

• RAPPORT D'ÉTUDES •

OCTOBRE 2021  
N° 017

# L'impact de la crise sanitaire sur la perception des compétences et la formation professionnelle des agents d'entretien et des aides à domicile

**Adèle Burie**

CLERSE

**François-Xavier Devetter**

CLERSE

**Julie Valentin**

CES



*Centre lillois d'études et de recherches sociologiques et économiques*  
*UMR 8019 Centre national de la recherche scientifique - Lille 1*

---

Rapport final

APR

## L'impact de la crise sanitaire sur les compétences et la formation professionnelle

L'impact de la crise sanitaire sur la perception des compétences et la formation professionnelle des agents d'entretien et des aides à domicile

Adèle Burie (CLERSE), François-Xavier Devetter (CLERSE) et Julie Valentin (CES)



---

Faculté des Sciences Économiques et Sociales  
Université Lille 1 - F-59655 Villeneuve d'Ascq Cedex  
Tél. +33 (0)3 20 43 66 40 | Fax. +33 (0)3 20 43 66 35  
[clorse-direction@univ-lille1.fr](mailto:clorse-direction@univ-lille1.fr) | <http://clorse.univ-lille1.fr/spip>



## Table des matières

<b>Rappel de la problématique du projet</b> .....	<b>11</b>
1. Des recrutements difficiles et renforcés par les conséquences de la crise sanitaire .....	17
1.1 Des « pénuries de main de d'œuvre » ? .....	17
1.2 Une perception cependant différenciée des difficultés de recrutements selon les secteurs ..	21
1.3 Quel effet de la crise sanitaire sur l'activité et les difficultés de recrutement ? .....	25
<b>1.4. Quels impacts des difficultés de recrutements sur le travail et les critères de sélection ? ...</b>	<b>29</b>
Conclusion de la première partie .....	35
2. Formation avant et au moment de l'entrée en poste.....	38
2.1 Quelle place pour les diplômés dans le processus de recrutement ? .....	38
2.2 Quels dispositifs d'entrée en poste ? .....	44
Conclusion de la deuxième partie .....	53
3. Pratiques.....	54
3.1 Le rôle de la branche et du statut juridique de l'employeur : engagement affiché vs obligation légale .....	54
3.2 Le travail est-il en lui-même formateur ?.....	56
3.3 Quel impact de la crise sanitaire sur les pratiques de formation ? .....	62
Conclusion de la troisième partie .....	65
4. Quelles attentes et quelles motivations ?.....	66
4.1 Répondre à des obligations légales.....	66
4.2 Savoir-faire .....	68
4.3 Savoir-tenir .....	72
4.4 Outil d'organisation du travail .....	74
4.5 Former pour évoluer... ou sortir du métier .....	75
4.6 Valoriser et favoriser la construction de l'identité professionnelle ou de la « marque employeur ».....	79
Conclusion de la quatrième partie .....	81
5. Freins .....	83
5.1 Des logiques organisationnelles liées au travail et au modèle économique .....	83
5.2 Des difficultés liées au public et au manque de motivation ? .....	90
5.3 Des employeurs/responsables peu sensibilisés ou peu formés.....	94
Conclusion de la cinquième partie .....	102
<b>Bibliographie</b> .....	<b>104</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>107</b>
Annexe 1 – éléments statistiques .....	107
Annexe 2 : Offre de formation liée au covid .....	118

## Synthèse - L'impact de la crise sanitaire sur la perception des compétences et la formation professionnelle des agents d'entretien et des aides à domicile<sup>1</sup>

Adèle Burie (CLERSE), François-Xavier Devetter (CLERSE) et Julie Valentin (CES)

Le Plan d'Investissement dans les Compétences met en avant des ambitions élevées en matière d'accès à l'emploi des demandeurs d'emplois faiblement qualifiés et de réponse aux besoins de recrutements des entreprises. Sur ces deux dimensions, les métiers d'agent d'entretien et d'aide à domicile sont au cœur d'enjeux majeurs. Ces deux professions jouent en effet un rôle important dans la croissance ou le maintien des emplois non qualifiés depuis trente ans (Goux et Maurin, 2019 ; Jolly et al. 2020) et représentent une part encore plus forte des mouvements de main d'œuvre. Elles apparaissent ainsi comme des métiers où recruter devient de plus en plus complexe. Classés comme 'non qualifiés', ces métiers relèvent tous deux de la famille professionnelle (ou de l'ESEG au niveau européen) la plus mal classée sur la plupart des dimensions de la qualité de l'emploi : ils concentrent les salariées à bas salaire, ils sont exposés à de nombreuses pénibilités, ils ne permettent que très peu de mobilité professionnelle. Loin d'être des emplois permettant une insertion puis une mobilité professionnelle, ils constituent souvent des débouchés en seconde période de vie active pour des salariées précarisées et déqualifiées, que les salariées quittent fréquemment dans le cadre d'une inaptitude, illustrant ce que les anglo-saxons nomment des 'dead-end jobs'.

Pourtant ces métiers, et la crise sanitaire du Covid-19 l'a rappelé, sont essentiels à la continuité de la vie sociale. Les aides à domicile et les agents d'entretien forment une part conséquente des travailleurs dits de la « deuxième ligne ». Au-delà de leur importance sociale et quantitative, la crise sanitaire pouvait également mettre en lumière des besoins de montées en qualifications en soulignant les compétences mises en œuvre ou au contraire faisant défaut et dont l'absence serait apparue avec plus d'ampleur à l'occasion de la pandémie. La crise sanitaire agit ainsi comme un projecteur sur des métiers auxquels on associe habituellement une forme d'invisibilité.

### **Methodologie**

Pour traiter de ces enjeux, nous avons travaillé à partir de plusieurs matériaux reposant sur une nouvelle analyse de travaux antérieurs et sur la réalisation de nouveaux entretiens auprès d'employeurs, de donneurs d'ordre, de salariés et de formateurs. Par rapport à la crise sanitaire, les entretiens mobilisés ont pu être regroupés en trois ensembles : avant la crise, pendant le confinement et enfin après la reprise de l'activité. Dans le cas des deux premiers groupes, si ces entretiens n'ont pas été conçus pour traiter la thématique spécifique du rapport à la formation et aux qualifications, ni aux effets de la crise sanitaire, ils contiennent de nombreuses informations pertinentes pour caractériser la situation antérieure à la crise. Le troisième groupe concerne en revanche des entretiens semi-directifs qui ont été réalisés dans le cadre explicite de cette étude. Ils ont concerné aussi bien le secteur de l'aide à domicile que celui du nettoyage. Pour compléter ces terrains d'enquête, un travail

---

<sup>1</sup> Cette étude a été menée dans le cadre d'un appel à projets de recherche lancé par la Dares sous l'égide du comité scientifique de l'évaluation du PIC.

quantitatif a été mené à partir de l'enquête Conditions de Travail/Risques psycho-sociaux (Dares, 2016), de l'Enquête-emploi (Insee, 2012) et de l'enquête Défi du Cereq.

Cette recherche vise à (re)questionner, à partir d'entretiens menés auprès de salariées, d'employeurs et de formateurs avant et pendant la crise sanitaire, le rôle que jouent les compétences et les moyens de les acquérir. Cinq points sont successivement abordés : les enjeux du recrutement, le rôle de la formation initiale, les pratiques de formations continues, les motivations exprimées par les employeurs et les salariées et enfin les freins à la diffusion des pratiques de formation.

### **1. Difficultés de recrutement : pénurie de main d'œuvre et perceptions ambivalentes des compétences requises**

Les secteurs de l'aide à domicile et de la propreté sont confrontés à des difficultés semblables en termes de recrutement. Les mauvaises conditions d'emploi créent des difficultés majeures pour attirer les salariées. Un équilibre de basse qualification reposant sur des recrutements nombreux mais au final peu durables s'instaure et enferme les emplois dans une trappe à précarité. Si ce constat initial est assez comparable pour les deux secteurs, ceux-ci se distinguent en revanche nettement sur les réponses qu'ils tentent d'apporter. En effet alors que les entreprises de la propreté semblent s'accommoder de cette situation et cherchent plutôt à se spécialiser sur une expertise en matière de recrutement voire d'insertion, les structures de l'aide à domicile se heurtent à l'impossibilité de répondre aux attentes des bénéficiaires comme des salariées devenues de plus en plus complexes.

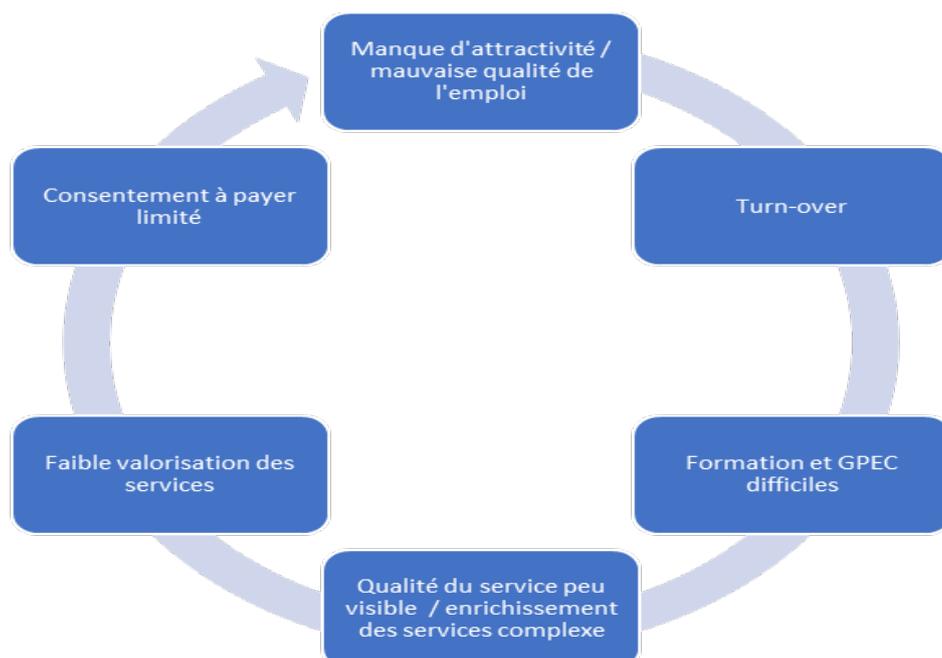
Pour le dire autrement, les entreprises de la propreté ne visent que marginalement à améliorer l'attractivité des métiers en améliorant les conditions de travail ou de rémunération. Elles doivent alors adapter leurs recrutements à cette situation en développant de nouveaux circuits « d'approvisionnement ». La posture adoptée est alors assez proche de celles des entreprises de travail temporaire. Le recours à des travailleurs particulièrement fragiles (issus de l'immigration ou en situation de handicap par exemple) constitue en ce sens un moyen de limiter le turn-over (Devetter et Puissant, 2018). Un autre scénario autour du développement de l'insertion et/ou de l'alternance est une autre piste envisagée. Les entreprises se présentent alors comme assumant un 'rôle social' en servant de sas d'accès au marché du travail pour des populations considérées comme en marge de l'emploi.

Si ce schéma n'est pas absent du secteur de l'aide à domicile (où différentes structures mettent également en œuvre des politiques de recrutements adossées à l'insertion), il est bien plus minoritaire. En effet les activités elles-mêmes tendent à se complexifier (ou leur complexité tend à être socialement reconnue) tandis que les profils de salariées qui apportaient auparavant leurs « compétences naturelles » sont bien moins nombreuses. Le besoin de compétences est ainsi davantage visible et l'équilibre de basse qualification peu compatible avec le 'virage domiciliaire'. Les employeurs cherchent alors à s'engager dans une amélioration des niveaux de qualifications dont les effets commencent à être observables. Elle repose sur des politiques de formation importantes. Cette 'montée en gamme' s'accompagne d'une trop lente amélioration des conditions de travail et d'emploi même si les tentatives de revalorisation sont nombreuses tant au niveau de la branche (ou tout au moins de la branche associative, cf. avenant 43) qu'au niveau des structures associatives ou lucratives

(via le développement de nombreuses innovations organisationnelles notamment dans le cadre du développement d'équipes).

La comparaison des secteurs de l'aide à domicile et de la propreté apporte également des éléments d'analyse utiles car si la diversité des positions se retrouvent dans les deux champs, leur importance respective est sensiblement différente : alors qu'une majorité d'acteurs de l'aide à domicile met l'accent sur l'importance de compétences non reconnues socialement, cette orientation se retrouve de manière bien plus limitée dans le champ de la propreté et plutôt au sein du secteur public. Il s'agit par la suite d'établir les éléments qui favorisent la recherche d'une valorisation des métiers par la reconnaissance des compétences mises en œuvre. La crise sanitaire a fortement impacté l'activité des deux types de métiers et a pu faire ressortir les difficultés de recrutement. Les structures ont dû réorganiser leurs services pour pallier la baisse des prestations (chômage partiel), les départs de salariées (définitifs ou temporaires), et répondre aux nouveaux besoins du marché. L'enjeu principal a été, pour tous, de garder un équilibre financier. Les difficultés de recrutement ont pu se percevoir à la suite du premier confinement lors de la reprise d'activité. Les facteurs expliquant ce phénomène sont multiples : les métiers sont plus exposés au Covid et non suffisamment reconnus comme tels, le travail doit être en présentiel et beaucoup de salariées ont dû faire face à des responsabilités familiales. Dans l'aide à domicile le Covid n'a pas, en lui-même, radicalement modifié les conditions de recrutement mais il a débouché sur une mise en concurrence accrue entre les métiers de l'aide à domicile et celles de la filière sanitaire (ASH, aides-soignantes notamment).

Au total, dans les deux secteurs, on assiste à la mise en place d'un cercle vicieux conduisant à un « équilibre de basse qualification » (Freyssinet, 2018). Les mauvaises conditions d'emploi génèrent des difficultés de recrutement qui renforcent les pénibilités et dégradent la qualité du service. Cette dégradation induit à son tour un consentement à payer insuffisant pour espérer compenser des conditions d'emplois ce qui limite plus encore l'attraction des salariées plus qualifiées.



Face à cette situation, et pour les deux métiers étudiés, les discours oscillent entre trois positions assez opposées. La première mise sur la dimension non qualifiée et accessible à tous de ces métiers. Une seconde souligne la difficulté des fonctions exercées qui demandent de la résistance et des dispositions physiques et morales bien spécifiques. Enfin, pour la troisième, une complexité réelle est mise en avant : la caractérisation de ces emplois comme 'non qualifiés' est alors expliquée par l'invisibilité ou la naturalisation des compétences mises en œuvre (e.g. Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, 2005). Ces différentes positions se retrouvent largement chez les employeurs comme les donneurs d'ordres. Les mêmes interlocuteurs peuvent aisément passer d'un type de discours à l'autre au cours du même entretien. Il semble que derrière des exigences exprimées faibles, les employeurs attendent « beaucoup » (comme certains le reconnaissent) de leurs salariées. Cette ambivalence se retrouve également dans les entretiens réalisés auprès des salariées, notamment dans l'aide à domicile. Ces ambiguïtés reposent sur des positionnements professionnels différents que Annie Dussuet (2005) ou Christèle Avril (2008) avaient notamment analysés et soulignent la complexité du processus de professionnalisation.

## **2. Formations initiales et intégration dans le poste : des besoins forts mais des pratiques hétérogènes**

Les difficultés de recrutement et les discours relatifs à la pénurie de main d'œuvre ne peuvent s'expliquer par d'éventuelles barrières à l'entrée formelles car ces métiers n'exigent pas de diplômes spécifiques. Inversement, les possibilités de mise en adéquation des salariées aux postes semblent multiples car, depuis une vingtaine d'années, des formations initiales et des titres professionnels relativement nombreux ont été créés. Ce développement a permis une augmentation progressive de la part des salariées disposant d'une formation spécifique à leur métier. Mais si ce mouvement est visible pour les aides à domicile et, dans une moindre mesure, pour les agents de service, il demeure à peine perceptible pour les autres agents d'entretien. L'attitude des employeurs est à ce titre opposée : alors que les employeurs des structures prestataires de l'aide à domicile se déclarent attachés à une reconnaissance de la professionnalité via les diplômes, les employeurs de la propreté et les particuliers employeurs semblent largement méconnaître, voire dédaigner, les titres reconnus par leurs branches. Dans l'aide à domicile, il semble désormais possible d'observer les prémices d'une politique de professionnalisation s'appuyant sur la création d'un diplôme reconnu (Clergeau et Dussuet, 2005) dans une perspective proche de celle qu'ont connu bien plus tôt les aides-soignantes et les infirmières encore avant elles (Arborio, 2016). Cette évolution demeure cependant très inaboutie et se heurte notamment à l'éclatement des statuts et aux contraintes budgétaires.

Face à la faiblesse des formations initiales, les processus d'intégration accompagnant l'entrée en poste prennent une grande importance. Mais les contraintes financières et l'urgence créées par les besoins de remplacements conduisent de nombreuses organisations (notamment dans le secteur de la propreté) à opter pour des pratiques de recrutements massives mais peu structurées qui alimentent en retour un taux de rotation élevé. Plus rarement, des stratégies à plus long terme s'inscrivent dans une logique d'insertion. Mais ces deux approches concourent, l'une et l'autre, à valider les représentations de métiers ne nécessitant que peu de compétences ou du moins des compétences transférables.

Sur ce point également, les structures prestataires de l'aide à domicile se distinguent plus fréquemment : les besoins mieux identifiés et reconnus de qualifications rendent nécessaires des dispositifs d'intégration plus conséquents notamment sur la base de pratiques de tutorat. Les difficultés pour parvenir à les financer obligent les structures à les limiter et ainsi à segmenter les activités afin d'affecter les nouvelles entrantes ou les moins qualifiées sur les tâches les moins complexes (entretien ménager versus aides au corps). Là aussi, ces stratégies tendent à entretenir un cercle vicieux de non qualification et d'accroissement de la pénibilité du travail.

Les entretiens permettent ainsi de souligner un paradoxe : certaines compétences, notamment techniques ou relatives aux gestes et postures, sont très largement signalées comme nécessaires pour occuper correctement un poste d'aide à domicile ou d'agent d'entretien. Pourtant ces compétences ne sont pas transmises formellement lors de l'entrée en poste et insuffisamment lors de la formation initiale rarement spécifique aux métiers. Cet écart entre ce qui semble nécessaire et ce qui est finalement réalisé pose alors la question de l'instauration d'obligations de formation dans une logique d'accréditation qui créerait, certes, des barrières à l'entrée de ces métiers mais constituerait un élément majeur de protection de la santé physique et psychologique des salariées.

