travail*. Paris: La Découverte.
- Kuster, Jürg et Guido Cavelti (2003). «Le recrutement de la main-d'oeuvre étrangère: effets des règlements du droit des étrangers et du droit d'asile», dans Wicker, Hans-Rudolf, Rosita Fibbi et Werner Haug (éd.). *Les migrations et la Suisse*. Zürich: Seismo, p. 247–262.
- Mahnig, Hans et Etienne Piguet (2003). «La politique suisse d'immigration de 1948 à 1998: évolution et effets», dans Wicker, Hans-Rudolf, Rosita Fibbi et Werner Haug (éd.). *Les migrations et la Suisse*. Zürich: Seismo, p. 63–103.
- Moser, Catherine, Doris Nyfeler et Martine Verwey (2001). *Traumatisierungen von Flüchtlingen und Asyl Suchenden*. Zürich: Seismo.
- OCDE, (1995) Manuel sur la mesure des ressources humaines consacrées à la science et à la technologie, Paris
- (OFS), Office fédéral de la statistique (2002). *La population étrangère en Suisse. Edition 2002*. Neuchâtel: Office fédéral de la Statistique.
- Pecoraro, Marco. (2004) (à paraître). «Migrants hautement qualifiés en Suisse.»
- Piguet, Etienne et Stefano Losa (2002). *Travailleurs de l'ombre? Demande de main-d'oeuvre du domaine de l'asile et ampleur de l'emploi d'étrangers non déclarés en Suisse*. Zürich: Seismo.
- Piguet, Etienne et Andreas Wimmer (2000). «Les nouveaux «Gastarbeiter»? Les réfugiés sur le marché du travail suisse.» *Revue de l'intégration et de la migration internationale* 1(2): p. 233–257.
- Riedo, René (1996). *Umriss zu einem Integrationskonzept*. Bern: Eidgenössische Ausländerkommission.
- Sayad, Abdelmalek (1991). *L'immigration ou le paradoxe de l'altérité*. Bruxelles: De Boeck-Wesmael.
- SECO (2002). *Mobbing et autres tensions psychosociales sur le lieu de travail en Suisse*. Berne.
- Taylor, Charles (1994). *Multiculturalism. Différence et démocratie*. Aubier: Flammarion.
- Weiss, Regula (2003). *Macht Migration krank? Eine transdisziplinäre Analyse der Gesundheit von Migrantinnen und Migranten*. Zürich: Seismo.
- Wimmer, Andreas (2003). «Etrangers établis et outsiders indigènes. Formation des catégories sociales et réseaux de relations dans trois quartiers d'immigrants», dans Wicker, Hans-Rudolf, Rosita Fibbi et Werner Haug (éd.). *Les migrations et la Suisse*. Zürich: Seismo, p. 197–226.