

Le rôle de la médiation par réseau socio-numérique (RSN) dans le recrutement des aides à domicile subsahariennes dans les foyers marocains

Hanane QAIDI¹

Docteur en Langue, Communication et Cultures, LARLANCO, Université Ibn Zohr, Agadir.

Hassan ENNASSIRI²

Enseignant chercheur en SIC, LARLANCO, Université Ibn Zohr, Agadir.

Mostafa EL KHADIR³

Doctorant en Langue et Communication, LARALANCO, Université Ibn Zohr, Agadir.

DOI : <https://doi.org/10.60481/revue-rise.N3.7>

Introduction

Le Maroc est à la croisée des cultures et civilisations depuis l'aube des temps, et depuis son retour officiel à l'Union Africaine (UA), le flux de subsahariens a augmenté d'une manière remarquable. La politique marocaine mène une vraie gestion de l'immigration subsaharienne, d'une part, parce que le phénomène est récent et, d'autre part, parce que cette immigration est extrêmement variable et soumise aux pressions extérieures comme le renforcement et le contrôle de ses frontières avec l'Europe⁴, cette présence migratoire crée sur le territoire national des différences culturelles, des styles de communication et de langue influencent d'une manière directe la plupart des formes de communication interculturelle entre les subsaharien(ne)s et les marocain(ne)s.

La communication à travers internet donne une large chance d'interactions interculturelles à un plus grand nombre d'utilisateurs. De nos jours, les réseaux socio-numériques sont devenus un outil indispensable d'information, d'échanges, mais aussi un médium favorisant la création de nouvelles relations interpersonnelles entre individus appartenant à des communautés culturelles différentes.

La médiation culturelle a donc pour objet d'encadrer, d'orienter les rencontres interculturelles en accompagnant les incompréhensions, les malentendus voire les conflits

¹ qa.hanane@gmail.com

² Nacirihassan11@gmail.com

³ elkhadirmostafa@gmail.com

⁴ En décembre 2016, la deuxième phase de régularisation a été lancée, le Maroc a reçu 25.600 de dossiers de régularisation

possibles dus aux représentations, aux préjugés ou aux stéréotypes qui souvent s'accroissent dans les contextes de différences culturelles.

Dans le cas des aides à domiciles subsahariennes, objet de notre questionnement, qui cherchent à intégrer les foyers marocains, les réseaux socio-numériques semblent jouer un rôle important dans la recherche d'emploi ou dans la diffusion d'expériences en ligne (réseaux sociaux, blogs...) au sein des foyers marocains surtout avec le développement des technologies de l'information et de la communication qui ont rendu la rencontre et l'échange avec l'autre accessibles à tous.

Au Maroc c'est « Facebook » qui détient la première position chez les Marocains. Ce réseau social numérique est suivi de « Youtube », « WhatsApp » et « Instagram »⁵. « Facebook » est donc un canal de communication informelle qui permet d'être en relation à tout instant avec les amis, proches et contacts mais il peut désormais jouer un rôle professionnel car il y a des recruteurs qui utilisent les informations qui y sont disponibles pour sélectionner les candidats.

Selon une étude, menée par « Facebook » et ses partenaires, près de la moitié des 530 recruteurs consultés utilisent déjà le réseau social dans leurs missions quotidiennes. Plus de 50% d'entre eux pensent que « Facebook » deviendra un outil indispensable dans leurs futures campagnes de recrutement.

Notre article explore la problématique de la face cachée de l'usage des réseaux socio-numériques dans le recrutement des aides à domicile subsahariennes dans les foyers marocains. L'objectif de cet article est d'interroger la manière dont s'exerce ce recrutement des aides à domiciles subsahariennes et saisir les enjeux qui sous-tendent cette opération. Nous émettons l'hypothèse suivante pour tenter d'analyser cette problématique : la proximité culturelle entre les aides à domiciles subsahariennes et les familles marocaines serait impossible en l'absence d'une médiation interculturelle.