### **3. Pratiques de formation continue et en activité de travail : l'importance de la structuration de l'activité et de l'organisation du travail**

Les formations continues formelles comme les opportunités d'apprendre au cours de son travail sont moins fréquentes chez les aides à domicile et agents d'entretien que pour l'ensemble des employés et ouvriers. L'activité de nettoyage apparaît comme moins susceptible de permettre de développer de nouvelles compétences. Mais ce constat très général cache des situations bien différentes selon le cadre de réalisation de l'activité. Si 10% des ouvriers et employés déclarent avoir suivi une formation formelle dans les 3 mois suivant la semaine de référence (Enquête Emploi, 2019), c'est le cas de 1% de salariées du particulier employeur, 3% des salariées de la branche de la propreté, 6% des aides à domicile en entreprises ou des nettoyeurs internes mais de 12% des agents de service (public) ou de 15% des aides à domicile salariées du secteur public. Il ne semble donc pas y avoir de déterminisme de l'activité car si certaines professions sont particulièrement mal placées (nettoyeuses externalisées, aides à domicile du particulier employeur), d'autres, semblables en termes d'activité (agents de services, aides à domicile employées par des structures prestataires), occupent des positions proches de la moyenne de l'ensemble des salariés d'exécution.

L'activité professionnelle pourrait compenser en offrant des opportunités d'acquisition de savoir-faire. Là encore, l'analyse statistique révèle de grandes disparités entre les nettoyeurs qui ne sont que 29% à déclarer apprendre de nouvelles choses par leur travail et les aides à domicile qui sont 71% à l'exprimer (CDT, 2016 ; la moyenne est de 73% sur l'ensemble des ouvriers et employés). Ces écarts restent très importants même en tenant compte des spécificités socio-démographiques de ces professions. Les entretiens illustrent ces constats en faisant apparaître l'importance des contacts avec les collègues et les bénéficiaires des services comme opportunité d'acquisition de connaissances.

La crise sanitaire a évidemment bouleversé les pratiques de formation. Elle a induit des demandes de formation spécifique pour répondre aux difficultés posées par le Covid-19. Elle a également encouragé le développement de formations à distance ou en e-learning sur des formats courts et considérés comme novateurs. Mais le type de réponse apportée illustre le décalage entre les pratiques de formation et les attentes des différents acteurs. En effet, pour répondre au plus vite aux demandes,

une offre importante de formation en « e-learning » s'est développée rapidement. Or, pour une partie des salariées et des responsables, le recours au e-learning a été jugé inadapté. Au-delà d'être considéré comme peu adaptée au public (faible compétences numériques) par les employeurs, cette méthode d'apprentissage est surtout peu appropriée aux compétences enseignées. L'apprentissage des gestes techniques comme celui des « savoir-être » ou des compétences relationnelles demandent de la pratique (ex : apprendre à mettre et retirer des gants pendant la crise, ou apprendre les gestes et postures, ...) et de la prise de recul collective. De même, les échanges collectifs rendus possibles lors des formations, et auxquels les salariées accordent beaucoup d'importance, ne se retrouvent pas dans les formations à distance. La formation en présentiel semble donc rester essentielle pour ces professions alors que le risque de voir certaines structures privilégier, au-delà de la crise sanitaire, les formules en distanciel pour des raisons budgétaires et organisationnelles est réel.

Mais loin d'avoir permis une forme de rattrapage, elle a mis en lumière les différences entre ces groupes de la même famille professionnelle. Le covid-19 a en effet eu tendance à accentuer les inégalités de traitement (notamment vis-à-vis de la formation) entre les salariées bénéficiant d'un cadre d'emploi traditionnel et celles qui en sont exclues (car externalisées ou relevant d'un employeur non-professionnel).

Au total, trois ensembles de facteurs favorables à l'occupation d'un emploi 'apprenant' ressortent des analyses quantitatives et qualitatives :

- Le rôle majeur du contact avec le public ou les collègues et, plus généralement, la dimension relationnelle du travail
- La place dans la division du travail et le degré de spécialisation sur les seules tâches d'entretien ou l'existence d'une polyvalence
- Le cadre formel de l'emploi et les fonctions remplies par l'employeur et l'encadrement.

#### **4. Motivations des acteurs : des discours paradoxaux**

Dans ces secteurs, comme dans bien d'autres, l'obligation de formation est un des éléments principaux qui amènent les salariées à accéder aux formations. L'intérêt de former n'est pas unanimement partagé par les employeurs. Une partie d'entre eux se satisfait d'un « équilibre de basse qualification » où le service rendu et le travail effectué sont considérés comme de médiocre qualité ou de peu complexe. Cette vision débouche sur des emplois ayant une faible productivité. Or cette conception a un coût social considérable. Non seulement elle maintient les travailleurs dans une trappe à basse qualification mais elle requiert un subventionnement du travail conséquent. La « productivité » et le consentement à payer pour ces services est si faible que leur rentabilité n'est pas suffisante pour permettre des salaires décents<sup>2</sup>. Même les formations qui semblent indispensables à un exercice du métier conforme aux minimum des attendus en termes de service, mais aussi de risques physiques pour les salariés, ne sont pas toujours prodiguées. Dès lors la question de l'opportunité de les rendre obligatoires via une logique d'accréditation semble devoir être posée.

Mais les besoins en formation vont bien au-delà d'une mise en condition pour réaliser les tâches allouées. Une partie des acteurs rencontrés défend ainsi une logique d'apprentissage et d'acquisition de compétences qui porte sur les savoir-faire aussi bien en termes technique qu'en termes relationnel.

---

<sup>2</sup> De fait, dans les deux secteurs étudiés, certains acteurs (FEPEM, FEP) ont développé une expertise élevée en matière de lobbying en faveur d'exonérations de cotisations sociales ou de demande de subventions dont la légitimité repose sur la faible productivité reconnue à ces métiers, qui, en retour, justifie une absence d'investissement dans les compétences.

Cette logique recouvre également le « savoir tenir » dans l'emploi tant sur le plan physique que psychologique. Les compétences identifiées sont ainsi nombreuses... mais demeurent bien souvent implicites et/ou non reconnues ou encore mises en question. Du côté de l'aide à domicile, les besoins de formation sont bien plus souvent mis en avant et des formations de plusieurs mois peuvent être jugées souhaitables. Dans la propreté, les besoins sont davantage débattus et certains responsables considèrent que quelques heures peuvent suffire<sup>3</sup>. L'étude des motivations exprimées en matière de formation rappelle avec force que la question des compétences attendues et développées dans ces deux métiers est l'objet de conventions sociales extrêmement conflictuelles car renvoyant directement à la valeur de ce qui est fait... et bien souvent à la valeur de celles qui le font (Walzer, 1997).

L'analyse des aspirations en matière de formation met également en lumière le rôle de la formation en activité de travail et son interdépendance avec l'organisation du travail. Ces dispositifs de formation peuvent parfois être utilisés afin de pallier certaines limites inhérentes aux modèles économiques de ces deux secteurs en permettant de construire des temps non productifs (rencontre entre salariées, échange de pratique, discussion avec des psychologues, ...) pour donner aux salariées la possibilité de se réappropriier leur travail et de le rendre plus riche et plus apprenant.

Enfin, des objectifs de formation à plus long terme, à la source d'une véritable identité professionnelle devraient être envisagées. Les activités portées par ces métiers sont particulièrement anciennes et les placent structurellement en bas de la hiérarchie sociale. Mais leur forme actuelle est relativement récente. Perçues comme ancillaires, organisées sans possibilité pour les valoriser, porteuses pourtant de compétences socialement utiles, leur émergence et leur reconnaissance nécessitent une politique de formation ambitieuse... en dépit des nombreux freins repérables.

## **5. Des freins structurels qui exigent une intervention publique volontariste**

Si les attentes en termes de formation sont multiples, les données statistiques comme les entretiens confirment que le recours à la formation demeure limité et faible, y compris par rapport aux autres professions de niveau employé et ouvrier.

Les caractéristiques des structures (taille, statut) dessinent un contexte peu propice mais c'est surtout l'organisation du travail qui complique les possibilités de formation. Certes, les modalités de financement des formations peuvent limiter le recours mais les frais sont compensés en partie par les OPCO. Certaines modalités d'emploi (typiquement le particulier employeur ou le régime mandataire ; multi-emploi ; emplois multi-sites ; logique de l'article 7 dans la branche de la propreté) et certaines formes organisationnelles (position de sous-traitant, adaptation à un fort turn-over, etc.) rendent le recours à la formation complexe et coûteux. Du fait des tâches accomplies par les salariées (sanitaire et soin), il y a inévitablement besoin d'une continuité de service... que les modes de financements

---

<sup>3</sup> Deux types de conflits peuvent ainsi, au moins théoriquement, être distingués : le premier est de savoir si une formation est ou non nécessaire pour telle ou telle compétence, le second porte sur la quantification des besoins. Ces enjeux peuvent être illustrés également par les travaux réalisés par France Stratégie qui conduisent à évaluer de manière très restrictive les compétences transverses des aides à domicile et des agents d'entretien (voir encadré 1).

(ainsi que le consentement à payer des destinataires du service) ne prennent pas suffisamment en compte.

Du côté des salariées, plusieurs éléments se cumulent pour décourager le recours aux formations. Les caractéristiques individuelles, en termes de formation initiale et d'âge, ne sont clairement pas favorables. Elles pourraient se traduire par une faible « appétence » pour les formations. Les salariées sont ainsi décrites comme ne voulant pas se former ou comme craignant les formations. Sur cette question essentielle, les entretiens pointent surtout une ambivalence : elles n'aiment pas les formations... mais on ne peut répondre à toutes les demandes et celles qui sont formées sont enchantées, etc. Il est ainsi assez évident que cette « appétence » n'est en rien inéluctable mais dépend des pratiques managériales et, plus encore, du positionnement professionnel (notamment entre soin et nettoyage), lui-même dépendant des politiques publiques et de gestion des ressources humaines.

Enfin, les entretiens confirment également une perception assez négative des formations par les employeurs (bien plus dans la branche de la propreté, mais de manière assez large chez les destinataires de l'ensemble des services étudiés) : les besoins de formation sont peu visibles et le consentement à payer pour des salariées plus formées semblent très faibles. La distance entre les employeurs et les salariées est également un élément important. Les directions ne connaissent pas ou ne s'intéressent pas, ou peu, aux besoins de formation des travailleuses. Ils n'informent donc pas les travailleuses sur leurs droits et les opportunités de formation. A nouveau, ces éléments renvoient au caractère conflictuel et non stabilisé de ce qui est jugé nécessaire en termes de compétences. Cette question, qui touche peu ou prou tous les métiers, est particulièrement vive pour les fonctions liées au 'care' ou aux fonctions de soin et d'éducation. Le regard porté sur ce que doit savoir une aide à domicile ou un agent de service demeure empreint de nombreux préjugés sociaux ou genrés et les expérimentations visant à mesurer les compétences mises en œuvre demeurent parfois encore marquées d'une méconnaissance de ces métiers et surtout soumises aux effets déqualifiants des formes les plus précaires de structuration de l'offre de service (emploi direct et sous-traitance).

Au total, la formation apparaît comme un enjeu central pour envisager de quitter l'équilibre de basse qualification qui caractérise encore ces métiers mais elle ne constitue qu'un point nécessaire et non suffisant. En effet, le développement et la meilleure reconnaissance des formations initiales, continues et en activité de travail impliquent une mise en visibilité des compétences mobilisées qui ne semble possible que lorsque la relation d'emploi s'inscrit dans un cadre stable et protecteur. Plus encore, cette reconnaissance des compétences mises en œuvre signifie une amélioration des salaires. Le cercle vertueux qui pourrait alors se mettre en place lie en effet accroissement des qualifications et des rémunérations comme cela a pu/peut être au moins partiellement observé pour les métiers du secteur sanitaire. Ce processus demande cependant à dépasser les stigmates encore souvent associés aux activités incluant des tâches de nettoyage. Il exige également une régulation plus stricte des pratiques des employeurs les moins responsables et enfin une augmentation sensible du consentement à payer des donneurs d'ordres publics et privés.

## Rappel de la problématique du projet

La crise sanitaire a mis en lumière certains des métiers traditionnellement considérés comme non qualifiés (employés du commerce, des services à la personne ou des services aux entreprises). Leur importance pour assurer la continuité de la vie sociale a été soudainement rappelée. La faiblesse de la reconnaissance symbolique et monétaire dont elles bénéficient en temps normal a ainsi été soulignée à maintes reprises. Parmi ces professions, celles qui exercent des fonctions de nettoyage semblent occuper une place importante. En effet non seulement cette fonction relève de deux familles professionnelles dont les effectifs sont élevés (voir tableau 1) mais la nature même de leurs tâches est directement au cœur de la gestion de la crise et de ses suites, notamment afin de permettre le retour sur leur lieu de travail des autres salariés. Le décalage entre l'absence, avant la crise, de reconnaissance des qualifications nécessaires, et l'accent mis alors sur leur rôle, questionne la nature des compétences mises en œuvre et le processus qui tend à les placer et les maintenir dans les emplois « non qualifiés ».

Tableau 1. Effectifs des agents d'entretien

	1984	2017	Evolution (effectifs)	Evolution (%)
Agents de service des établissements primaires	232 614 <sup>4</sup>	195 255	64 443	28%
Agents de service des autres établissements scolaires		101 802		
Agents de services de la fonction publique (hors écoles et hôpitaux)	166 865	286 611	119 746	72%
Agents de services hospitaliers	250 690	319 210	68 520	27%
Employés d'étage de l'hôtellerie	44 609	56 025	11 416	26%
Aide à domicile	112 638 <sup>5</sup>	601 346	488 708	434%
Employés de maison	263 806	177 331	- 86 475	-33%
Nettoyeurs	270 896	377 161	106 265	39%
Ensemble des agents d'entretien	1 342 118	2 114 740	772 622	58%
Ensemble des Employés et ouvriers	7 403 093	7 329 874	- 73 219	-1%
Ensemble des Non qualifiés	4 504 347	5 558 284	1 053 937	23%
Ensemble des salariés	17 737 952	23 749 243	6 011 291	34%

Source : enquêtes emploi 1994 et 2017, Insee. Calcul des auteurs.

Certes, si la crise sanitaire a profondément affecté ces activités, comme l'ensemble de l'économie française, il ne semble pas non plus que ces métiers aient été les plus touchés. Relevant de ce que l'on appelle aujourd'hui la « deuxième ligne » (Beatriz et alii, 2021), une part importante de l'activité a ainsi été maintenue (ce qui explique en partie la surmortalité observable, Nafilyan et alii, 2021 Coutrot et alii,

<sup>4</sup> Dans la nomenclature des professions, l'ensemble des agents de service des établissements d'enseignement étaient regroupés sans distinction entre les écoles primaires et le secondaire jusqu'en 2003.

<sup>5</sup> De même jusqu'en 2003 les aides à domicile étaient regroupées avec les assistants maternels. Les données disponibles en 2002 permettent de considérer que les effectifs se partageaient à peu près à égalité entre ces deux métiers.

2021). L'impact de la crise du Covid-19 est cependant double : d'un côté elle a accentué les tensions qui traversent ces activités (à commencer par les difficultés de recrutement) et de l'autre il a amené les salariées, leurs employeurs et leurs clients à regarder différemment le travail effectué.

Ce projet de recherche visait ainsi à saisir l'éventuelle évolution de la perception des savoirs, savoir-être et savoir-faire par les différents acteurs : salariées elles-mêmes, employeurs, clients, usagers et autres donneurs d'ordres mais également au sein des structures de formations initiales. Trois questions de recherches étaient initialement envisagées :

- Comment caractériser le rapport à la formation des salariées, employeurs et DO du secteur ?
- La crise sanitaire a-t-elle révélé des – nouveaux ? – besoins ou attentes en termes de formations ?
- Les acteurs de la formation initiale et continue ont-ils fait évoluer leur regard sur ces métiers et les qualifications nécessaires ?

Si certaines questions ont été plus délicates à aborder (notamment celles concernant les acteurs de la formation initiale), les travaux réalisés, au niveau quantitatif et qualitatif (voir méthodologie ci-dessous) ont permis d'interroger les pratiques et attentes au sein de ces secteurs sur ce que sont ou devraient être les compétences mobilisées. L'enjeu de l'identification et de la reconnaissance de ces compétences émerge dès le moment du recrutement. En effet, ces secteurs sont marqués par des taux de rotation du personnel tels, que le 'recrutement' constitue une activité centrale au cours de laquelle se (re)joue les jugements en termes de qualification ou non des emplois (partie 1). La façon dont ce premier temps de la relation d'emploi est appréhendé imprime en effet une marque durable qui se répercute sur le rapport aux formations initiales et aux dispositifs d'intégration au sein de la structure (partie 2). Les difficultés de recrutement, la faiblesse des formations initiales et les contraintes lors de l'entrée en poste pourraient donner une place majeure aux actions de formation continue. L'analyse des pratiques montre cependant qu'il n'en est rien, en dépit de spécificités entre métiers et surtout entre types d'employeurs (partie 3). La comparaison de la situation des agents d'entretien avec celle des aides à domicile met cependant en lumière la diversité des attentes en termes de formation (partie 4). La cinquième partie présente alors de possibles explications pour cet écart entre besoins majeurs de formation d'un côté et pratiques restrictives de l'autre.

## Méthodes et terrains

Pour traiter de ces enjeux, nous avons travaillé à partir de plusieurs matériaux.

La première étape a consisté en une nouvelle analyse d'un corpus d'entretiens semi-directifs réalisés auprès d'employeurs, de clients et de salariées réalisés lors de programmes de recherches précédents :

- « L'entretien dans les collèges du département du Nord », rapport pour le Conseil Départemental du Nord : entretiens réalisés en 2017-2019 auprès d'agents d'entretien publics et privés, de donneurs d'ordre et de responsables d'agence de la branche de la propreté.
- « Stratégies Innovantes sur la Régulation du champ de la perte d'autonomie et les conditions d'emploi des salariés », projet de recherche CNSA / IRESP (2019 – 2023) : entretiens auprès de salariés et encadrants de l'aide à domicile (secteur associatif, public et à but lucratif).
- Entreprise « éclatée » et périmètre de la représentation collective », rapport DARES – Post-REPONSE 2017 (coord. Nadine Thévenot) : entretiens auprès de donneurs d'ordre, de représentants du personnel et de représentants de la direction d'entreprises de la propreté.
- « Penser ses conditions de travail dans un secteur précaire. Entre engagement et pouvoir d'agir des travailleuses aides à domicile », mémoire de sociologie de Master 2 (Adèle Burie), entretiens auprès d'aides à domicile.

Par rapport à la crise sanitaire, les entretiens mobilisés ont pu être regroupés en trois groupes : avant la crise, pendant le confinement et enfin après la reprise de l'activité. Dans le cas des deux premiers groupes, si ces entretiens n'ont pas été conçus pour traiter la thématique spécifique du rapport à la formation et aux qualifications, ni aux effets de la crise sanitaire, ils contiennent de nombreuses informations pertinentes pour caractériser la situation antérieure à la crise. Le troisième groupe concerne en revanche des entretiens semi-directifs qui ont été réalisés dans le cadre explicite de cette étude. Ils ont concerné aussi bien le secteur de l'aide à domicile que celui du nettoyage et ont été réalisés auprès d'employeurs, de donneurs d'ordre et de salariées. Toujours dans cette démarche qualitative, des entretiens ont également été menés auprès des responsables d'organismes de formation clé de la Branche de l'aide à domicile et de la Branche de la propreté. Au total, nous avons pu (re)mobiliser de manière explicite une quarantaine d'entretiens (voir tableau 1).

Tableau 1. Récapitulatif des entretiens cités dans le rapport

Statut juridique de la structure	Statut fonction	Terrain	Sexe	Age	Période d'enquête
Nettoyage commercial	Agent d'entretien ATQS	Propreté industrielle	H	50	2020
Nettoyage commercial	Agent de maîtrise	Propreté industrielle	F	45	2020
Nettoyage commercial	CE	Propreté industrielle	H		2020
Nettoyage commercial	ATQS	Propreté industrielle	H	50	2020
Nettoyage commercial	CE	Propreté industrielle	H	45	2020
Nettoyage commercial	Secrétaire	Propreté industrielle	F	40	2020

Nettoyage commercial	DG	Propreté industrielle	H	35	2020
Nettoyage commercial	DG	Propreté industrielle	H	65	2020/2017
Nettoyage commercial	Dir agence	Propreté industrielle	H	65	2020
Nettoyage commercial	Dir agence	Propreté industrielle	H	40	2020
Organisme de Formation INHNI		Formation	H	35	2021
Nettoyage commercial	CEO	Propreté industrielle	H	30	2021
Organisme de Formation INHNI	Formateurs	Formation	H/F	35	2021
	AVS	Aide à domicile	F	25	2021
Support	Chargée de mission	Aide à domicile	F	45	2021
Société d'économie Mixte	DG	Aide à domicile	H	47	2021
Association	DG	Aide à domicile	F	45	2021
Association	RH	Aide à domicile	F	47	2021
Association	Aide à domicile	Aide à domicile	F	48	2021
Association	AVS	Aide à domicile	F	47	2021
Association	dir	Aide à domicile	H	55	2021
Ehpad	dir	Propreté	F	40	2020
Association	3 membres de CA+groupe discussion	lobbying			2020/2021
Entreprise à mission	2 dir+encadr+temps de formation	Aide à domicile			2020/2021
Collèges	19 collèges étudiés	Propreté public			2017
CDG	ingénieur qualité	Aide à domicile	H	40	2019/2020
CNFPT	responsable formation	Aide à domicile	H	45	2019/2020
Lycée	ATP	Propreté Public	H	53	2021
Lycée	ATP	Propreté Public	F	53	2021
Lycée	ATP	Propreté Public	F	27	2021
Lycée	ATP	Propreté Public	F	50	2021
Lycée	CE	Propreté Public	H		2021
Banque	dir SG	propreté	H		2021

nettoyage commercial	dir	propreté	H		2021
Entreprise	responsable de secteur	Aide à domicile	F		2021
Assoc+ED	Aide à domicile	Aide à domicile	F	60	2020/2021
Assoc+ED	Aide familiale	Aide à domicile	F	46	2020
Association	TISF	Aide à domicile	F	57	2020/2021
ED+commerce	Employée de maison	Aide à domicile	F	47	2020
Mandataire+Assoc+ED	Agent à domicile	Aide à domicile	F	58	2020
Entreprise	AVS	Aide à domicile	F	27	2020
Entreprise	AVS	Aide à domicile	F	40	2020
Entreprise	AVS	Aide à domicile	F	25	2020
ED	Aide à domicile	Aide à domicile	H	61	2020

Pour compléter ces terrains d'enquête, un travail quantitatif a été mené à partir de l'enquête Conditions de Travail/Risques psycho-sociaux (Dares, 2016), de l'Enquête-emploi (Insee, 2012) et de l'enquête Défi du Cereq. Ces analyses quantitatives ont permis de dresser un état des lieux des pratiques en matière de critères de recrutement et de formations continues dans les secteurs du nettoyage et de l'aide à domicile et ainsi de positionner les métiers ciblés par rapport aux autres professions en matière de rapport à la formation et à l'acquisition de compétence (cf annexe pour les éléments complémentaires). Certains traitements statistiques sont repris de manière plus détaillée en annexe 1.

Tableau 2. Effectifs et variables utilisables dans les enquêtes statistiques mobilisées

	Enquête emploi	Conditions de travail (2013)	Défi
<b>Effectifs aides à domicile</b>	4243	691	--
<b>Effectifs Agents d'entretiens</b>	9337	2054	--
<b>dont 'nettoyeur' (684a)</b>	2546	352	467
<b>Principales thématiques</b>	Formation au cours des trois derniers mois, diplôme et spécialité de la formation initiale	Niveaux de diplôme, conditions de travail, compétences transverses mises en œuvre, apprentissage au cours du travail, évaluations annuelles	Suivi d'une formation, existence d'un entretien individuel

Enfin, un recensement des formations dédiées au covid a été réalisé afin de connaître l'offre de formation développée pendant la crise, et plus particulièrement : les compétences mises en avant, les méthodes d'apprentissage, les modes de financement ainsi que la participation éventuelle des salariées. Un récapitulatif est présenté en annexe 2.

Outre le retard dans la mise en œuvre administrative du projet qui a occasionné un décalage de la mise en route effective du projet, la principale difficulté rencontrée demeure l'accès à certains terrains en raison du prolongement de la crise sanitaire et des nouvelles restrictions posées aux déplacements mais aussi structurellement. Globalement, les entretiens avec les employeurs, les encadrants et les responsables d'organismes de formation ont pu être réalisés à distance (essentiellement via la plateforme de visioconférence Zoom). La qualité des échanges n'en a probablement que peu souffert. Les entretiens avec les salariées ont été davantage perturbés. Heureusement, une première série d'échanges ou d'observations ont pu être réalisés en février puis une seconde en mai, mois pendant lesquels les contraintes étaient allégées. D'autres entretiens ont pu se dérouler en visioconférence ou par téléphone dans des conditions qui nous sont apparues, là-aussi, tout à fait acceptables. Mais il est clair que le troisième confinement a compliqué l'accès à ces salariées.

Une des plus grosses difficultés a été l'accès aux formations initiales (enseignants et élèves) programmé puis décalé en raison du renforcement des règles sanitaires et de l'organisation des examens de fin d'année. Des échanges en distanciel ne nous semblaient pas envisageables pour ces publics spécifiques mais nous espérons que les observations et entretiens prévus pourront se dérouler au cours du mois de juillet afin d'approfondir ce travail de recherche.

Au-delà de la crise sanitaire, il n'a pas toujours été possible d'accéder aux salariés du fait des conditions d'emploi et de travail difficiles (salariés ayant plusieurs postes de travail, de grandes amplitudes horaires et une faible rémunération). Cela fut le cas particulièrement dans le secteur du nettoyage privé où ne sommes pas parvenus à rencontrer de nouveaux salariés malgré plusieurs démarches en ce sens. Les employeurs se sont montrés réticents et finalement peu coopératifs contrairement aux responsables du public qui ont accepté d'accorder aux salariés des temps d'échange sur leur temps de travail. Nous avons tout de même pu nous appuyer sur d'anciens entretiens et sur les témoignages de salariées ayant exercé précédemment dans le secteur privé.

## 1. Des recrutements difficiles et renforcés par les conséquences de la crise sanitaire

Les métiers que nous étudions représentent des volumes d'emplois importants et une part dans les mouvements de main d'œuvre encore plus grande. Ainsi selon les données de l'Acoss les aides à domicile représentent 1.7% de l'emploi tandis que les nettoyeuses occupent 2.1% de l'emploi. Les secteurs de l'aide à domicile et de la propreté font également face à une croissance structurelle des besoins mais également à une pyramide des âges assez déséquilibrée sur le haut de distribution qui explique des départs en retraite conséquents. A ces deux éléments structurels, s'ajoutent un taux de rotation du personnel et des niveaux d'absentéisme élevés. Ainsi les aides à domicile représentent 2.3% des entrées en CDI et 2.77% des entrées en CDD (pour 1,7% de l'emploi) et les nettoyeuses 3.1% des entrées en CDI et 4.4% des entrées en CDD (pour 2,1% des emplois)<sup>6</sup>. Le « recrutement » apparaît ainsi comme un enjeu majeur. « Gisements d'emplois » mais métiers où le recrutement est perçu comme particulièrement complexe, le rapport des politiques publiques et des employeurs aux recrutements est parfois très ambigu et questionne ce qui est attendu des travailleurs en termes de compétences et de formation.

Ainsi, un premier élément ressortant immédiatement des entretiens est la confirmation, pour l'ensemble des statuts et des métiers, de réelles difficultés de recrutement (1.1). L'attitude des employeurs face à cette situation est cependant assez différente selon les secteurs (1.2). La crise sanitaire apparaît comme un élément tendant à renforcer les pénuries de main d'œuvre (1.3) qui complexifie le travail et altère les critères de recrutement (1.4).

### 1.1 Des « pénuries de main de d'œuvre » ?

Si le manque d'attractivité des métiers est souligné par les acteurs (1.1.1), les dispositifs visant à orienter les salariées vers ces métiers ne sont que peu efficaces (1.1.2).

#### *1.1.1 Les discours autour du manque d'attractivité des métiers et la pénurie de main d'œuvre sont omniprésents.*

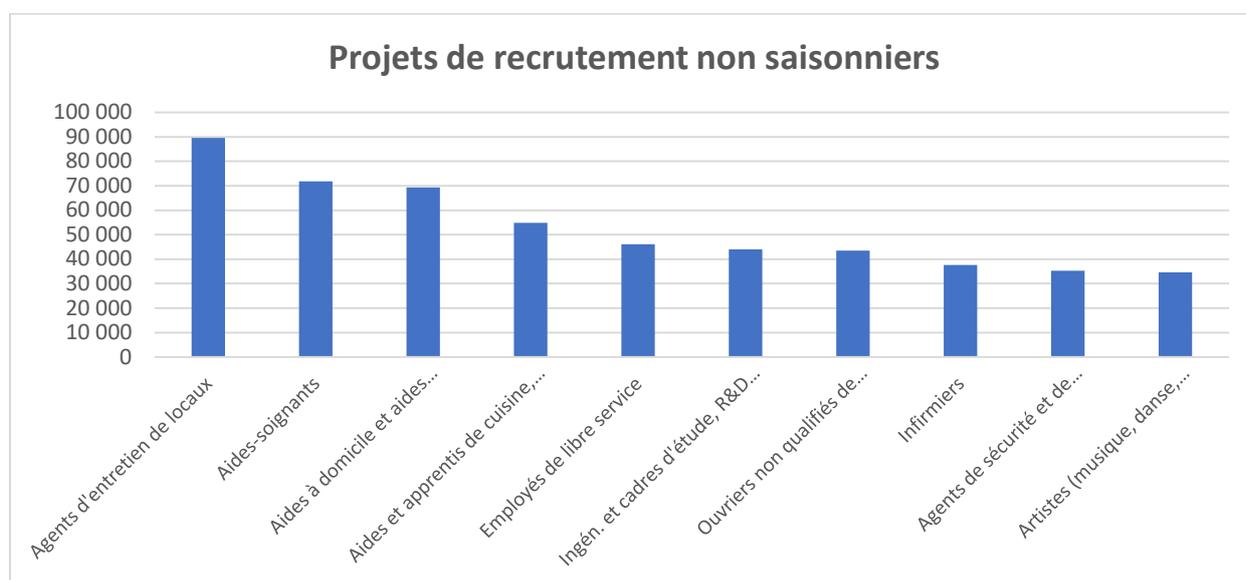
Les agents d'entretien et les aides à domicile figurent en tête des projets de recrutement (hors saisonniers) répertoriés par les enquêtes Besoin de Main-d'œuvre de Pôle Emploi (graphique 1). A plus long terme les projections indiquent que les recrutements nécessaires à l'horizon 2030 sont également très importants pour ces deux métiers comme le montrent les travaux menés sous l'égide de France Stratégie. Cette dynamique très forte n'est pas complètement nouvelle comme en témoignent les différents rapports du groupe Prospectives des Métiers et des Qualifications (voir par exemple l'étude de Julie Argouarc'h, Cécile Jolly et Frédéric Lainé en 2014). Les aides à domicile et les agents d'entretien sont ainsi les deux principaux métiers alimentant la création d'emplois considérés comme non qualifiés

---

<sup>6</sup> Les données Acoss permettent de déterminer l'emploi au niveau sectoriel. Pour établir le pourcentage de l'emploi nous avons tenu compte du fait que les aides à domicile comme les nettoyeuses représentent 90% des effectifs de ces secteurs. Les taux d'entrées et sorties sont établis à partir des DSN pour lesquelles les effectifs salariés totaux coïncident avec ceux de l'Acoss. Les DSN ne permet pas de ventiler les effectifs par PCS.

et ils expliquent une part conséquente de ce qui se rapproche d'une forme de polarisation de l'emploi (Goux et Maurin, 2019 ; Devetter et Valentin, 2021).

**Graphique 1. Projections pour 2030 des recrutements non saisonniers**



Source : Pôle Emploi, enquête sur les Besoin de main d'œuvre

Ce constat d'abondance des postes par rapport à l'offre de travail est globalement partagé par tous les acteurs, y compris les salariées elles-mêmes tant pour le secteur de la propreté que de l'aide à domicile (*Oh oui, elles ont le choix en fait. Elles ont le choix, c'est...il y a plus d'offres de postes que de candidats je pense. [RH, aide à domicile] ; Donc sur le recrutement c'est compliqué, c'est très compliqué. [Direction 1, propreté privée]*). Dans l'aide à domicile, les salariées elles-mêmes soulignent cette situation, notamment en mettant en avant la relative facilité qu'elles ont eu à être embauchées. Elles insistent alors sur le « hasard » qui a pu les mener sur ces emplois, soulignant, en creux, l'absence de prédispositions explicites et a fortiori de formations liées.

*Je suis rentrée là par hasard comme tout le monde de toute façon. [...] Je me suis inscrite à Pôle emploi et on m'a proposé le premier jour de travailler dans cette association comme aide-ménagère, on m'avait présenté ça. [Aide à domicile 11]*

*Alors moi je suis arrivée dans ce métier par hasard en fait, j'avais eu un problème de santé. Moi au départ, j'étais magasinier cariste, vous voyez ça n'a rien à voir du tout. J'ai fait ça pendant quelques années, j'ai eu des problèmes de santé donc je n'ai pas pu faire ce métier-là. Et j'allais au CCAS, il y a le CCAS où on propose des aides à domicile mais bon c'est encore une autre chose, j'allais au CCAS qui m'aidait pour mes documents et tout. Et on parlait justement de ça, de ce métier-là, en disant que j'avais essayé plusieurs fois d'être aide-soignante mais comme je n'ai pas le niveau scolaire je n'ai pas réussi. J'avais des bonnes connaissances médicales mais trop de souci dans les trucs généraux, et tout se fait à l'écrit donc c'était un peu compliqué pour moi. Parce que je suis dys en fait. Et elle me dit "il y a une association qui vient d'ouvrir". [...] C'est une association qui venait d'ouvrir à Marseille et je suis allée me présenter. Je me suis présentée mi-juin et début juillet je commençais là-bas. [Aide à domicile 9]*

Ces constats ne sont pas nouveaux et concernaient déjà l'aide à domicile au début des années 2000 (Avril, 2014 ; Devetter et Rousseau, 2009 ; Trabut, 2014). Mais les difficultés sont perçues comme de plus en plus vives.

*Ça a toujours été, mais aujourd'hui on atteint des sommets, quand même, complètement... Complètement délirant (...) Donc il y a un constat évident, qui est que les personnes ne se positionnent plus, on va dire les profils jeunes, ou même en réorientation professionnelle, ne se positionnent plus sur ces métiers-là. Donc, on constate que globalement... Globalement, en fait, on peut dire globalement c'est une crise de l'engagement. Pas forcément liée à... Ce n'est pas spécifique, je pense que aussi... On élargit un peu le sujet. La notion d'engagement, elle disparaît, elle est moins portée par les jeunes générations, elle est moins... encouragée par les familles, donc... Sur des métiers... C'est-à-dire qu'on a... Du coup, naturellement, on trouve moins de personnes sur les métiers qui se positionnent là-dessus. [Direction 2, aide à domicile]*

### 1.1.2 Des dispositifs d'orientation peu adaptés et des procédures de recrutements plus complexes

Face aux tensions sur le marché du travail, de nombreux dispositifs tendent à orienter les demandeurs d'emploi vers ces métiers. Pôle emploi les identifie comme étant en tension tandis que le site « moncompteformation.fr » renvoie prioritairement à quatre métiers : « agent d'entretien de locaux », auxiliaire de vie sociale, aide-soignant et employé de restauration.

Ainsi, Pôle Emploi ou les Missions Locales apparaissent comme des intermédiaires importants qui orientent les demandeurs d'emplois vers les entreprises et associations de l'aide à domicile ou de la propreté, mais leurs critères de sélection et leur mode de fonctionnement sont perçus comme inadaptés.

*Q : Et il y a des orientations en provenance de pôle emploi, mission locale ?*

*R1 : Oui pôle emploi, missions locales, directions territoriales du conseil départemental.*

*Q : Et il y a des canaux qui vous semblent plus adaptés que d'autres ou plus au fait de vos attentes que d'autres ?*

*R1 : C'est le merdier mon général. Moi je ne m'y retrouve pas. [Direction 1, aide à domicile]*

Ces intermédiaires ciblent des travailleurs non qualifiés qui ne remplissent pas les exigences posées par les employeurs.