⁵Selon une étude publiée sur le site www.lesiteinfo.com/ consulté le 27 septembre 2023

Cadre théorique

Le travail à domicile est difficile à décrire car il regroupe beaucoup de volets et de piliers qui sont attachés l'un à l'autre, un travail à domicile regroupe les tâches avec leurs difficultés, l'environnement de travail, ainsi que la relation employé employeur, et les représentations sociales qui en découlent. Ainsi, la réalité construite de ce travail, des tâches, de l'employeur et de l'employé dépend d'un ensemble de valeurs ancrées.

Travailleuse domestique ou aide à domicile, est une appellation très employée au Maroc. Elle dérive du mot « travail » et se retrouve notamment dans le contexte urbain.

La migration et l'urbanisation ont aidé à rendre ce secteur de travail en expansion, mais aussi la forte apparition des « bonnes » remonte aux débuts des années 1970 et coïncide avec l'émergence du « groupe de femmes diplômées et salariées » (Mernissi, 1981 : 36), ce sont des femmes qui ont intégré le monde de travail et qui ont délégué les tâches de leurs domiciles à une personne avec en contre partie une rémunération

De nos jours nous constatons l'apparition des aides à domicile relevant d'autres nationalités. Depuis les années 2000, l'opinion marocaine découvrait que le Maroc se transforme en terre de transit pour des migrants venus d'Afrique centrale.

Face à ce phénomène, les agences de placement et les intermédiaires étudient les besoins des familles marocaines en terme de besoin de prestations (nounou, femme de ménage, aide cuisinière ou cuisinière) et proposent les profils de femmes subsahariennes adéquats dans un premier temps (selon une étude faite par Le Groupe antiraciste d'accompagnement et de défense des étranger(e)s et migrant(e)s (GADEM), Les « Subsahariennes » sont recommandées pour leur « flexibilité », et comme elles ne sont pas chez elles, elles sont plus engagées, plus dociles, elles sont fiables aussi. Et puis elles parlent bien français. Sans oublier qu'elles sont « moins chères » que les Marocaines et les Asiatiques).

Dans un deuxième temps et après le recrutement, les agences de placement et les intermédiaires doivent assurer un accompagnement dans le but d'assurer la bonne intégration de l'aide à domicile et assurer un agencement optimal des besoins de la famille marocaine, et de l'aide à domicile subsaharienne.

Cet accompagnement est à la fois professionnel visant à accompagner les familles marocaines dans leurs besoins, et placer la candidate selon ses expériences, son savoir et son savoir être, mais aussi un accompagnement interculturel qui permet de créer des liens culturels et linguistiques entre les femmes subsahariennes et les familles marocaines afin d'éliminer les barrières socioculturelles, et d'éviter tout éventuel conflit. Donc pour parler de médiation il faut cerner la nature de relation afin de mettre en place un lien médiateur approprié.

(Milburn, 2002) affirme que la médiation procède d'une technologie sociale assurant la pacification des relations : le médiateur est un tiers neutre à la relation qui, respectant les principes d'impartialité et de neutralité, permet l'épuisement de la dispute et la conciliation des points de vue sans faire perdre la face. Dans ce sens, le médiateur essaye de convaincre les deux parties prenantes que la médiation est la seule issue pour vivre ensemble en harmonie et mettre fin aux difficultés interculturelles.

L'une des causes majeures des conflits au quotidien est la pluralité des cultures et des façons de vivre, de penser, de se comporter (J.Nissim 2014). La médiation est donc le chemin le plus approprié pour apprendre à se conduire avec l'autre et à le comprendre, puis à vivre ensemble au-delà de ces conflits.

La médiation renvoie au processus de création et de réparation du lien social et vise tout particulièrement le règlement des conflits survenant dans la vie de tous les jours (Plivard 2010). Elle crée un lien et un espace de parole qui va permettre aux individus de communiquer et s'entendre mutuellement. A cet égard, Pivard postule que « La médiation renvoie au processus de création et de réparation du lien social et vise tout particulièrement le règlement des conflits survenant dans la vie de tous les jours »⁶

Quand il s'agit de contexte international, la création de ce lien ou sa réparation deviennent délicats et exigent tact, doigté et vigilance.

⁶Plivard, I. « La pratique de la médiation interculturelle au regard des populations migrantes... et issues de l'immigration » Dans Connexions 2010/1 (n° 93), pages 23 à 38

L'intermédiaire est appelé à jouir d'une compétence interculturelle qui lui garantira un savoir faire relationnel en l'occurrence entre le subsaharien et le marocain porteurs de cultures différentes, pouvant être à l'origine de leurs malentendus ou conflits.

Les spécialistes de la communication interculturelle essayent de comprendre ce qui se passe lors du contact entre des êtres humains de différentes cultures lorsqu'ils interagissent et tentent de résoudre des problèmes dans le cadre de diverses situations. La communication interculturelle peut, en fait, être considérée comme une sorte de « troisième culture » (Casmir, 1978).

Cette approche a été encouragée dans une large mesure par les travaux fondateurs de chercheurs comme Edward T. Hall (1959, 1966). Le but de la communication interculturelle est de savoir comment les individus dont les cultures sont différentes tentent de gérer cette différence à chaque fois qu'il y a une communication

Les premières approches de Hall pour l'étude du comportement humain et des interactions à travers les lignes de démarcation culturelle étaient des tentatives de fournir des catégories et des mesures spécifiques. Il en résultait l'impression que nous pourrions être en mesure d'identifier et d'étiqueter des « casiers » dans lesquels nous pourrions facilement trier les différences culturelles. Ses principales contributions à notre compréhension du fait que les êtres humains utilisent l'espace différemment dans différents contextes en raison de demandes culturelles différentes, étaient néanmoins entachées de l'illusion de la spécificité ou de la définition par l'attribution de valeurs et de mesures numériques.

L'appellation réseau numérique est apparue lorsque les liens ont commencé à être établis sur le Net. Ces réseaux semblent assurer dans le monde virtuel une transmission numérique de données et avec l'émersion du digital, ces réseaux de communication évoluent en permanence pour transporter des informations numériques utilisées au quotidien.

Au début des années 2000 les réseaux socio-numériques sont apparus et ils ont donné la possibilité aux personnes de créer, de participer à la digitalisation des contenus d'une part, et d'autre part, de créer des relations interpersonnelles. Les réseaux socio-numériques génèrent des relations interpersonnelles nouvelles et enrichissent des relations existantes : tout le monde parle, partage et s'exprime, c'est désormais un véritable pionnier qui gère la nuit comme le jour des gens à travers le monde.

« Les réseaux sociaux ont pu apparaître pour certains comme la réalisation ultime de l'esprit communautaire et démocratique qui fut celui des pionniers d'Internet »⁷

En effet, c'est un outil nécessaire pour élaborer et garder les liens forts des usagers, chaque personne qui a accès à internet peut s'exprimer et se faire écouter et voir par des usagers à travers le monde.

Apparu en 2004 sur le campus de l'Université Harvard, le site « Facebook » était destiné dans un premier temps aux étudiants de l'université, après il a connu une forte expansion dans le monde entier. D'après les chiffres « Facebook », le réseau social est utilisé par 60,6 % des internautes mondiaux (Statista, 2021). « Ce réseau socio-numérique offre à l'utilisateur de nombreuses applications à l'aide desquelles il peut bricoler son identité, participer à des discussions et débats, publier des photos et vidéos, remixer des contenus »⁸.

Ce réseau dominant dans le monde entier regroupe à la fois plusieurs rubriques donnant le choix aux usagers de créer de nouvelles opportunités, et d'être au courant de tous les événements des quatre coins du monde.

Or en quoi le réseau socio-numérique contribue-t-il au maintien du lien social ? Milroy (1987, 2002) parle du réseau social comme étant un réseau qui définit les relations interpersonnelles entre les individus. Il affirme que la nature du réseau social impacte directement l'individu et sa relation avec les autres. Cela peut initier ainsi son intégration au sein du groupe social à qui il appartient. Certains auteurs jugent qu'il s'agit d'un véritable système de relations (Ferrand, 1997) ; c'est un système constitué de relations, qui prend en évidence des effets propres aux individus et leurs comportements sociaux.

S. Wasserman et K. Faust (1994) définissent le lien social comme étant un ensemble d'acteurs et les relations qu'ils représentent ; autrement dit, le lien social regroupe deux volets : les usagers qui utilisent le réseau, et les liens relationnels induits suite à l'échange, autrement appelées lien social (H.Hérault, P.Molinier, 2009).