*Alors on a des prescripteurs. Ça va être encore très prétentieux mais je suis chef de fil métier auprès du proch'emploi au niveau de la région donc je suis un acteur auprès du proch'emploi dans le secteur de la propreté. Après ça peut être proche emploi, cap emploi, les EI, AI, les AITT, les organismes de formation, le GEIQ aussi, donc on essaye de créer, ce qui est compliqué aussi, ce n'est pas forcément notre job même si ça en fait partie, de créer un maillage de prescripteurs les plus locaux possibles pour pouvoir répondre à nos besoins. Mais c'est la même chose, ce n'est pas forcément ce qui est le plus simple. Dans la grille de lecture des prescripteurs... Ce n'est pas méchant quand je dis ça mais c'est une réalité. Généralement, excusez-moi l'expression, on nous balance des CV plus d'autres choses, sans avoir eu un vrai travail de filtre avant sur quels sont vraiment nos besoins. Quand je travaille*

*avec des prescripteurs, on a des fiches métier qu'on leur transmet avec les différentes compétences recherchées mais ce n'est pas toujours en adéquation avec ce que l'on recherche mais c'est logique. [Direction 1, propriété privée]*

Des différences territoriales sont néanmoins perceptibles. Elles dépendent probablement de la situation des marchés du travail locaux mais également du travail de mise en relation et d'échanges engagés par les employeurs comme par les intermédiaires du marché du travail :

*Quand je me suis installé dans le Sud, on a fait appel à tous les acteurs. Les PLIE<sup>i</sup>, les missions locales, les maisons de l'emploi, les Pôles emplois... Tout le monde. Pour voilà créer un vivier, se faire connaître, et cætera... On a eu un CV. Une personne qui n'avait pas la nationalité française et qui était analphabète. Bon donc ça c'est alors je n'ai pas ça dans le Nord. Dans le Nord quand on fait des job listings, ce qu'on fait avec les partenaires sociaux ça marche super bien, on a plein de CV, on arrive à créer des viviers, à du coup fournir de l'emploi. Enfin là ça marche très bien. Et on a des gens motivés. Et des régions vous voyez... Dans le Sud, un CV. [Direction 2, propriété privée]*

Ainsi au-delà d'une dénonciation fréquente de la mauvaise compréhension des réalités des métiers par les organismes intermédiaires, le constat dominant renvoie à la nécessité de mettre en œuvre des dispositifs plus efficaces pour renforcer les processus de recrutement et éventuellement s'adapter à des nouveaux profils disponibles. Il s'agira alors de construire des parcours d'intégration voire d'insertion à l'image de la création (ou la coopération) avec des structures d'insertion (associations, GEIQ) (voir infra sur les politiques d'intégration).

*C'est pour pallier à cette problématique de recrutement, parce qu'en fait un manager il va mettre une annonce Pôle emploi, ou une annonce Indeed peu importe. Il va avoir 70 CV sauf qu'il aura jamais le temps d'aller entre guillemet "consulter" les 70 CV pour vraiment cibler son besoin, (...). C'est pas contre Pôle Emploi, loin de là, mais quand on met une annonce Pôle Emploi, y a rien comme CV et au final, on embauche par défaut, parce qu'on est dans l'urgence, parce que ben le mardi matin, la personne elle est pas venue en entretien, elle a pas fait sa prestation, faut la remplacer, ben je prends un des CV qui arrivent sous la main, et voilà. On verra ce qu'on verra. (rire) [Responsable formation, propriété privée]*

*C'est plutôt qu'il faut se poser la question de comment recruter. Est-ce qu'on recrute comme avant où on mettait juste une annonce ANPE et on attendait le CV qui tombait ? Maintenant, ça, ce n'est plus possible. Donc il faut faire venir les gens, il faut se faire connaître, il faut peut-être communiquer différemment, il faut faire des forums. On ne peut plus se permettre de choisir une seule voie. Il faut être multicasés. Nous, ça va être ANPE, Mission locale, on essaie de créer du lien pour qu'ils nous invitent, moi je leur demande même à ce qu'on vienne participer s'il y a des ateliers, des animations, où il faut présenter nos métiers etc, donc au contraire, on y va. Et puis après, ce sont les réseaux, un peu ....quand les postes deviennent plus importants, un peu d'Indeed aussi en parallèle des annonces en direct de Pôle Emploi. Du bouche à oreille, on a fait des opérations de job-dating en agence, moi j'ai même participé à des interviews à la radio, histoire de placer un peu ce qu'on faisait, en radio locale voyez, sur RCA etc. Mais ce n'est pas un seul élément qui va nous amener à être dynamiques et forts sur le recrutement, et*

*c'est tous les jours qu'on doit être forts, parce qu'une agence qui n'est pas bonne en recrutement, ce n'est pas une agence qui peut tourner. [Direction 5, propreté privée]*

## 1.2 Une perception cependant différenciée des difficultés de recrutements selon les secteurs

Les entretiens font ressortir les spécificités des approches de ces difficultés selon le type d'employeur (1.2.1) et selon le métier (1.2.2). Mais les solutions envisagées aux difficultés de recrutement semblent insuffisantes au regard des enjeux (1.2.3).

### 1.2.1 Le secteur public, une situation spécifique ?

Dans l'ensemble des « métiers de l'entretien ou du nettoyage » (Desjonquères, 2019 ; Devetter et Valentin, 2021), un champ spécifique et quantitativement encore important, bien qu'en faible régression, se distingue : le secteur public. En effet, les entretiens réalisés dans le champ de l'entretien des bâtiments des services publics (établissements scolaires et universitaires) ne font pas apparaître de pénurie de main d'œuvre : les recrutements ne sont pas présentés comme difficiles et le recours à des dispositifs en lien avec Pôle Emploi par exemple semble mieux intégré et perçu :

*Quand c'est un remplacement, soit c'est la DRH qui fait un recrutement en interne chez eux. Ils ont un vivier de personnes connues qui recherchent un emploi et ils les appellent au besoin. Soit c'est moi, par exemple là dernièrement les 2 qui sont rentrés dans notre service ce sont des personnes qui faisaient un stage envoyé par pôle emploi, en difficulté. [...]  
[Responsable 2, propreté publique]*

*Là j'ai fait un remplacement en tant que contractuelle en 2016 de 15 jours donc ils me connaissaient déjà. Quand j'ai eu fini en juillet 2016, ils m'ont demandé "si en septembre on a besoin de quelqu'un en contractuel, est-ce que ça vous intéresse de revenir ?". J'ai dit oui c'est du travail. Le chef m'a appelé en octobre en me disant qu'il aurait besoin de quelqu'un et pour finir la région n'a plus donné de contractuels là parce que pour eux ils avaient assez de personnel. Du coup je me suis permis de le rappeler pour le contrat aidé, il m'a dit que ça allait toujours se faire, il fallait voir si j'étais éligible au niveau de pôle emploi. J'ai fait les démarches et je suis rentrée comme ça.[...]*

*Moi j'ai eu le poste là parce qu'ils m'avaient vu 15 jours en contractuel et par rapport à ma cousine qui travaillait et qui m'avait fait rentrer là. [Agent 4, propreté publique]*

Les employeurs publics dans l'aide à domicile s'inscrivent également dans ce type de démarche de plus long terme :

*« Comme nous sommes dans une augmentation forte de notre activité quasiment tous les ans, à un moment donné dans l'année, on va avoir des postes, et comme on a un absentéisme permanent, on va également avoir besoin de remplaçants. Donc on a mis en place, on va dire, un intéressement du futur salarié, via une présélection. On le convoque à une réunion collective, on lui fait passer des tests de présélection et surtout on présente le métier : prestataire, mandataire, de manière assez valorisante. » (Directeur d'un Saad public)*

Ce contraste est important à souligner car il rappelle que les conditions d'emploi (stabilité du contrat, niveau de rémunération) et le 'design' du travail (polyvalence accrue, insertion dans un collectif de travail plus vaste, lien plus important avec le public<sup>7</sup>) sont déterminants pour 'l'attractivité des métiers' et les capacités à recruter. Cette observation va ainsi à l'encontre des discours, nombreux, se focalisant sur « l'image » de ces métiers ou le « *manque d'engagement des jeunes générations* ». Ainsi, dans le champ du secteur public, les recrutements sont certes plus rares, mais surtout les métiers sont considérés comme plus attractifs et les processus de recrutement inscrits dans une perspective plus longue avec la constitution de « viviers » et d'une liste d'attente de personnes ayant été testées lors de contrats de remplacements. L'articulation entre ces deux derniers éléments est importante. En effet, les employeurs privés (aide à domicile comme propreté) cherchent également à constituer ces « viviers » de candidates en attente mais ce modèle tend à être de plus en plus difficile à organiser tant les emplois sont perçus comme étant de mauvaise qualité. S'appuyer sur une liste d'attente implique que des candidates soient prêtes à attendre (voir section 2.1).

### *1.2.2 Recruter : une réalité propre au métier ou une contrainte posée à l'activité ?*

Si les questions de recrutement se posent en des termes quantitatifs proches entre propreté et aide à domicile, l'attitude des employeurs est cependant différenciée quand on aborde les conséquences de cette « pénurie de main d'œuvre » sur le fonctionnement des organisations. En effet, alors que les acteurs de la propreté considèrent que cette difficulté est justement le « cœur de leur métier ».

*Le rôle premier des managers c'est de recruter des agents. C'est leur mission première. Et de bien recruter, si possible. Ensuite, c'est de gérer leurs clients (...). Un manager d'abord est un recruteur d'agents, un animateur d'agents, un recruteur, manager [Direction 4, propreté privée]*

*Soit on la recrute, je vous dis si on a un recrutement à D., on va louer une salle à Pôle Emploi, ou faire un recrutement sur place, ou faire ça par Le Bon Coin, c'est une filière de recrutement pour nous. Voilà le système D quelque part mais très local. Je vous dis bassin d'emplois. Moi je ne peux pas faire venir quelqu'un à V. pour lui dire « Madame entretien d'embauche » et puis la faire repartir. Là je vous dis V. encore c'est un territoire qui est court, mais mon agence de C. elle fait toute la [le département]. Donc quelqu'un qui est au C., faites-le venir à C. pour un entretien de 20 minutes ! Ce n'est pas possible. Donc non, nous allons vers les salariés. Quand vous parliez de cette problématique de dispersion, d'éclatement... Là quand je le raconte comme ça, ça paraît une problématique mais nous c'est notre quotidien, on ne fait que ça. Nos clients nous confient leur nettoyage justement parce que c'est notre métier, c'est notre savoir-faire. Si on se plaignait de ça faut changer de métier. [Direction 2, propreté privée]*

---

<sup>7</sup> De nombreux travaux ont permis d'analyser la qualité de l'emploi dans ces métiers et notamment de comparer les pratiques des différents types d'employeur tant en France (Devetter et Valentin, 2021 ; Abassabanye et al. 2018 ; Devetter et al. 2018 pour l'aide à domicile ; etc.) que dans d'autres contextes nationaux (voir van Eck et al, 2021 pour une revue de la littérature anglosaxonne).

... ceux de l'aide à domicile voient en ces difficultés une réelle menace à leur activité et nombreux sont les directeurs de services qui déclarent ne pas pouvoir répondre à toutes les demandes ou devoir refuser des clients ou usagers en raison d'un manque de personnel. Les salariées perçoivent également cette situation et sont parfois en première ligne pour « dire non » à certaines prestations :

*Ah oui, oui. Nous, vu que l'on a une population très vieillissante, du coup qui demande un gros maintien à domicile, ah non nous on n'a pas du tout assez de personnel. Il y a des fois on n'arrive pas à leur faire toutes les heures, c'est sûr mais c'est obligé, c'est comme ça. [J., aide à domicile]*

### 1.2.3 Des solutions qui paraissent artificielles au regard de leurs raisons d'être

L'expression consacrée aujourd'hui pour décrire les métiers de l'aide à domicile et du nettoyage est celle de « manque d'attractivité ». Ces termes font alors écho à deux types d'argumentations sensiblement différentes.

La première porte sur le déficit d'image de ces secteurs. Les métiers ne sont « *pas glamours* », travailler dans la propreté ou avec les personnes âgées « *n'attire pas* », etc. L'objectif est alors de changer l'image des secteurs concernés. Cette démarche peut être illustrée par les campagnes de communication de fédérations d'entreprises comme celle engagée par la FEDESAP en février 2021 affirmant : « Pour recruter de nouveaux salariés, nous sommes convaincus qu'il faut transformer l'image du métier d'aide à domicile, en montrant les motivations et les attentes de celles et ceux qui l'exercent aujourd'hui »<sup>8</sup>. Plus rarement, ce type d'approche apparaît également dans le secteur de la propreté où certaines entreprises commencent également à s'engager dans une logique de 'responsabilité' et de transformation des métiers : « les Cleaners » sont présentés comme « plus que des agents d'entretien »<sup>9</sup>. Dans cette optique les deux difficultés repérées sont liées à la perception de l'activité (« les vieux », « le sale ») et la posture des différentes parties prenantes (les donneurs d'ordre ne sont pas « attentifs », les candidates potentielles insuffisamment « engagées », etc). Typiquement, dans l'aide à domicile, un des principaux stigmates est lié aux difficultés que posent les bénéficiaires. En effet « la reconnaissance de la place des personnes âgées repose surtout sur les sentiments variés d'impuissance, d'angoisse, d'échec à soigner, d'inutilité qu'elles renvoient à toute une société qui tend à stigmatiser le public âgé mais aussi ceux et celles qui travaillent à ses côtés. » (Bonnet, 2008).

Dans la propreté c'est l'image générale du secteur qui est dénoncée :

*« Forcément, on peut regarder le problème en se disant que du coup nous, on n'a pas des postes très glamours, très sexy, donc ça ne va pas les... ça ne va pas intéresser les gens et on va avoir du mal. » [Direction 2, propreté privée]*

---

<sup>8</sup> <https://www.fedesap.org/actualites/etude-fedesap-ensemble-transformons-limage-du-metier-daide-a-domicile/>

<sup>9</sup> <https://www.cleany.fr/>

*« Alors ça dépend de quel type de recrutement vous parlez, si on part du front office donc des agents, il faut savoir que le secteur de la propreté ce n'est pas un secteur qui est glamour. Donc on subit un peu l'image de notre secteur, c'est un secteur qui n'est pas très valorisant. Donc sur le recrutement c'est compliqué, c'est très compliqué. » [RD propreté privée 5]*

*« Ce n'est pas une vocation l'agent d'entretien, personne ne veut faire agent d'entretien quand il sera grand. Un enfant ne choisira jamais agent d'entretien, ce n'est vraiment pas une vocation. Ce sont donc plutôt des gens qui sont plutôt en difficulté en général. Et je pense qu'au niveau de ce que l'on fait pour eux, c'est vraiment faible par rapport aux autres corps de métiers de nos services. Voilà, c'est ça que je pense honnêtement et je crois qu'il faut que l'on travaille là-dessus honnêtement. » [Responsable 2, propreté publique]*

La seconde argumentation complète et dépasse la première : les conditions 'objectives' de travail et d'emploi sont considérées comme trop mauvaises pour attirer les candidates. Les conditions d'exercice des professions d'aide à domicile ou d'agent d'entretien apparaissent trop contraignantes à long (voire à moyen et même court) terme. Le travail peut ainsi être considéré comme non soutenable à plein temps et mécaniquement générateur d'absentéisme et d'inaptitudes et donc de besoin de main d'œuvre. Cette fois, les campagnes de communication sont jugées insuffisantes et des appels à la 'revalorisation' des métiers (et notamment des rémunérations) sont lancés. Au-delà d'une augmentation des salaires, des demandes émergent, dans cette optique de revalorisation, pour former/sensibiliser les managers sur les conditions professionnelles des salariées (compétences mobilisées, difficultés du métier, ...) (infra 5.3.3)

Ce positionnement est moins partagé que le précédent. Il est d'abord porté par les acteurs à but non lucratif de l'aide à domicile et s'appuie sur les revendications autour de l'avenant 43 à la CCN de la BAD qui implique une redéfinition de la classification et des revalorisations salariales conséquentes. Ce type d'argument est néanmoins repris ensuite par l'ensemble des acteurs de l'aide à domicile, notamment suite à l'agrément par les pouvoirs publics de l'avenant 43<sup>10</sup>. La crise sanitaire a assurément joué un rôle majeur sur ces évolutions : nombreux sont les acteurs rencontrés qui estiment que le COVID a donné une visibilité, bien que toujours insuffisante, meilleure à ces professions inclus dans les 'métiers essentiels' ou la 'seconde ligne'. Pour autant, l'optimisme demeure limité et la transformation réelle des conditions de travail apparaît complexe et dépendante des pratiques d'acteurs extérieurs aux organisations (plans d'aide APA par les Départements dans l'aide à domicile, cahiers des charges et prix acceptés par les donneurs d'ordre dans la propreté)

*Alors une augmentation de rémunération avec une modification des conditions de travail. Ce qui n'est pas joué non plus. Parce que vous savez que tout le temps qu'on continuera à distribuer des demi-heures de prestations et bien ça ne marchera pas. Pour la première fois cette année, le dernier CSSCT, le médecin du travail a enfin reconnu que les conditions de travail et notamment les interventions de courte durée étaient certainement une des causes des accidents du travail. J'ai quand même mis 15 ans à essayer de lui montrer. [Direction 1, aide à domicile]*

---

<sup>10</sup> <https://www.fedesap.org/actualites/les-federations-privees-de-laide-a-domicile-recues-par-brigitte-bourguignon-sur-la-question-des-revalorisations-salariales/>

La formation des managers intermédiaires est également un enjeu pour attirer ou du moins maintenir en emploi les salariées.

*Peut-être qu'il faut les payer un peu plus, pour attirer, mais ça ne sera pas le seul critère, je pense que si... Parce que ce ne sera jamais payé nettement plus, donc même s'il y avait un petit plus je pense que ce ne sera pas suffisant pour attirer, en tous cas dans la durée. Ça pourra attirer dans un premier temps, mais si vraiment le métier est difficile, les gens iront un peu se poser dans la durée dans les structures. Donc je pense qu'il y a certes le salaire, mais [...], pour les aides à domicile, il faut que ce soit des vrais professionnels et qui sachent manager, comme on dit aujourd'hui, avec cette culture du social et du médico-social, qu'il y ait vraiment conscience de quel (est le) métier ces personnes, et qu'ils puissent être à l'écoute de ça, pour pouvoir travailler cette dimension-là. [Responsable formation, aide à domicile]*

Ces deux argumentations sont mises en avant à la fois de manière 'absolue' mais également de façon relative à partir de la comparaison avec d'autres secteurs d'activités. Typiquement dans l'aide à domicile, la concurrence des métiers en établissement ou des postes d'aide-soignant est considérée comme trop forte. Dans le secteur de la propreté (mais également dans les associations d'aide à domicile inscrite dans des territoires plus pauvres), c'est également l'aide sociale que les employeurs présentent comme une source de concurrence :

*Si la personne arrive c'est "bonjour j'arrive en fin de droits, faut que je travaille", nous tout ce qu'on comprend - et ça je vais vous le dire très franchement - c'est "ben j'ai travaillé ou j'ai fait mon quota d'heure, [dès que] j'ai mes droits, mes aides Pôle Emploi, je disparaiss". Concrètement... et ça arrive tout le temps. « On préfère quelqu'un qui va dire 'ben voilà, j'ai des obligations de famille, je dois travailler ' avec des vraies raisons de devoir travailler (...) [Responsable formation, propreté]*

Ces logiques de concurrence ont été altérées, comme tout le processus de recrutement, par la crise sanitaire.