⁷Naivin, B. : « Comprendre la culture numérique », 2019, pages, 159-164

« Un titre alternatif comme « liens sociaux, liens numériques » aurait laissé entendre qu'il existerait une opposition entre plusieurs types de liens et qu'il serait nécessaire de distinguer les « liens sociaux ordinaires » des « liens techniquement médiés » »⁹. Ce qui est vrai pour les liens aux personnes semble opposé entre ce qui est réel et ce qui est virtuel, d'où l'appellation socio-numérique qui peut regrouper les deux attributs donnant naissance à cette relation interpersonnelle à travers le numérique.

Notre étude explore l'usage du réseau « Facebook » comme un outil de recrutement d'aides à domicile dans les foyers marocains. La contrainte dont il est question est seulement informelle - puisque leur travail s'exerce principalement de manière informelle –, vu la croissance importante de l'immigration féminine dont l'activité principale reste «le travail domestique». Grâce à des agences de placement ou des intermédiaires ; les aides à domiciles subsahariennes intègrent les foyers marocains.

Méthodologie

Pour mieux cerner notre étude, nous avons mené une enquête par questionnaire auprès de 15 agences de placement et d'intermédiaires afin de voir de près le rôle de la médiation interculturelle dans le recrutement des aides à domiciles subsahariennes dans les foyers marocains. Nous avons mis en place des questions selon les rubriques suivantes:

- **Identification de l'agence de placement et ou intermédiaires**

Cette rubrique s'intéresse essentiellement à l'identification de l'agence ou de l'intermédiaire pour avoir un sondage de présence de chaque répondant dans le recrutement des aides à domicile

- **Le déroulement du recrutement**

A travers cet item nous avons examiné les critères de choix d'une aide à domicile subsaharienne par une famille marocaine, c'est-à-dire lorsqu'une famille marocaine contacte une agence de placement ou un intermédiaire quels sont les critères qu'elle juge importants, et moins importants ?

⁹E.Dagiral, O.Martin, « Lien sociaux numériques pour une sociologie plus soucieuse des techniques », N1, vol 8, 2017

• L'accompagnement et intervention en cas de situations particulières

Ou autrement dit la médiation, comment gérer les situations de conflits interculturels (leurs causes, leurs fréquences, quels genre de conflits, quelles mesures prises). Les agences de placement et les intermédiaires doivent savoir quand et comment recenser tous les obstacles éventuels au processus de recrutement et à essayer de comprendre leur nature. Ils pourront par la suite attirer ainsi l'attention des acteurs sur ces difficultés et trouver des issues pour les surmonter.

La réalisation de l'enquête a nécessité au préalable la sélection de plusieurs agences de placement et d'intermédiaires d'aides à domicile sur la ville de Casablanca. La durée de l'enquête s'est étalée sur 2 mois. L'administration du questionnaire prenant en considération le contexte dans lequel se trouve le public cible de notre étude, présente deux difficultés : notamment celle du recensement auprès des institutions concernées par ce secteur en plein développement, et celle de la présence des intermédiaires (secteur informel). Le but de ce questionnaire est de produire des résultats qui permettraient de vérifier notre hypothèse de départ, et d'autre part, recueillir le maximum d'informations sur le rôle de la médiation interculturelle dans le recrutement des aides à domicile.

A ce propos, nous avons fait appel aux pages « Facebook », et dénicher les annonces d'intermédiaires, sur le moteur de recherche Google pour avoir le maximum possible d'agence de placements. Nous avons ensuite contacté toutes ces personnes ressources qui ont accepté de répondre à notre questionnaire, et d'autres qui se sont retenus.

Tableau1 : L'administration du questionnaire

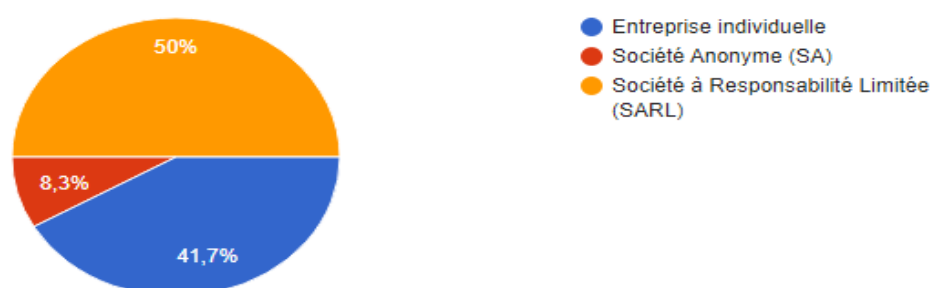
Via WhatsApp	Via e-mail	En main a main
15	5	10

50% des questionnaires prévus n'ont pas pu être obtenus pour des raisons inexplicables.

Il convient de préciser que l'enquête nous a pris du temps surtout auprès des agences de placement puisqu'après confirmation de la réception du questionnaire, elles demandent du temps pour réagir. Il fallait souvent relancer à chaque fois. D'autres refusent de répondre dès qu'on mentionne que nous menons une enquête, sous prétexte qu'elles de non disponibilité ou en soulignant être tout simplement une agence de placement dont le rôle se limite à fournir un profil d'aide à domicile. Eu égard à ces conditions et au temps imparti, nous considérons satisfaisant cet effectif d'informateurs.

- **Résultats et interprétations :**

Graphique 1 : Répartition par forme juridique



Ce graphique montre l'égalité entre les sujets qui ont une forme juridique de société à responsabilité limitée, de société anonyme, et les entreprises individuelles, cette dernière regroupe aussi les intermédiaires car ils travaillent pour leur propre compte

Tableau 2 : Les profils d'aides à domicile recrutés

Profil recruté	Fréquence
Cuisinière	15
Femme de ménage	15
Nounou	15
Garde malade ou personne âgée	14
Chauffeur	15

Coursier	12
Jardinier	14
Agent de sécurité	11

Le premier tableau montre que la majorité des profils recrutés sont des femmes de ménage, des cuisinières, et des nounous, mais aussi des gardes de malades ou gardes de personne âgées.

Tableau 3: Portefeuille d'aides à domiciles subsahariennes, et exactitude des données

Méthode	Fréquence	Control d'exactitude	Fréquence
Dépôts de cv sur place	14	Vous appelez l'ancien employeur	4
Via un intermédiaire marocain	3	Vous contactez l'ancienne agence	2
Via un intermédiaire étranger	4	Rien	11

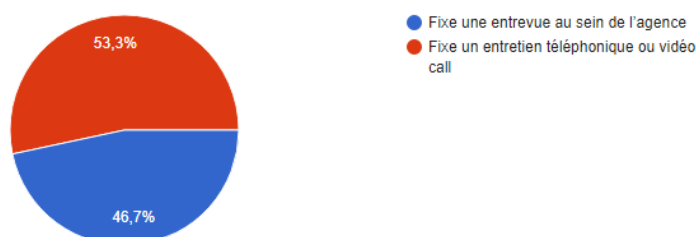
A travers ces résultats, la méthode la plus utilisée dans la constitution du portefeuille d'aide à domicile se fait par le dépôt de cv sur place, mais aussi à travers d'autres méthodes :

- Canal de bouche à oreille
- Canal de réseaux socio-numériques (Facebook, whatsApp, annonce sur les groupe Facebook...)

A noter aussi que pour les cuisinières, leurs plats sont filmés et envoyés par whatsApp pour s'assurer de leur savoir faire en cuisine.

Pour contrôler l'exactitude des données sur le Cv des aides à domicile subsahariennes, nous avons constaté que la plupart des agences de placement ou intermédiaires ne procèdent à aucune démarche de vérification.

Graphique 2: L'entretien de recrutement



Dans plus de 53 % des cas l'entretien se fait au sein de l'agence, et dans 46% un appel téléphonique ou vidéo call entre l'employeur et l'employé est suffisant.

Tableau 4: Situations d'accompagnement des familles marocaines

Situations	Fréquence
Les tâches quotidiennes ne sont pas exécutées ou exécutées partiellement	12
Le manque de loyauté et discrétion	11
Le manque de conduite respectueuse (actes inadmissibles)	15
Le retard	7
l'absentéisme	8

La médiation est donc un outil de communication mis en place de façon professionnelle par les agences de placement et les intermédiaires pour gérer les conflits qui peuvent intervenir au sein d'un foyer marocain. Les items du tableau visent à examiner les situations où les agences de placement et les intermédiaires interviennent pour gérer le conflit et trouver une solution au préalable.