### 1.3 Quel effet de la crise sanitaire sur l'activité et les difficultés de recrutement ?

La crise sanitaire a fortement impacté les deux types de métiers (1.3.1) et a pu faire ressortir l'intensité des difficultés de recrutement (1.3.2).

#### 1.3.1 Les effets de la crise sanitaire sur l'activité

Lors du 1er confinement, les structures d'aides à domiciles ont pour la plupart réduit le nombre d'interventions en limitant celles à destination des bénéficiaires dépendants. Les interventions pour les bénéficiaires jugées non essentielles – celles pouvant s'occuper d'elles-mêmes ou dont la famille pouvait les prendre en charge – ont été arrêtées ou fortement limitées. Cela a été tant à l'initiative des structures que des bénéficiaires ou de leurs entourages qui ont mis en pause les interventions. Dans les deux situations, il s'agissait de limiter les risques de contagion et de désengorger l'activité, notamment en vue de l'arrivée de nouveaux bénéficiaires sortant d'hospitalisation. Mais là encore les situations sont hétérogènes selon les territoires ou les spécialisations des structures (ex : certaines accueillent déjà régulièrement des bénéficiaires sortant de l'hôpital) et donc les besoins de main d'œuvre sont également divers.

Avec la sélection des bénéficiaires pour qui les interventions étaient considérées comme vitales, une partie des aides à domicile ont été mises en arrêt ou ont vu leur nombre d'heures d'intervention réduit. Etant donnée la sélection des bénéficiaires, les aides à domicile de catégorie A/B (convention collective associative BAD) ou de niveau 1/2 (CC SAP 3127) ont plus probablement été mises en arrêt.

*On a eu moins d'heures, parce que du coup, beaucoup de familles ont préféré de s'occuper de leurs parents, ou voilà. Euh... donc on a perdu des heures, mais qui ont été quand même maintenues par la direction, ils nous ont payé les heures normales. Ensuite, ben notre travail c'était la même chose, mis à part que... l'année dernière on avait rien, on n'avait pas de masque, on n'avait pas de gant, on n'avait pas... quand on a... [Aide à domicile 14]*

Les entreprises de nettoyage qui intervenaient pour des prestations dans le tertiaire (école, et autre ERP) ont perdu cette activité durant les confinements mais il leur a été possible, au moins pour une partie d'entre eux, de développer d'autres prestations dans la désinfection (ex : désinfection quotidienne ou totale par nébulisation).

*Alors pour le secteur, la plupart ont tous profité (rire) du Covid, en fait tous les - comment dire ça - toutes les entreprises qui interviennent sur du tertiaire ont forcément perdu de l'activité. Mais tous les autres ont gagné énormément. La plupart... concrètement toutes les entreprises ont bien supporté le Covid, les autres entrepreneurs ont eu énormément de difficultés, voire même ont fermé, parce qu'ils interviennent chez des particuliers ou ils ont pas de trésorerie du tout, donc ben quand on leur coupe les vivres pendant trois mois, c'est très compliqué. C'est la même chose pour mes formateurs honorés, parce que du coup pendant trois mois, ils n'avaient rien à gagner quoi. Mais concrètement le Covid pour les entreprises de propreté s'est bien passé, [Responsable formation, propreté privée]*

*De fait du confinement, tout ce qui était fermeture de structures : bars, restaurants, hôtellerie, hébergement, on a eu un impact dessus, comme il n'y avait pas d'activité. Comme c'était une fermeture, on ne pouvait plus accéder aux locaux. Après on a eu aussi dans ce qu'on appelle le tertiaire, dans les bureaux, où il n'y avait plus d'activité, pas de besoins spécifiques en termes de désinfection ou autre chose. Donc c'est vraiment à ce niveau-là. Après on a quand même eu des clients qui sont restés en activité donc on a dû intervenir chez eux. Il y a eu des cas de covid, donc on prestait pour de la désinfection totale des locaux avec des EPI spécifiques : la combi complète, le masque, etc. Et on a aussi débuté dans cette activité, la nébulisation, c'était une pratique qu'on ne mettait pas en place forcément, mais la nébulisation répondait à une problématique covid que nos clients avaient. Donc on a mis ça en place et donc il a dû avoir une petite formation mise en place sur l'utilisation des nébulisateurs. Ça, ça a été fait assez rapidement par mes soins. [Direction 1, propreté privée]*

### 1.3.2 Les effets de crise sanitaire sur le recrutement

La crise sanitaire a parfois renforcé les difficultés de recrutement du fait du départ de certaines salariées. En effet, plusieurs structures ont fait part d'une 'fuite' d'une partie de leurs salariées lors du premier confinement. Les facteurs expliquant ce phénomène sont multiples : les métiers sont plus

exposés au Covid et non suffisamment reconnus comme tels, le travail doit être en présentiel et beaucoup de salariées ont dû faire face à des responsabilités familiales. Cependant les mouvements des salariées ont été hétérogènes et n'ont pas amené les mêmes difficultés selon l'activité des structures.

Ainsi, certaines entreprises de nettoyage, ont dû faire face à des départs de salariées et ont donc dû relancer leur processus de recrutement.

*Y avait des nouvelles demandes liées en particulier à l'alternance, c'est à dire ben les entreprises sautent sur le fait que les aides à l'alternance des jeunes ont été proposées par l'Etat. Des grosses problématiques de turn-over, parce qu'après le confinement, on a beaucoup de gens qui ne sont même pas revenus en formation, mais qui ne sont même pas revenus en entreprise non plus, donc il a fallu remplacer ces gens-là, parce que du jour au lendemain, ils ont disparu. [Responsable formation, propreté privée]*

Tandis que d'autres entreprises du même secteur n'ont pas fait état de départs définitifs de salariées. Il est toutefois possible de distinguer les départs définitifs des départs temporaires. Par exemple, une agent de nettoyage craignant l'exposition au covid s'est mise en arrêt lors du premier confinement et a trouvé une remplaçante non formée pour la remplacer :

*Là j'ai été appelée parce que, normalement je fais un peu de remplacement dans les cabinets médicaux, un petit peu de secrétariat mais aussi un petit peu de ménage. Et là comme il y avait la désinfection pour le covid-19, la dame qui était employée, comme je t'ai dit tout à l'heure, depuis mars, elle me dit "ah mais je ne veux pas aller travailler, j'ai peur", moi j'ai dit "moi je peux être malade mais toi non, j'ai très bien compris ta demande".*

*[...]*

*Le protocole ? En fait, elle m'avait tout inscrit sur un papier. Elle m'avait demandé de nettoyer sa salle de consultation, les toilettes, la salle d'attente, les poignées. Elle m'avait tout inscrit sur un papier. Donc il n'y avait aucune formation rien du tout. [Ex-Aide à domicile 1]*

Ces départs temporaires ont parfois été accompagnés par les dispositifs de chômage partiel, d'autorisation d'absence ou d'autorisation de garde d'enfants. Cette pause, permise notamment durant le 1<sup>er</sup> confinement – période où il y avait encore une méconnaissance du virus et donc des craintes – a peut-être amené les salariées à ne pas quitter définitivement la profession. Parallèlement, les entreprises de propreté étaient dépendantes à la fois de l'activité de leur donneur d'ordre mais également de la flexibilité qu'elles avaient accordée ou non lors de la signature des contrats.

De même la crise sanitaire n'a pas particulièrement causé de difficultés d'emploi dans l'entretien des bâtiments publics où la profession est plus attractive du fait des conditions d'emploi (temps complet, un seul lieu de travail, possibilité d'être titularisé). Ainsi, les structures scolaires et universitaires ont fermé durant le 1<sup>er</sup> confinement, les agents ont donc été mis en arrêt (chômage partiel ou autorisation spéciale d'absence) et ont repris lors du déconfinement.

Dans l'aide à domicile, la baisse des prestations a pu permettre de palier l'arrêt temporaire des salariées (personnes à risque ou gardes d'enfants). Cependant, d'autres prestations se sont développées (ex : sortie d'hôpitaux), elles se sont alors ajoutées à l'activité des salariées toujours en

poste dont le temps de travail a pu augmenter. Mais il ne semble pas y avoir eu un recrutement particulier durant cette période.

*Pendant le confinement je suis passée à plus de 50h semaine. On avait la moitié du personnel qui n'était pas là parce que garde d'enfants ou tout simplement, on en a une qui a répondu à mon patron, parce que tous les jours il appelait pour savoir si elles avaient des solutions pour les enfants. Il y en a qui ont répondu très ouvertement et tranquillement "non je n'ai pas trouvé de solution parce que je suis plus gagnante à rester dans mon canapé, qu'à venir travailler" voilà et on en a pas mal qui ont fait ça. On en a qui se sont arrêtées parce qu'elles avaient peur, il y en a qui se sont arrêtées vraiment pour les enfants parce qu'elles n'avaient pas trouvé de solution. (...) Mais il y en a beaucoup qui se sont arrêtées parce qu'elles avaient le droit de s'arrêter. [Aide à domicile 8]*

A plus long terme, la situation de l'aide à domicile est sensiblement affectée par les suites de la crise sanitaire et les politiques de revalorisation des métiers du soin qui en sont issues. En effet les aides à domicile occupent une place à la frontière du soin sans réellement relever des politiques sanitaires. A l'image de l'ensemble du champ médico-social, elles développent parfois une identité professionnelle du 'prendre soin' sans bénéficier de la reconnaissance des métiers du monde sanitaire. Les ambivalences autour de leur 'fonction principale' dans les enquêtes statistiques, les liens multiples (de concurrence, complémentarité ou même de substituabilité) avec les aides-soignantes et les ambiguïtés des discours notamment des pouvoirs publics sont autant d'illustrations d'une identité professionnelle non stabilisée. La période la plus vive de la crise sanitaire a ainsi plutôt mis l'accent sur leur caractère essentiel et leur appartenance à ce monde étendu de ceux et celles qui prennent soin des autres<sup>11</sup>. Le fait qu'ensuite elles ne bénéficient pas des revalorisations de rémunération liées au Ségur de la Santé et que l'attribution d'une prime exceptionnelle ait donné lieu à de multiples retournements et inégalités territoriales<sup>12</sup> a ainsi entraîné des frustrations auxquelles l'agrément de l'avenant 43<sup>13</sup> de la CCN de la branche de l'aide à domicile à la fin de l'année 2020 ne répond que partiellement, ne serait-ce que parce qu'il ne concerne que les salariées des structures associatives.

Ainsi, si le Covid n'a pas, en lui-même, radicalement modifié les conditions de recrutement, il a débouché sur une mise en concurrence accrue entre les métiers de l'aide à domicile et celles de la filière sanitaire (ASH, aides-soignant notamment).

*«R1 : [celles qui partent] Tout simplement, les personnes diplômées : AVS, aide-soignant, AMP [aide médico-psychologique], quand vous leur dites, vous allez toucher 183€ en plus par mois, c'est humain.*

*R2 : C'est en lien avec ce Ségur de la santé. Les SAAD [service d'aide et d'accompagnement à domicile] et les SSIAD [service de soins infirmiers] pour l'instant ne sont pas concernés.*

*R1 : C'est humain : "je me casse". » [Direction 1, aide à domicile]*

*« D'après la page [Facebook], d'après ce que je vois, il y en a qui vont en EHPAD et qui deviennent ASH. Oui, il y en a quand même pas mal qui vont vers l'EHPAD. Il y en a qui quitte*

---

<sup>11</sup> Le rapport d'information Bonnel-Ruffin propose par exemple de « Donner aux aides à domicile le même accès au matériel de protection que les autres professions de santé »

<sup>12</sup> Les montants et modalités de versements dépendent finalement des décisions des conseils départementaux.

<sup>13</sup>Cet avenant 43 amène une refonte de la grille de classification ainsi qu'une revalorisation salariale, cependant cette augmentation de salaire ne s'appliquera qu'aux aides à domicile en association et pas à celles travaillant dans le secteur privé.

*complètement le secteur. Je dirais, bon on va dire, si on prend sur 100%, je dirais qu'il y en a 50% qui quittent complètement le secteur et peut-être 50% qui vont en EHPAD. Ou alors 50-40 et 10% qui vont à leur compte. [...]*

*Q : Et vous savez ce qui attire en EHPAD ? Qu'est-ce qui intéresse les gens pour qu'ils partent en EHPAD plutôt que de rester dans le domicile ?*

*R : Le fait de ne pas être isolée, le fait de travailler avec une équipe, le fait d'être à un même emplacement. En tant qu'assistante de vie ou d'auxiliaire de vie, il y en a qui font jusqu'à 100km par jour en termes de déplacement » [Aide à domicile 10]*

Des phénomènes similaires peuvent s'observer pour certains métiers de la propreté notamment en milieu hospitalier où les différences statutaires entre agents de services internes et nettoyeuses externalisées ont pu être rendu encore plus visibles. Mais, à l'inverse, les pertes d'emplois dans d'autres secteurs (hôtellerie-restauration) liées à la pandémie ont pu faciliter la ré-orientation de certaines salariées vers la branche de la propreté. Cet apport de candidatures ne semble cependant pas durable ni réellement souhaité par les employeurs. En effet, les entretiens mettent en évidence une réelle ambiguïté dans les discours des employeurs entre le manque de candidates et leur inadaptation aux postes proposés.

Si, lors des entretiens, les employeurs peuvent déplorer le manque de candidatures, ils insistent ensuite surtout sur la mauvaise qualité ou l'inadéquation entre les CV reçus et les réalités des métiers proposés. Ainsi il semble que derrière des exigences exprimées faibles, les employeurs attendent « beaucoup » (comme certains le reconnaissent) de leurs salariées.

#### 1.4. Quels impacts des difficultés de recrutements sur le travail et les critères de sélection ?

Les tensions qui pèsent sur les recrutements ont des effets sensibles non seulement sur la qualité des emplois (1.4.1) mais surtout sur les critères de sélection finalement retenus par les employeurs (1.4.2)

##### 1.4.1 Une augmentation de la pénibilité

Les difficultés de recrutement ont des répercussions importantes sur le travail lui-même de l'encadrement et des fonctions support comme de celui des intervenantes elles-mêmes.

##### *Une complexification de la GRH*

Ces difficultés alourdissent tout d'abord la charge pour le management : la recherche de candidates, le 'sourcing', la communication et la nécessité pour certains de développer une « marque employeur » constituent un travail additionnel. Comme nous avons pu le mentionner précédemment, cette fonction est davantage assumée dans la branche de la propreté que dans l'aide à domicile pour qui les difficultés à attirer des salariées sont un peu plus récentes. Plusieurs employeurs ont ainsi insisté sur l'obligation de participer à des opérations de « jobdating », de communiquer auprès des centres de formation (même si cette méthode est jugée peu efficace), d'encourager les salariées elles-mêmes à susciter des candidatures, voire à participer directement au recrutement notamment dans le cas d'expérimentations d'organisation 'en équipe'. Une entreprise d'aide à domicile attribue par exemple une prime pouvant aller jusqu'à 400€ pour l'aide au recrutement d'une nouvelle salariée.

Les difficultés à recruter favorisent également un travail dans l'urgence des managers qui tendent alors à assouplir les critères initialement posés.

*Mais en fait un manager n'a pas forcément bien le temps de bien recruter, c'est pour ça que le GEIQ existe. C'est pour ça que l'INHNI propose également une aide au recrutement de ses agents en alternance etc. C'est pour pallier à cette problématique de recrutement. [Responsable formation, propreté privée]*

#### *Une pénibilité accrue pour les salariées*

Le turn-over et le manque de personnel (notamment en lien avec l'absentéisme) se répercute ensuite fortement sur la charge de travail des salariées. Les remplacements sont plus fréquents, les temps de travail allongés, l'imprévisibilité du temps de travail renforcée. L'omniprésence du temps partiel dans les secteurs de la propreté comme de l'aide à domicile favorise ainsi un recours aux heures complémentaires pour faire face aux situations de sous-effectif. Les salariées peuvent, dans un premier temps, 'trouver leur compte' au fait d'effectuer des remplacements et compenser ainsi un temps partiel subi et n'apportant qu'un revenu faible. Mais les entretiens auprès des salariées (tout comme les travaux sur les conditions de travail dans ces secteurs) soulignent que cette stratégie n'est pas soutenable à moyen terme et entraîne rapidement un épuisement professionnel. En effet, tant pour les agents d'entretien que pour les aides à domicile, le 'temps plein' n'est pas considéré comme tenable. Le décompte restrictif des temps d'activité comme temps de travail et la localisation spécifique des horaires de travail confèrent à une durée hebdomadaire de 24 à 28h les caractéristiques d'un temps plein....

*Normalement moi j'ai un contrat à 35h et en général je tourne autour de 40-45h. Ils me payent en heures supp, pas en heures rattrapées. Comme je suis en 35h, ils me payent toutes mes heures supplémentaires. Par exemple, moi j'ai une collègue, elle est en 30h, c'est 5h première heures c'est des récuys et après c'est payé. Ils les payent au mois, c'est mensualisé.*

*Q : Pourquoi est-ce qu'il ne fait pas d'autres contrats ?*

*R : Parce qu'ils ne les trouvent pas, il n'y a pas assez de personnel. C'est compliqué, déjà c'est un métier qui est très compliqué et en général les filles ne restent pas. C'est un métier déjà très physique et à domicile c'est encore plus compliqué parce qu'on est souvent sur la route.*

*[...] Je suis restée à 35h et pour l'instant c'est très bien, ça me va. Je ne me vois pas augmenter parce que si j'augmente, ils vont encore m'augmenter. Parce les filles qui ont des contrats de 30h, elles font 35h en général. [Aide à domicile 8]*

Les difficultés de recrutement favorisent alors un 'travail dans l'urgence' des intervenantes qui nuit aux conditions de travail (et renforce en ce sens les absences et le manque de personnel) et pèse sur la qualité du service rendu.

#### *1.4.2 Des critères de recrutement considérés comme très allégés*

La seconde conséquence du manque de main d'œuvre est un allègement sensible des critères de recrutement. En effet, pour les postes moins qualifiés (aide à domicile, agent d'entretien) pour lesquels les employeurs n'exigeaient pas de diplômes mais attendaient une certaine expérience professionnelle

(Pole Emploi, 2019), les critères sont présentés comme plus souples : « Mais comme il y a une pénurie de personnel, on prend tout ce qui vient, ça c'est un vrai souci. » [Aide à domicile 10]. Il semble que sur les territoires où la tension est la plus forte, les compétences, même les plus limitées comme la maîtrise du français par exemple, ne sont plus considérées comme déterminantes :

*Q : C'est-à-dire qu'actuellement c'est un critère de recrutement la maîtrise de la langue ?*

*R : Même plus, même plus. Bon là, on va voir. (...) Donc on verra, si ça on l'intégrera. Encore une fois, ceci étant, moi j'estime que ce n'est pas mon boulot. C'est ce que j'ai dit quand Elisabeth Borne est venue nous voir, j'ai dit "attendez, moi je ne suis pas là pour faire le boulot de l'éducation nationale". [Direction 1, aide à domicile]*

La prééminence des savoir-être, ancienne dans ces métiers, semble en première approche encore renforcée. Pourtant les attentes des employeurs demeurent élevées, y compris en termes de compétences techniques et relationnelles. Ces décalages questionnent alors la place de la formation initiale.

### *La prééminence des savoir-être...*

Dans les deux secteurs étudiés, les « savoir-être » sont mis en avant comme critère de recrutement. Les employeurs privilégient les qualités individuelles qui sont censées garantir un bon appariement entre les attentes des salariées et les réalités des métiers.

*Le critère principal ? Le savoir-faire passe après le savoir être, on sent si la personne a... C'est plutôt... C'est ça, on est vigilant sur... le savoir être. [RD 4, propreté privée]*

*[...] Moi je vais prendre quelqu'un qui va certainement pas me poser de problème dans le service, qui va bien s'intégrer avec les collègues, qui a une bonne mentalité puis qui a envie de travailler. Je ne vais pas forcément chercher quelqu'un qui a des formations à l'extérieur, qui va être diplômé mais qui va me poser des soucis ou qui va poser des soucis au service. On va plutôt prendre quelqu'un qui va s'intégrer dans la structure et on va aller de l'avant pendant des années. C'est ça qu'on recherche. [Responsable2, propreté publique]*

*« Je regarde, en fait c'est surtout au feeling on va dire, si la personne est motivée, si elle a de l'empathie, de la bienveillance. Enfin il y a des personnes qui vont être comme ça, qui vont être affalées sur leurs chaises en mode "ouais ça ne me dérange pas, ouais non comme vous voulez je m'en fous". C'est compliqué, et ça arrive. Mais surtout l'empathie, la bienveillance, la bienveillance, la ponctualité mais ça c'est plus compliqué. » [Responsable secteur, aide à domicile]*

Les savoir-faire restent en marge lors du processus de recrutement car ils sont à la fois présentés comme peu nombreux et surtout relativement faciles à transmettre lors de l'entrée en poste.

*« Et ce n'était pas un savoir-faire, c'était un savoir-être et c'est ce que l'on cherche avant tout. Le savoir-faire, on est là, on va former, on va apprendre à la personne. Voilà, ce n'est pas forcément compliqué, il y a des protocoles, il y a des méthodes de travail. C'est un métier, où il y a énormément de techniques mais ça, on peut former. Savoir-être on ne va*

*pas transformer la personne. Bien sûr quelqu'un qui arrive qui est formé, qui a de l'expérience, c'est un plus. Mais quelqu'un qui vient de nulle part qui a fait totalement autre chose, ce n'est pas grave on va former et, dans ce cas-là, c'est le savoir-être qu'on va regarder. Je préfère quelqu'un qui a un bon savoir-être que quelqu'un qui a un bon savoir-faire mais un mauvais savoir-être. » [Responsable1, propreté publique]*

Ainsi les critères de recrutement mis en avant renvoient à une forte subjectivité. Ils cachent alors parfois des préjugés multiples. On peut ainsi passer aisément de « qualités subjectives » aux caractéristiques socio-démographiques (sexe, âge, origine ethnique par exemple) censées les incarner.

*Et l'autre chose c'est plus sur la franchise, c'est à dire on préfère quelqu'un qui va dire "ben voilà j'ai des obligations de famille, je dois travailler" parce que voilà. Je vais pas dire des vraies excuses, mais des vraies raisons de devoir travailler. Et c'est pas un hasard si dans la propreté... les entreprises de propreté moi quand elles ont un besoin en recrutement - je ne citerai pas lesquelles - mais en toute franchise, elles nous disent "ça nous dérange pas d'embaucher des personnes d'origine étrangère qui sont en titre de séjour, parce qu'on sait qu'ils ont une nécessité de travailler, ce qui est pas forcément le cas des personnes françaises qui sont demandeurs d'emploi". (...)*

*Si vous êtes diabétique ou malentendant, ça peut intéresser, ça peut être guillemets ne pas "compromettre" vos chances d'embauche, loin de là et même au contraire. [Responsable formation, propreté privée]*

*« On essaie de recruter, je vais vous dire, le recrutement qu'on fait ce sont plutôt des dames... moins jeunes, on va plutôt partir vers du 35 - 40 ans avec des enfants élevés. » [Direction 4, propreté privée]*

*Mais sur le savoir-être, le savoir-voir en tous cas, sur le comportement, sur l'étincelle qui fait la différence entre quelqu'un qui travaille bien et quelqu'un qui travaille mal avec les mêmes outils, ça fait 35 ans, ou plutôt 30 ans, puisque je l'ai embauchée 4 ans après le démarrage, que je suis chercheur en motivation.*

*(...).*

*Q : Bien sûr. Et du coup, comment... Comment vous faites ?*

*R : Si il y avait une recette, je la [partagerais avec vous] bien volontiers. Je crois que c'est plutôt un état d'esprit, je crois que c'est plutôt une éducation, une philosophie de vie, un lâcher-prise... Un respect. (Il cherche, puis soupire).*

*Q : Ce sont des choses que vous détectez sur un cv ? Dans un entretien ?*

*R : J'ai envie de dire, Monsieur, un truc qui ne peut pas se dire parce que c'est un gros mot, mais : il faut de l'amour. Il faut de l'amour. Vous voyez ? C'est-à-dire que si vous aimez les gens avec qui vous travaillez, et que vous les considérez comme vos égaux, sincèrement, vous ne vous placez ni en-dessous, ni au-dessus, [alors] les choses, globalement, se passent bien. Globalement. J'ai quand même des Prud'hommes, j'ai quand même des gens avec qui on se fâche, dans l'entreprise, j'ai des clients mécontents... [Direction 3, propreté privée]*

Dans les attitudes attendues affleurent parfois le fait que les salariées concernées doivent surtout ne pas avoir trop d'autres options. Leur faible employabilité sur les critères habituels devient alors un atout pour garantir leur 'fidélisation' à l'image d'un employeur d'une entreprise de services à la

personne se rendant compte au cours de l'entretien que *'finalement les non véhiculées restent plus longtemps'* (Devetter et Rousseau, 2009).

Au total, il apparaît que plutôt que 'faibles' ou 'élevées', les compétences recherchées sont d'abord floues, peu formalisées et renvoient parfois à des préjugés de classes marqués (« *Comme critère de recrutement ? Il faut qu'ils se lèvent et qu'ils se lavent* ». Responsable GEIQ). L'absence d'identité professionnelle et donc de compétences professionnelles validées ne permet pas d'établir des critères partagés de recrutement.

*Mais des attentes au final multiples y compris techniques et relationnelles*

En première approche, il semble ainsi que les employeurs sont prêts à embaucher en ne posant que des critères accessibles à tous. Pourtant, les entretiens font ensuite apparaître de multiples attentes implicites ou explicites en décalage assez fort avec la rhétorique initiale.

C'est d'abord le cas en matière de dispositions physiques. On le perçoit en effet au travers du discours ambivalent d'un employeur disant que la seule compétence pour faire ce métier est de se lever le matin, tout en présentant par la suite la dureté des conditions du travail. Il met alors en avant qu'il attend en réalité une capacité de résistance qui ne relèverait pas uniquement de la volonté des personnes tant elle doit être importante :

*« Excusez-moi là je vais être un peu direct mais c'est parce qu'ils n'ont pas envie de bosser. L'entretien de nettoyage c'est quand même quelque chose qui est accessible pour tout le monde. Et si les gens ne sont pas motivés ou ne s'impliquent pas dans le secteur là, je ne vois pas où ils peuvent aller, ça ne demande pas... Ça demande une technique mais ça ne demande pas une technicité extrêmement compliquée, ça demande juste d'être courageux et sincèrement se lever le matin. Sortir les poubelles ce n'est pas ce qu'il y a de plus sexy, sortir des containers qui pèsent je ne sais pas combien, je comprends que ces gens soient fatigués et ça je n'en disconviens pas. Parce qu'on n'est pas des esclavagistes parce que moi je me mets à leur place aussi. Là à -7 il faut sortir. Moi je leur tire mon chapeau. Moi j'arrive quasiment tous les matins ici il est 6h, 6h30. Je suis fils d'ouvrier, je sais d'où je viens. J'estime nécessaire enfin logique de leur montrer qu'on est, même si je suis dans un bureau chauffé, c'est ce qui se passe soyons clair, j'estime que nous le back office ce sont eux qui nous font vivre. Moi j'estime qu'on doit au moins avec le respect ou l'intelligence le matin de passer les voir, boire un café, fumer une cigarette, entendre leurs doléances, leurs problématiques. On n'est pas des esclavagistes malgré tout ce qu'on a pu dire sur le secteur et que ces mecs là je leur tire mon chapeau. Je ne suis pas sûr que grand monde d'entre nous irait à 5h ou 6h du matin sortir comme ça à -7 et aller tirer des poubelles qui ne sentent pas bons où il y a des rats, des trucs comme ça. Je ne sais plus pourquoi je disais ça ? Ah oui c'est sûr le fait qu'il fallait qu'ils soient courageux etc. Non, c'est vrai qu'effectivement s'ils ne sont pas en capacité de faire ça, je ne sais pas ce qu'ils peuvent faire. [Direction 1, propreté privée*

C'est ensuite le cas d'un certain nombre de compétences générales comme la maîtrise du français. Ainsi la même personne indique l'intérêt des employeurs pour les « titres de séjour » tout en soulignant la nécessité de la maîtrise de la langue pour faire face aux risques associés aux produits.

*Y a des tests... je vais pas dire de FLE, c'est à dire de compréhension de la langue, qui peuvent être posés le jour de l'entretien. Parce qu'en fait comme c'est du travail dit isolé, quand on fait intervenir quelqu'un sur un site, si la personne elle comprend pas un mot de français, ou qu'elle sait pas s'exprimer, ça peut être problématique vis-à-vis du client. Parce que mesure de sécurité et compagnie, c'est très compliqué. Donc c'est souvent des langues et de compréhension, des tests basiques, comme on peut avoir dans l'intérim quand on intègre une boîte d'intérim, ils nous font passer un petit test. Ben c'est à peu près la même chose. [Responsable formation, propreté privée]*

Enfin, des compétences techniques sont également mises en avant. Les employeurs eux-mêmes font apparaître un écart parfois important entre leurs exigences réelles et leurs attentes affichées. Ce constat concerne cependant bien plus l'aide à domicile que la propreté. En effet, les exigences en termes d'expérience professionnelle sont encore fortes et la diversité des compétences demandées ne correspond pas à des postes « non qualifiés » qui pourraient être occupés sans formation spécifique. S'il y a une demande d'expérience cela démontre que le poste demande des compétences. Cependant, « [...] les qualités professionnelles propres aux aides à domicile sont insuffisamment formalisées et reconnues, ce qui conduit à les englober dans l'ensemble des employés réputés non qualifiés. » (Mansuy, Rémy, 2013)

*Q : Du coup en critères, vous avez ? Le permis, et ?*

*R : L'expérience.*

*Q : : Qu'elle ait déjà travaillé dans ce secteur ?*

*R : Oui, si elles ont fait, par exemple là on a reçu un CV c'est que de la préparation de commande, il n'y a pas d'expérience dans l'entretien du logement, il n'y a pas d'expérience dans la préparation de repas. C'est trop compliqué sans expérience. Parce qu'il y a tout le monde qui me dit "bah c'est facile de faire du ménage, tout le monde sait faire du ménage". Eh bien pas forcément, il y a des gens je les vois, ils ne savent pas comment bien faire, enfin je ne sais pas si on peut dire bien faire. Mais la préparation de repas, si la personne doit manger mixé parce qu'elle a des troubles de la déglutition, ça va être plus compliqué aussi. On ne va pas faire un repas à une personne âgée comme on va faire à une personne non âgée, enfin le soir c'est souvent de la soupe. Donc oui, il faut quand même un minimum d'expérience. [Responsable secteur, aide à domicile]*

Dans l'aide à domicile, les compétences relationnelles sont également valorisées mais les employeurs sont conscients qu'ils manquent de temps pour qu'elles puissent être réellement appliquées.

*Q : Ce bon sens comment on l'acquiert, comment on l'obtient ? Certain ne l'ont pas, certain en sont dénués ou tout le monde l'a ?*

*R Vous savez on a un truc tout bête ici, moi ce que j'ai demandé c'est que systématiquement quand ils sont en exercice déjà ils annoncent ce qu'ils vont faire et ensuite quand vous êtes tous les jours face à la même personne, il s'établit une relation enfin ce n'est quand même pas non plus... Enfin certes il y en a qui n'y arriveront pas mais après, c'est de se dire dans ces cas-là, il faut que l'on change nos critères de recrutement*

*et que l'on aille chercher des personnes, comme je vais dire... plus sociales, culturelles.  
[Direction 1, aide à domicile]*

*Ou alors au contraire il y a des personnes, par exemple, une dame chez qui on intervient 2h, on intervient 2h mais elle ne veut qu'une heure de ménage. "Pendant 1h je veux parler". Donc elle explique, elle ne laisse pas la personne parler, elle lui raconte sa vie pendant une heure. Donc l'intervenante est là, elle boit un chocolat chaud avec des guimauves et puis c'est tout, elle l'écoute pendant une heure et puis ça lui fait du bien.  
[...] Après, il y a des filles qui font les deux en même temps : la vaisselle et qui papotent en même temps qu'en la faisant. C'est vrai que des fois 30 minutes c'est trop court. Mais ça coûte cher. [Responsable secteur, aide à domicile]*

**Cette technicité attendue est apprise, notamment pour les aides à domicile, lors d'expérience professionnelle.**

*Elle a été formée directement, dans une autre asso, sur le terrain : aide à la toilette, toilette complète, elle sait utiliser un lève-malade, elle sait faire des changes, enfin des choses quand même pas faciles. Et ça fait plus de 12 ans qu'elle le fait. [Responsable secteur, aide à domicile]*

**Les évolutions relatives aux critères de recrutement sont ainsi d'autant plus problématiques qu'elles se situent dans un contexte où les attentes sont en revanche croissantes : les niveaux de dépendance des personnes prises en charge s'aggravent, les attentes en matière de compétences relationnelles se développent.**

*Aujourd'hui on est plutôt à rechercher la personne qui va être en mesure d'apporter le service, qui va être aussi disponible. Moi je dis toujours au recruteur "attention, est-ce que vous embaucheriez cette personne pour qu'elle s'occupe d'un de vos proches ?". Bon ce n'est pas gagné à 100% tout le temps. Ça, c'est vrai quand on a un sourcing qui est important or ce n'est plus vrai. [RD, aide à domicile]*

**L'écart croissant entre les besoins en compétences et la qualification de la main d'œuvre pose ainsi des difficultés nouvelles aux organisations pour fournir le service attendu et démultiplie les situations où les tâches effectuées le sont par des salariées qui n'ont théoriquement pas la qualification requise.**

*Le glissement de tâches dans notre secteur est un énorme problème ! Et les structures poussent à cela : "ah oui mais vous savez le faire, faites-le." "Non, non, non !". [Aide à domicile 9]*

**Dans le cas de la propreté, cette difficulté est moins visible et l'abandon de certains critères semblent moins préjudiciable à la qualité du service. Pour autant les attentes en termes de maîtrise techniques ou de compétences relationnelles sont également perçues comme croissantes. Ainsi le décalage entre besoins en compétences et qualification de la main d'œuvre entrant en poste tend à se creuser.**

**Conclusion de la première partie.**

**Les secteurs de l'aide à domicile et de la propreté sont confrontés à des difficultés semblables en termes de recrutement. Les mauvaises conditions d'emploi créent des difficultés majeures pour attirer**

les salariées. Un équilibre de basse qualification reposant sur des recrutements nombreux mais au final peu durables s'instaure et enferme les emplois dans une trappe à précarité. Si ce constat initial est assez comparable pour les deux secteurs, ceux-ci se distinguent en revanche nettement sur les réponses qu'ils tentent d'apporter. En effet alors que les entreprises de la propreté semblent s'accommoder de cette situation et cherchent plutôt à se spécialiser sur une expertise en matière de recrutement voire d'insertion, les structures de l'aide à domicile se heurtent à l'impossibilité de répondre à des attentes des bénéficiaires comme des salariées de plus en plus complexes et nécessaires.

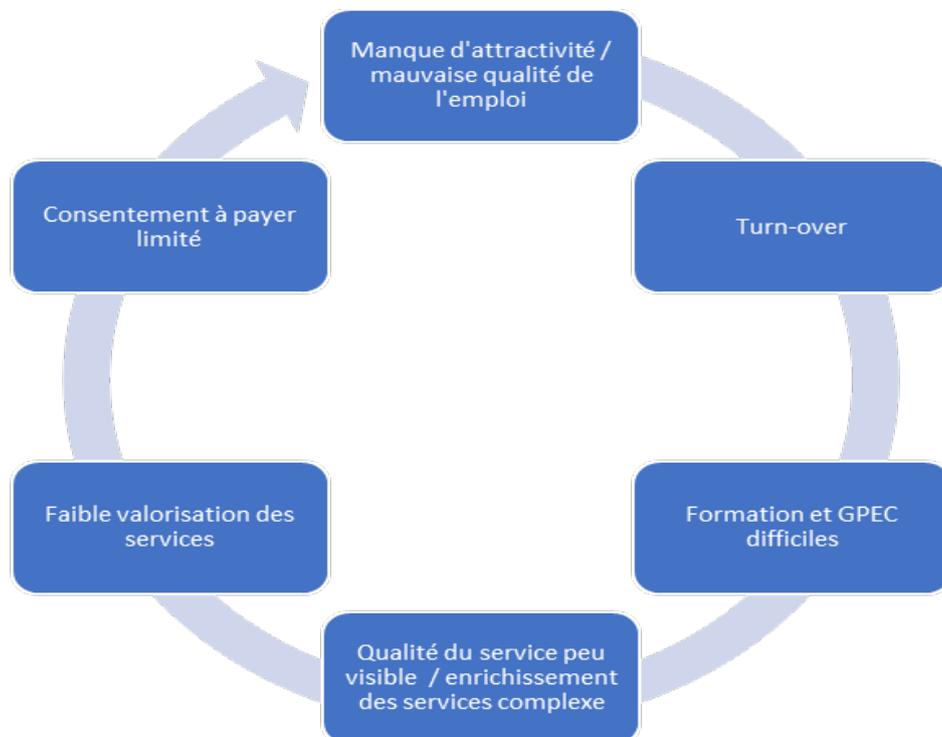
Pour le dire autrement, les entreprises de la propreté ne visent que marginalement à améliorer l'attractivité des métiers en améliorant les conditions de travail ou de rémunération. Elles doivent, en revanche, adapter leurs recrutements à cette situation en développant de nouveaux circuits « d'approvisionnement ». La posture adoptée est alors assez proche de celles des entreprises de travail temporaire. Le recours à des travailleurs particulièrement fragiles (issus de l'immigration ou en situation de handicap par exemple) constitue en ce sens un moyen de limiter le turn-over (Devetter et Puissant, 2018). Un autre scénario autour du développement de l'insertion et/ou de l'alternance est une autre piste envisagée. Les entreprises se présentent alors comme assumant un 'rôle social' en servant de sas d'accès au marché du travail pour des populations considérées comme en marge de l'emploi.