La situation où les familles marocaines demandent de l'accompagnement c'est lorsque l'aide à domicile montre un manque de conduite respectueuse (actes inadmissible). En deuxième lieu, l'accompagnement est mis en place dans les situations suivantes :

les tâches quotidiennes ne sont pas exécutées ou exécutées partiellement, et le manque de loyauté et discrétion.

Les agences de placement et les intermédiaires ont souligné également d'autres situations que les familles marocaines indiquent à savoir : la propreté et la lenteur, à signaler que les familles marocaines préfèrent des filles propres et dynamiques.

Tableau 5: Situations d'accompagnement d'aides à domicile subsahariennes

Situations	Fréquence
Leurs droits au congé hebdomadaire	15
Leur droit au congé annuel	11
Le non respect des horaires de travail	13
Le non paiement des salaires	14
Le retard de paiement de salaire	6
La sécurité et la santé dans le lieu de travail	11

La remarque la plus marquante dans ce tableau est que les aides à domicile subsahariennes demandent une intervention dans la majorité des cas lorsqu'on ne leur donne pas leur repos hebdomadaire, ainsi que le non paiement de leur salaire et le non respect des horaires de leur travail. Cela signifie qu'elles réclament toujours le repos, le salaire, et le respect de l'horaire du travail.

Les enquêtés ont également signalé d'autres situations d'intervention : celle de la propreté car les subsahariennes doivent avoir accès à la douche chaque jour avançant que c'est dans leurs habitudes culturelles la douche chaque jours, et d'autre part, laisser les filles préparer leurs propres repas à manger.

Tableau 6 : Mesures prises en cas de litige ou de situation difficiles

Mesures prises	Fréquence
Vous trouvez un terrain d'entente pour discuter et accompagner les deux parties	15
Vous passez au changement de l'aide à domicile si la famille accueillante n'est pas satisfaite	15
Vous cherchez une autre famille pour l'aide à domicile licenciée ou qui a démissionné	10

Les items de cette catégorie ont permis d'identifier quelles mesures les agences de placement et les intermédiaires prennent en cas de litige. on note qu'elles interviennent toujours pour trouver une solution ou pour changer l'aide à domicile.

Les enquêtés ont souligné également que le changement d'aide à domicile se fait en général quand la famille accueillante n'est pas satisfaite du travail de l'aide (la lenteur, la propreté), mais pour le reste (jour le repos et la douche) ils essayent de trouver un terrain d'entente. Il est à signaler que quand la femme marocaine n'est pas satisfaite, l'agence de placement ou l'intermédiaire est obligé de lui trouver une autre avant 3mois. Passé ce délai, cela fait l'objet d'un nouveau contrat.

Tableau 7 : Durée de l'accompagnement

Combien de fois vous changez l'aide à domicile	Combien de fois vous changez la famille accueillante
1 fois	1 fois
2 fois	2 fois
3 fois	Tout dépend du contrat
Tout dépend du contrat	

Ces résultats révèlent que le changement se fait si les deux parties ne sont pas sur la même longueur d'onde. Cela peut arriver jusqu'à deux fois, ou bien selon les clauses du contrat.

La dernière question de notre questionnaire a vraiment mis le point sur la question de la médiation et a ouvert le débat pour voir de près le lien de médiation comme outil de négociation, ou d'anticipation pour la gestion de conflits entre la famille accueillante marocaine et l'aide à domicile subsaharienne.

Le travail de médiation s'affronte selon certaines agences aux malentendus interculturels relatifs soit au mode dont fait le ménage selon les cultures, soit au niveau d'instruction qui impacte le processus de communication : « les choses sont parfois compliquées au début parce que ce n'est pas la même culture, ni la même façon de faire le ménage. Parfois il ya de petites difficultés au niveau de la communication puisque beaucoup d'aides à domiciles ont un niveau d'études pas très élevé »

Des agences expliquent ces malentendus surtout par la nature complexe du service qu'elles proposent en tant que professionnels. Voilà ce qu'elles affirment : « c'est un service très compliqué à gérer, il y a toujours des réclamations venant des femmes et des aides et parfois on ne sait pas qui a raison à la fin » ou encore « c'est un domaine qui n'est pas facile, parfois les femmes définissent certaines tâches et lorsque les aides sont sur place on leur ajoute d'autres tâches, il ya toujours des appels des femmes pour des réclamations, mais parfois

aussi la faute vient de l'aide ». Autrement dit, les incompréhensions proviennent aussi quand les deux parties ne respectent pas les tâches demandées initialement.