Si ce schéma n'est pas absent du secteur de l'aide à domicile (où différentes structures mettent également en œuvre des politiques de recrutements adossées à l'insertion), il est bien plus minoritaire. En effet les activités elles-mêmes tendent à se complexifier (ou leur complexité tend à être davantage socialement reconnue) tandis que les profils de salariées qui apportaient auparavant leurs « compétences naturelles » sont bien moins nombreuses. Le besoin de compétences est ainsi davantage visible et l'équilibre de basse qualification peu compatible avec le 'virage domiciliaire'. Les employeurs cherchent alors à s'engager dans une amélioration des niveaux de qualifications (déjà observables) qui repose sur des politiques de formation importantes. Cette 'montée en gamme' se heurte cependant à une trop lente amélioration des conditions de travail et d'emploi même si les tentatives de revalorisation sont nombreuses tant au niveau de la branche (ou tout au moins de la branche associative, cf. avenant 43) qu'au niveau des structures associatives ou lucratives (via le développement de nombreuses innovations organisationnelles notamment dans le cadre du développement d'équipes).

La comparaison des secteurs de l'aide à domicile et de la propreté apporte également des éléments d'analyse utiles car si la diversité des positions se retrouvent dans les deux champs, leur importance respective est sensiblement différente : alors qu'une majorité d'acteurs de l'aide à domicile met l'accent sur l'importance de compétences non reconnues socialement, cette orientation se retrouve de manière bien plus limitée dans le champ de la propreté et plutôt au sein du secteur public. Il s'agit par la suite d'établir les éléments qui favorisent la recherche d'une valorisation des métiers par la reconnaissance des compétences mises en œuvre.

Au total, dans les deux secteurs, on assiste à la mise en place d'un cercle vicieux conduisant à un « équilibre de basse qualification » (Freyssinet, 2018). Les mauvaises conditions d'emploi génèrent des difficultés de recrutement qui renforcent les pénibilités et dégradent la qualité du service. Cette

dégradation induit à son tour un consentement à payer insuffisant pour espérer compenser des conditions d'emplois ce qui limite plus encore l'attraction des salariées plus qualifiées.



Face à cette situation, et pour les deux métiers étudiés, les discours oscillent entre trois positions assez opposées. La première mise sur la dimension non qualifiée et accessible à tous de ces métiers. Une seconde souligne la difficulté des fonctions exercées qui demandent de la résistance et des dispositions physiques et morales bien spécifiques. Enfin, pour la troisième, une complexité réelle est mise en avant : la caractérisation de ces emplois comme 'non qualifiés' est alors expliquée par l'invisibilité ou la naturalisation des compétences mises en œuvre (e.g. Gadrey, Jany-Catrice, Pernod-Lemattre, 2005). Ces différentes positions se retrouvent largement chez les employeurs comme les donneurs d'ordres, les mêmes interlocuteurs peuvent aisément passer d'un type de discours à l'autre au cours du même entretien. Cette ambivalence se retrouve également dans les entretiens réalisés auprès des salariées, notamment dans l'aide à domicile. Ces ambiguïtés reposent sur des positionnements professionnels différents qu'Annie Dussuet (2005) ou Christèle Avril (2008) avaient notamment analysés et soulignent la complexité du processus de professionnalisation. En miroir le rapport équivoque à la formation initiale se répercute sur les modalités d'intégration dans l'organisation.

## 2. Formation avant et au moment de l'entrée en poste

Les différentes visions des compétences nécessaires et/ou mobilisées pour exercer ces métiers se répercutent sur le rapport que les employeurs nouent avec les formations existantes (2.1). La faiblesse du lien entre filières de formation et métiers tout comme le décalage croissant entre les attentes des employeurs et les candidates retenues posent alors la question de l'adaptation des dispositifs d'intégration dans l'organisation (2.2).

### 2.1 Quelle place pour les diplômés dans le processus de recrutement ?

Loin d'être inexistantes, les titres professionnels et les diplômes spécifiques à ces secteurs sont au contraire relativement nombreux (2.1.1) et si le secteur de la propreté tend à ne pas leur accorder une grande importance (2.1.2), la situation de l'aide à domicile, au moins pour la composante associative, semble dans une posture plus complexe (2.1.3)

#### 2.1.1 Des titres et des formations diverses et relativement nombreuses

Bien que considérés comme non qualifiés, les deux métiers étudiés donnent lieu à une assez grande diversité de formations initiales portées par une pluralité d'acteurs et d'institutions.

Pour les agents d'entretien, deux principaux types de formations existent : d'un côté, celles dispensées dans le cadre de l'éducation nationale ; de l'autre, celles composées par les CQP reconnus par la branche de la propreté<sup>14</sup>.

Tableau 2.1. Formations et qualifications dans la branche de la propreté

Formations diplômantes	Certifications
<ul style="list-style-type: none"><li>- CAP Agent de propreté et d'hygiène (37%)</li><li>- Bac pro Hygiène propreté et stérilisation (33%)</li><li>- BTS Métiers des services à l'environnement (21%)</li><li>- Titre certifié (Bac + 3) responsable développement Hygiène, propreté et services (6%)</li><li>- Master (bac + 5) Manager de la stratégie commerciale et du développement du multiservice associé à la propreté (3%).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agent machiniste classique (AMC) 51,8%</li><li>- Agent d'entretien et de rénovation en propreté (AERP) 20%</li><li>- Agent en maintenance multi-techniques immobilière (AMI) 1,1%</li><li>- Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur (LV) 2,1%</li><li>- Chef d'équipe en propreté (CE) 15%</li><li>- Chef d'équipe en propreté et en maintenance multi-techniques immobilière (CEPMI) 0,1%</li><li>- Chef de site(s) 3,2%</li><li>- Responsable de secteur 3,8%</li></ul>

La situation est plus complexe pour l'aide à domicile. En effet, si le site du ministère de l'économie et des finances consacré aux « services à la personne » estime l'offre de formation 'adaptée', elle n'en est pas moins peu lisible. Le constat est ancien (Doniol-Show, 2011 par exemple) et provient notamment de l'existence d'une pluralité d'acteurs en concurrence. Ainsi les quatre systèmes conventionnels ne reconnaissent pas les mêmes titres ou diplômes et ne leur accordent pas les mêmes

---

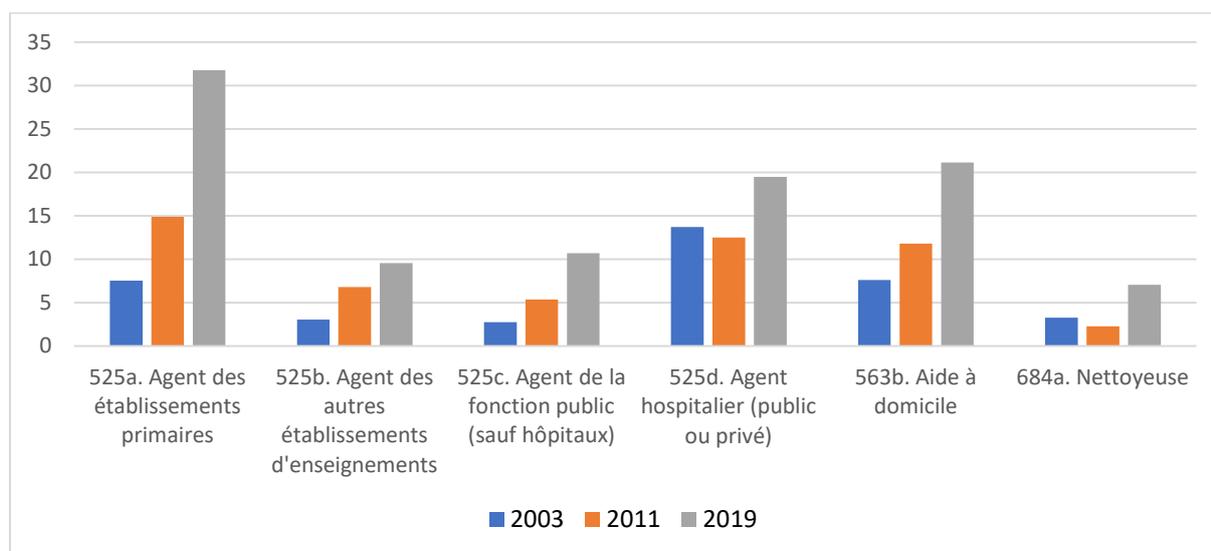
<sup>14</sup> N. Farvaque, M. Tallard et C. Vincent Monographie de la branche de la propreté et service associés, in Vers un basculement de la branche vers l'entreprise, Rapport Post enquête réponse 2017 Dares, 2021 (N. Delahaye, A. Fretel, dir)

reconnaisances, notamment salariales. La concurrence provient également de la coexistence de titres émis par quatre ministères différents : éducation nationale (Mention complémentaire aide à domicile, Bac pro Accompagnement, soins et services à la personne notamment), ministère des solidarités et de la santé (DEAES, DE TISF), ministère de l’agriculture et de l’alimentation (CAP et Bac pro services aux personnes) et ministère du travail (Titre professionnel assistant de vie aux familles)<sup>15</sup>.

Pour autant, au-delà de cette diversité, deux formations sont largement dominantes : le CAFAD / DEAVS / DEAES d’abord et le BEP/BAC Pro Carrières Sanitaires et sociales de l’autre (Marquier, 2010).

La part des salariées ayant suivi une formation initiale liée à leur spécialité est faible. Les données de l’enquête emploi font néanmoins ressortir des spécificités entre métiers. Toutes les professions voient la part des salariées ayant une formation initiale liée aux spécialités médico-sociales, sanitaires ou relatives aux services aux bâtiments croître depuis 2003 mais cette croissance est particulièrement nette pour la fonction publique (525abcd) et pour deux métiers dont la transformation est plus marquée à savoir les agents de service des établissements primaires (525a) et les aides à domicile (563b). A l’inverse, les nettoyeuses (684a) restent à des niveaux de formation spécialisée très bas. Le graphique illustre ainsi des trajectoires de construction de formations initiales spécifiques différentes : bien engagée dans l’aide à domicile, la formation initiale reste balbutiante pour l’entretien des locaux.

*Graphique 2. Part des salariées disposant d’une formation initiale spécifique à leur activité*



*Source : Enquêtes Emplois, 2003, 2011, 2019*

Ce constat quantitatif sur le recours aux formations initiales peut être en partie explicité à partir de l’analyse du rapport que les employeurs ont avec la formation initiale dans leurs pratiques de recrutement.

<sup>15</sup> Pour une présentation détaillée : <https://www.servicesalapersonne.gouv.fr/actualites/travailler-dans-sap-presentation-des-certifications-ministerielles>

### *2.1.2 Propreté (et une partie de l'aide à domicile) : des titres peu connus, peu demandés, jugés peu adaptés*

De nombreux travaux ont montré que les diplômes ou les formations initiales ne sont pas considérés comme déterminants pour ces métiers (Doniol-Shaw, 2011 ; Chamkhi et al. 2020) et les entretiens réalisés en 2021 montrent que les évolutions récentes tendent à rendre ce critère encore moins visible. Pour les agents d'entretien, les formations sont explicitement mises de côté :

*Q : La formation initiale des salariés est importante ?*

*Si on parle toujours des agents de propreté ? Non. Pour moi, non. Il y a du savoir-être, du savoir-voir. Le savoir-faire, ce n'est pas important. [Direction 3, propreté privée]*

*D'autant plus que les personnes qui postulent chez nous, effectivement ne sont pas forcément issues du secteur, elles font le ménage chez eux et pensent que le ménage chez eux c'est comme si on faisait le ménage dans les entreprises mais ce n'est pas du tout le cas. Il y a du matériel spécifique et des produits spécifiques qu'on n'utilise pas chez soi, alors c'est un peu compliqué. Alors je vais vous dire le recrutement aujourd'hui oui c'est compliqué. Aujourd'hui ce qu'on recherche ce sont des gens courageux qui savent se lever le matin. C'est tout ce que je veux, pour l'instant c'est vraiment ce qu'on recherche en premier lieu. [Direction 1, propreté publique]*

Les responsables d'agence ne semblent pas très intéressés par les titres et diplômes reconnus par la branche et ce désintérêt peut s'expliquer par un manque de reconnaissance des compétences nécessaires à cette profession.

*Il [le savoir-être] n'est pas corrélé avec le diplôme, comme on dit. Pas du tout. Je ne pense pas, non. On sait que non. [Direction 3, propreté privée]*

*Les BEP entretien des collectivités, ce ne sont pas des viviers de recrutement particulièrement intéressants pour vous ?*

*Non, pas forcément, non. [Direction 5, propreté privée]*

Les responsables des agents d'entretien du secteur public ne semblent pas porter plus d'importance aux diplômes. Cela relève en partie d'un manque d'informations : ils ne connaissent pas ou peu les diplômes dans le secteur du nettoyage. Ces managers s'occupent de divers professions (électricien, jardiner, informaticien ...) et ne sont pas formés pour encadrer les agents d'entretien.

*Non, ce sont soit des gens qui sont soit pas diplômés, soit en échec ou ce genre de choses, qui ont un parcours assez compliqué. Des dames qui reprennent leur emploi après avoir eu plusieurs enfants par exemple. Ou des mères isolées. Des gens qui n'ont pas le diplôme, même pas un CAP.*

*Q : Il y en a qui ont des diplômes dans le nettoyage : des CAP, des titres professionnels, des CQP ?*

*R : Non, c'est CAP petite enfance où il n'y a aucun débouché, ce genre de choses. CAP entretien des locaux j'en ai peut-être 1 sur les 13. J'ai peut-être 3 CAP petite enfance. [Responsable 2, propreté publique]*

Q : Est-ce que vous connaissez les diplômes qui existent dans le secteur du nettoyage ?

R : Diplôme je ne pense pas. Je pense que ça doit plus être des titres professionnels. Mais je vous avouerai que je ne sais pas du tout. Mais ça m'étonnerait qu'il y ait un BTS entretien des locaux. Pourquoi pas des certifications ou des titres professionnels. Ca, ça existe puisqu'il y a des centres de formation qui forment à l'entretien des locaux. [Responsable 1, propreté publique]

Q : Et vous connaissez les diplômes qui existent dans ces métiers ?

R : Non, honnêtement non. [Responsable 3, propreté publique]

Cette situation de méconnaissance et de désintérêt vis-à-vis de la formation initiale (un employeur assurant par exemple être « *contre la formation* » car seul « *l'entraînement compte* ») se retrouve également dans certaines composantes de l'aide à domicile et notamment auprès des particuliers employeurs et de certaines entreprises à but lucratif positionnées essentiellement sur des services de confort. En effet, les aides à domicile concernées sont embauchées directement par les bénéficiaires qui eux ne regardent pas les diplômes. Le recrutement se passe par le biais de recommandations entre bénéficiaires. Les CV, les lettres de motivations ou les diplômes n'intéressent que très peu et l'entretien d'embauche se passe plutôt sous la forme d'une mise à l'épreuve durant la période d'essai permettant de voir si les deux personnes s'entendent.

*Qu'est-ce qu'on nous demande ? En fait, je vais vous dire : pas grand-chose ! Comme, souvent, on est recommandé par quelqu'un, il faut que la personne ait confiance, c'est la principale chose je pense. Oui voilà l'expérience, des choses comme ça. Moi j'ai toujours ramené mes CV, tout ça, personne ne me l'a demandé. Normalement ça fait partie de la mallette. Justement dans les jurys on leur parle de ça. Mais jamais, jamais [on nous les demande], j'avais toujours fait 1000 photocopies mais jamais on ne me l'a demandé. [Aide à domicile 12]*

Q : Les usagers, enfin vos employeurs, quand ils vous embauchent, ils demandent vos formations, les diplômes ?

R : Non rien du tout.

Q : Vous savez quels sont leurs critères pour vous embaucher ?

R : [...] Mais moi maintenant c'est beaucoup du bouche à oreille, je fais tout sur L., Donc les gens où je vais me connaissent en fait. Je fais rue de L., j'ai 2 personnes dans le même immeuble, à la villa, j'ai 2 couples. J'ai un autre monsieur indépendant qui connaît un tel. Lui, je l'avais eu sur [le journal], il m'avait demandé où je travaillais et il s'était renseigné. Après il m'avait dit, je vous remercie de votre franchise. Moi j'ai dit que je n'avais rien à cacher. Et après je sais qu'on a un temps d'essai, ça marche, ça marche pas bon. [Aide à domicile 2]

Ainsi pour les agents d'entretien et pour une partie des aides à domicile la formation initiale n'intervient que de manière marginale dans le processus de recrutement car les employeurs n'accordent pas de valeur aux éventuels titres ou diplômes obtenus. Il s'agit cependant moins d'une critique des formations en elles-mêmes que d'une vision des métiers comme ne nécessitant pas de formation spécifique soit parce que les compétences en jeu sont jugées très faibles soit parce qu'elles ne s'apprennent pas mais proviennent de qualités propres (voire naturelles) aux individus.

### 2.1.3 BAD et secteur public (et certaines entreprises) : une demande de formation initiale forte mais qui ne trouve pas son modèle

En ce sens les entretiens menés auprès des autres composantes de l'aide à domicile (BAD, secteur public et certaines entreprises) donnent à voir une situation très différente. Le rapport aux formations initiales y est beaucoup plus complexe. D'un côté de réelles attentes sont exprimées et font écho aux créations de plusieurs diplômes explicitement créés pour faire face aux besoins : CAFAD en 1988 puis DEAVS en 2002 et enfin le DEAES depuis sa fusion avec le DEAMP en 2016. Mais de l'autre côté, les employeurs ne « se retrouvent » pas dans les formations que non seulement ils peinent à rémunérer ou à valoriser mais qui ne permettent pas non plus de générer des flux importants vers leurs structures.