Des intermédiaires reconnaissent explicitement que bien qu'il s'agisse d'une « expérience assez enrichissante(...) la gestion de l'humain » demeure un « travail délicat ».

D'autres intermédiaires résument la complexité de ce service en précisant : « « Ça n'a jamais été facile des deux côtés, pour trouver les critères du choix d'employeur d'aide à domicile et surtout on ne peut jamais garantir une personne. ». d'où la nécessité d'une médiation qui, au-delà des aspects professionnels liés aux tâches et compétences, doit se préoccuper à la fois des dimensions éducatives et culturelles.

L'enquête montre que la médiation (inter)culturelle est assumée par les agences de placement et intermédiaires pour établir le contact puis la relation de travail entre aides à domicile et familles marocaines, ou encore par les réseaux socio-numériques pour permettre aux aides à domicile de promouvoir leurs profils de cuisinières et publier leurs compétences professionnelles.

Conclusion

Vu de l'importance et des enjeux que présentent la présence des aides à domicile subsaharienne dans les foyers marocains, ce questionnaire nous a permis de déceler beaucoup de données concernant ce sujet et de mettre en lumière le processus de recrutement des femmes subsahariennes qui majoritairement sont recrutées en tant que cuisinière, femme de ménage, ou garde enfant (nounou).

Le volet médiation est présent dans le recrutement des aides à domiciles subsahariennes vu qu'il s'agit de deux intervenants avec deux cultures différentes. Une bonne communication interculturelle ne peut se garantir que si le conflit est résolu, mais « une mauvaise communication augmente grandement la probabilité que le conflit s'intensifie » (Krauss et Morsella, 2004, p. 12).

Toutefois, cette opération complexe ne peut, selon nos résultats, faire abstraction des réseaux socio-numériques qui, d'une part, aident et favorisent le placement des aides à domicile subsahariennes à travers la diffusion de leurs expériences sur la toile, et d'autre part, permettent aux familles et aux agences de chercher des profils de subsahariennes sur les groupes ou annonces Facebook.

D'ailleurs c'est le rôle des agences de placement et des intermédiaires à travers leur accompagnement et suivi pendant et après le recrutement de travailler sur la construction d'un lien de proximité. Celle-ci demeure impossible à défaut d'une médiation interculturelle entre les aides à domiciles subsahariennes et les familles marocaines. Hypothèse que nous avons émise et qui se vérifie à travers notre enquête.

Références bibliographiques

DAGIRAL, E. Et MARTIN, O. : « Lien sociaux numériques pour une sociologie plus soucieuse des techniques », N1 , vol 8, 2017

FERRAND, A. « analyse structurale de réseaux sociaux », L'Harmattan, coll. « Logiques sociales », 2007, 187 p

GAUTIER, R. : « Réseau social et usage des langues en contexte de séjour d'étude à l'étranger : une étude microsociologique chez des apprenants anglophones du français

HERAULT, A. et MOLINIER, P. : « les caractéristiques de la communication sociale via internet », « Empan » 2009/4 n° 76 , pages 13 à 21

KNOKE, D. Et YANG, S. : « Social Network Analysis », 2008

MILBURN, P. : « La médiation : expériences et compétences » Paris, Éd. La Découverte-Syros, coll. Alternatives sociales, 2002

NAIVIN, B. : « Réseaux sociaux Comprendre la culture numérique (2019), pages 159 à 164

PLIVARD, I. : « La pratique de la médiation interculturelle au regard des populations migrantes... et issues de l'immigration » Dans Connexions 2010/1 (n° 93), pages 23 à 38

PROULX, S. Et CHOON, M.J.K. : « L'usage des réseaux socio numériques : une intériorisation douce et progressive du contrôle social », Dans Hermès, La Revue 2011/1 (n° 59), pages 105 à 111