Ainsi la création du DEAVS a-t-il permis de visibiliser le métier et de valoriser « certains salariés situés au bas de l'échelle sociale », mais, pour autant, ce diplôme ne semble pas apporter une meilleure qualité d'emploi car « les employeurs, incités par les pouvoirs politiques à la diversification de l'activité et des publics, recherchent avant tout, indépendamment du diplôme, des salariés flexibles autant en termes d'activité que d'horaires. » (Trabut, 2014). Les travaux menés sous l'égide de la DREES à partir de l'enquête IAD de 2008 ont mis en évidence un double effet de la formation dans l'aide à domicile : une identité professionnelle renforcée mais une pénibilité de l'emploi accentuée (Messaoudi, Farvaque, Lefebvre, 2011 ; Barrois et Devetter, 2012).

De même, la création du DEAES a suscité beaucoup d'attentes puis des déceptions.

*Sur le papier, génial. Moi, franchement, quand j'ai vu arriver, je me suis dit... D'abord, ça répondait à des besoins, et puis l'identité professionnelle, je me dis qu'il va y avoir un tronc commun, ils vont être formés ensemble. Même si certains après vont travailler dans des secteurs différents, il y a une culture professionnelle commune. La réalité, c'est que ça ne marche pas. (...) Dans la réalité, si ça n'a pas marché, c'est en partie pour une autre raison. Les conseils régionaux financent certaines places. Non seulement on a un agrément, mais on a éventuellement des places subventionnées. Là, les régions, partout en France, ont immédiatement dit « on vous subventionne, mais pour telle spécialité, pas pour telle autre ». [Responsable formation, aide à domicile]*

Loin d'avoir alimenté les structures d'aide à domicile en candidatures, le DEAES a au contraire 'asséché' la filière du domicile (Yankan, 2020). Actuellement, la formation est divisée selon le cadre de travail : à domicile ou en structure et non en fonction des publics (ex : pour le Bac Pro ASSP et le DEAES). La mention en structure collective attire plus et les demandes pour la mention 'à domicile' sont parfois trop peu nombreuses pour ouvrir une section de formation. Par exemple, une structure d'aide à domicile de plusieurs centaines d'aides à domicile n'en a encore embauché aucune ayant le DEAES. Une formation commune pourrait permettre de créer un « nouveau profil professionnel [qui] favorisera le passage d'un exercice en hébergement vers un exercice à domicile et vice-versa. ». Ce qui importerait ce ne serait alors plus de former selon le futur lieu de travail mais selon un même objectif du travail : « la construction d'une aide visant la préservation, le plus longtemps et le mieux possible, d'une autonomie inévitablement déclinante » (Doniol-Shaw, 2011).

Ainsi si les postes les plus qualifiés (AVS) pouvaient auparavant s'appuyer sur des personnes issues de formations spécifiques (Chamkhi et alii, 2020), il semble que cela soit de plus en plus difficile. L'abandon de ces critères formels entraîne des difficultés réelles pour effectuer certaines missions et provoque des glissements de tâches fréquents. Faute de trouver des aides à domicile diplômées, les

seules à pouvoir légalement effectuer des gestes au corps (ex : aide à la toilette), toutes les salariées peuvent être amenées à réaliser ces gestes.

*En principe pour tous les gestes au corps, on ne devrait employer que des gens diplômés. A part qu'aujourd'hui, c'est impossible puisqu'ils ne sont pas sur le marché. [Direction 1, aide à domicile]*

*Le glissement de tâches dans notre secteur est un énorme problème ! Et les structures poussent à cela : "ah oui mais vous savez le faire, faites-le."*

*[...] Après, on a l'impression que les employeurs croient qu'on a la science infuse. Que vous allez vous adapter à tout.*

*Voilà oui c'est ça. Ils croient que les aides à domicile sont capables de tout. C'est vrai en plus, c'est dommage de le dire mais on arrive à faire des choses. [Aide à domicile 9]*

Le glissement de tâches et donc l'apprentissage du métier directement sur le terrain se retrouve souvent dans l'aide à domicile mais ces mêmes pratiques se retrouvent interdites dans d'autres secteurs. En effet, « ce qui n'est pas imaginable, par exemple, dans un service de soins infirmiers à domicile où tout le personnel est diplômé (aide-soignante et infirmière) peut l'être dans un service d'aide médico-sociale à domicile. » (Bonamy, Desert, Frighi, 2012)

Les diplômés peuvent aussi ne pas convenir aux employeurs, mais non parce que la formation n'est pas jugée nécessaire mais parce qu'elle n'est pas correctement adaptée aux besoins du métier. C'est typiquement le cas des formations relevant du ministère de l'éducation nationale.

*Ensuite, j'ai commencé à regarder les organismes de formation qui étaient spécifiquement orientés vers ces activités de service à la personne et j'étais un peu surpris. J'avais sélectionné 2-3 salariés que j'avais inscrits dans les formations et puis tous les jours ils me faisaient un retour de ce qu'ils faisaient. Et je me suis rendu compte qu'en réalité ce n'était absolument pas adapté, enfin à mon sens, je parle avec la vision que j'en avais, ce n'était absolument pas adapté, déjà au public et encore moins au métier. L'exemple qui moi me reste gravé, alors il faudrait que je retourne dans mes notes mais ce qui me reste gravé, c'est qu'ils ont globalement passé une journée sur comment utiliser de l'ammoniac. Franchement ils n'en ont rien à foutre, ce n'est pas l'objet, ce n'est pas le sujet. Ça, ça m'avait vraiment frappé.*

*Q : En formation initiale, il n'y a pas de formation initiale qui vous corresponde ?*

*R1 : Non*

*Q : Est-ce que vous pensez que c'est un manque ?*

*R1 : Oui. Mais ça existait. Moi je me souviens, il y a 40 ans, il existait l'école ménagère.*

*Q : Et les BEP ou Bac pro Carrière sanitaire et sociale pour le moment ne vous semble pas adapté ?*

*R1 : Non. [Direction 1, aide à domicile]*

Au total, un message commun émerge : une formation initiale est jugée souhaitable mais celles existant actuellement paraissent relativement inadaptées car elles préparent mal aux métiers du domicile ou ne permettent pas d'orienter les candidates vers ces métiers. La formation 'phare' (DEAES) perçue comme pertinente pour qualifier, reconnaître ou promouvoir les salariées (voir infra) ne constitue pourtant pas un vivier de recrutement. Ainsi on voit bien se dessiner une forme de reconnaissance des besoins en termes de formations initiales pour les aides à domicile alors que le

processus est encore limité dans la propreté. Cette opposition se retrouve également vis-à-vis des dispositifs d'intégration dans l'organisation au moment du recrutement.

## 2.2 Quels dispositifs d'entrée en poste ?

Face à des situations de pénuries de main de d'œuvre ayant entraîné un affaiblissement des critères de recrutement et face au décalage entre formation et emploi, les dispositifs d'accueil et d'intégration devraient prendre de l'importance. Deux tendances entrent en concurrence : d'un côté les pressions de la demande poussent à 'envoyer au front' le plus rapidement possible, de l'autre l'arrivée de salariées aux profils moins directement adaptés oblige à développer des dispositifs de formation minimaux avant la prise de poste. Si ces deux tendances s'observent dans les deux secteurs, les pratiques majoritaires d'entrée dans l'emploi diffèrent sensiblement. En effet alors que l'adaptation au poste semble des plus limitée dans le secteur de la propreté (2.2.1), les services d'aide à domicile aspirent à développer des dispositifs d'accueil parfois assez complexes (2.2.2). Une solution envisagée pourrait être d'intégrer une logique d'accréditation (2.2.3)

### 2.2.1 Propreté : fournir de la main d'œuvre au plus vite mais émergence d'une formation via l'alternance

La logique dominante fait que le recrutement est pensé sur une base quantitative et les procédures de recrutement sont finalement bien souvent réduites à leur strict minimum. Les embauches sont effectuées pour répondre à des besoins immédiats soit pour faire face à des départs définitifs (abandon de postes notamment) soit pour palier des absences temporaires mais dont les employeurs savent qu'elles se répètent ou s'enchaînent. La salariée est donc recrutée pour un chantier spécifique et donc pour un lieu donné et différent de celui du siège de l'entreprise. Parfois la procédure d'embauche s'effectue directement à la porte du site de travail, l'essentiel de la 'sélection' ayant été effectué par téléphone. Il n'y a, de fait, aucune formation à l'entrée en poste, ou, le plus souvent, la nouvelle employée est 'confiée' à une salariée plus ancienne. Ces pratiques sont fréquentes et le plus souvent considérées comme normales notamment par des managers qui doivent gérer plusieurs sites et ont une fonction plus commerciale (à destination des clients) que de gestion des ressources humaines. A contrario, un employeur défendant une façon plus responsable de gérer une entreprise de nettoyage met en avant l'importance de l'accueil des nouvelles salariées au siège de l'entreprise.

*On est très bons à l'onboarding (...). Donc on avait tout un processus de sélection et d'accompagnement à l'utilisation des produits, ou aux troubles musculo-squelettiques, à la relation client de premier niveau, y avait tout un livret d'onboarding et d'accompagnement à une formation de deux heures dans nos locaux pour les collaborateurs qui nous rejoignaient sur lequel on était plutôt bons. [Direction 6, propreté privée]*

Les formations apportées à l'entrée en poste sont majoritairement de la responsabilité du chef d'équipe œuvrant (soit des agents d'entretien n'appartenant pas à la catégorie des agents de maîtrise). Ce sont des formations minimales, le plus souvent mises en œuvre afin de permettre l'adaptation de la salariée à un nouveau poste. De même des (in)formations sont dispensées sur les consignes de sécurité, les 'gestes et postures' ou l'usage des produits chimiques, mais le plus souvent de manière extrêmement basique notamment via le recours aux nouvelles technologies.

R1 : Ah oui j'en ai fait. J'ai travaillé pour beaucoup de sociétés.

R2 : Oui automatiquement tu as une formation quand tu rentres.

Q : Dans chaque entreprise privée, à chaque fois vous en aviez ?

R1 : Oui, c'est systématique.

Q : Et ce sont des formations de combien de temps dans les entreprises privées ?

R1 : Il y a des formateurs qui viennent sur le tas, sur le poste de travail et voilà on travaille avec. Il nous suit, il voit comment on se comporte, comment on fait.

R2 : Oui parce que moi je sais que dans du privé, je me suis retrouvée à la sucrerie, vous voyez, après je me suis retrouvée dans des bureaux, dans une société où ils faisaient des bandes dessinées donc ce n'est pas du tout la même chose. De l'agroalimentaire et 2h après vous vous retrouvez... Donc ça, à chaque fois, vous avez une petite formation, le chef vient avec vous, il vous explique. [Agents, propreté publique – Ex-agents du privé]

Les formations sont assurées par le manager au démarrage. On a un livret d'accueil, avec des explications. Les agents reçoivent le Clean mag', tous les agents reçoivent trimestriellement un petit bouquin, enfin, une petite info, avec des rappels sur des règles de mélange des produits, etc, de bons dosages. Qui est lu ou pas lu, vous savez ce que c'est, il y a de la déperdition, mais enfin on essaie de faire au mieux pour informer les agents et les suivre. [Direction 4, propreté privée]

Donc au départ, la formation, la formation de l'agent, l'explication, les sécurités, etc, et ça passe par le manager, et le e-learning. Le 360 learning, comme on l'appelle chez nous. [Direction 4, propreté privée]

Il faut être franc aussi quand on reprend des gens en annexe 7 on est avant tout dans la mise en place de l'activité, les collègues en l'occurrence. On va prendre l'exemple des collègues. Faire de la formation pour faire de la formation pour moi ça ne sert à rien, ça ne m'intéresse pas. Par contre faire de la formation parce qu'il y a un vrai projet derrière, parce que l'on a identifié de vraies problématiques, pour une montée en compétence du salarié, pour le sécuriser sur son poste, pour nous sécuriser sur son poste : oui, là, il faut le faire. Mais d'emblée je ne vous dirais qu'on ne fait pas forcément d'entretien pour savoir s'ils ont été formés et etc. Je pense que sur le cas des collègues pour nos récurrents, il est clair que là j'ai un manager qui passe, alors pour ceux qui font juste du ponctuel, il passe et il fait un temps vraiment de formation mais qui n'est pas financé par l'OPCA sur l'utilisation d'une autolaveuse, il prend 1h, 1h30, 2h. Donc ça, il le fait mais de prime abord on ne va pas mettre un plan d'action de formation pour les gens qui vont tous rentrer chez nous même s'ils sont en annexe 7. [Direction 1, propreté privée]

Enfin un certain nombre de procédures légales ou conventionnelles encadrent théoriquement l'entrée en poste (comme la visite médicale). Elles ne sont pas systématiquement respectées mais pour autant certains dispositifs de formation sont mis en place au moins pour les recrutements envisagés comme pérennes (soit en dehors des cdd de remplacement).

Il y a une visite médicale d'entrée, médecine du travail ?

Pas d'entrée. Le problème, c'est qu'il y a un embouteillage au niveau des visites médicales, et que la visite médicale malheureusement, à part pour un RQTH, sinon elle peut arriver... elle peut arriver 3 mois après.

Normalement, c'est obligatoire pour toute embauche d'avoir une visite médicale, non ? Ce n'est plus le cas ?

Si, si. Si, c'est obligatoire. Mais il y a un embouteillage. Donc vous faites la demande (bis), mais le temps que... A part les RQTH et les mineurs, sinon, les autres ne sont pas prioritaires. Sauf si vraiment vous avez un doute... Parfois, on a un doute très précis sur quelque chose,

*et là, on peut se permettre pendant la période d'essai de... de négocier une visite médicale.  
[Responsable GEIQ, propreté privée]*

L'importance du turn-over, notamment dans les premières semaines suivant l'embauche, décourage également les entreprises d'investir dans l'intégration des nouvelles salariées. Plus encore, la mise au travail immédiate est parfois considérée comme une 'épreuve' qui permet de tester si la salariée est 'faite pour ça'.

Parfois, des dispositifs de tutorat en binôme, un peu plus développé, sont mis en place afin de faciliter l'intégration et le transfert de compétences. C'est typiquement le cas dans le secteur public, pour les agents de service des établissements scolaires ou universitaires.

*Q : Et quand vous arrivez ici, comment ça se passe, après avoir été embauché, les premiers jours, les premières semaines sur le site ?*

*R1 : Généralement ils nous mettent quelqu'un avec nous pour travailler pendant une semaine.*

*R2 : En binôme on dit, on travaille en binôme.*

*[...]*

*R1 : Après on peut leur donner des conseils « tu vois, tiens, fais comme ça, tu iras plus vite" ou "tu seras plus efficace".*

*R2 : Ou "commence par ici, tu verras". Voilà. C'est tout bête, il y en a qui commencent par la première salle ou il y en a qui commencent par la dernière salle et puis ils repassent.*

*R1 : Ça, ce n'est pas un souci. C'est de savoir faire une salle au plus vite et au mieux, sans se fatiguer. [Agents, propreté publique]*

*[...] Et après c'est travailler en binôme tout simplement. La personne qui vient d'arriver qui prend son poste, je considère que c'est de l'intégration. Après pareil, vous avez des bahuts où la personne arrive à 12h et ils disent "vous allez faire ça, ça, ça". Non, moi déjà, la première journée je prends le temps de faire visiter l'établissement, de faire le tour de l'équipe, présenter à un maximum de personnes pour qu'après ils puissent s'identifier. Et après 15 jours 3 semaines je les laisse en binôme comme ça ils ne sont pas seuls.  
[Responsable 1, propreté publique]*

Dans le secteur privé, une entreprise insiste également sur son processus de recrutement en soulignant qu'il s'agit pour elle de quelque chose de différenciant par rapport à la concurrence et qu'elle en attend une baisse du turn-over :

*Plus un accompagnement terrain, une formation par nos managers terrain, sur l'utilisation des outils, la partie technique et un accompagnement sur un mois, donc sur la période d'essai de chacun de nos agents, qui nous permettait d'avoir... Ben déjà de passer cette période d'essai, parce que dans les entreprises de nettoyage, le premier mois est crucial, parce que si vous laissez quelqu'un sans onboarding et sans accompagnement, il peut très rapidement se démotiver et passer à autre chose. [Direction 6, Propreté privé]*

Mais ces dispositifs sont loin d'être systématiques et dépendent des choix managériaux fait par les responsables :

*Q : Vous avez été formé pendant que vous étiez stagiaire ?*

*R : Non. Ça dépend quel établissement. Quand je suis arrivé la première fois dans l'établissement, le chef il m'a dit "tiens ! Ton étage". Il ne s'est pas cassé la tête, il m'a dit vous êtes là, c'est fini. Il m'a dit "il est là votre chariot, au revoir". C'est moi qui me suis démerdé tout seul. [Agent 1, propreté publique]*

*Oui, oui dès que je suis arrivée. Tout de suite on m'a dit, à l'heure du midi ça sera la cantine alors que je n'avais jamais été au service.*

*[.. .] C'est pareil là-bas en cantine, c'était vraiment spécifique : une lavette pour ça, une lavette pour ça. Il y avait vraiment des lavettes pour les tables, pour le rinçage, c'était vraiment très réglementé là-bas. Mais c'est pareil, s'ils nous mettent du jour au lendemain comme ça, s'ils ne nous expliquent pas... Il y avait, là où étaient rangées les lavettes, les franges. C'était noté mais bon c'est bien d'avoir quand même quelqu'un qui peut bien nous expliquer. Mais ça après, c'est spécifique à l'établissement. On va aller en formation, ils ne vont pas nous expliquer comme ça. [Agent 4, propreté publique]*

Cependant, si une grande part des recrutements tend à se faire dans l'urgence et sans procédure spécifique d'intégration, certaines entreprises cherchent, en parallèle, à développer des logiques de plus long terme. Le recrutement peut alors être pensé comme une offre d'insertion. Les salariées sont recrutées en alternance, via des contrats pros, et sont donc formées dès leur arrivée dans l'entreprise. Cette période d'apprentissage est un moyen de tester les agents, de disposer d'une période d'essai plus longue et donc, par la suite, de pouvoir embaucher, si l'agent convient, une personne déjà formée au métier et à la « philosophie » de la structure sans avoir à assumer l'intégralité de cette première étape. Un employeur met aussi en avant la démarche sociétale proposée par cette procédure.

*Il y avait une journée par semaine de formation, c'était le lundi généralement et après ils étaient sur le chantier. Ce qui nous permettait en plus, pendant ces 6 mois, d'avoir des feedbacks avec le DA, les RH et la formation. Et au bout de ces 6 mois, ils validaient un diplôme de branche ou ils validaient une reconnaissance de convention collective. Et au bout de ces 6 mois, si l'activité nous le permettait et le collaborateur rentrait bien dans le cadre on va dire de la philosophie de l'entreprise et qu'il donnait satisfaction, concrètement on actionnait derrière un poste, généralement c'était un CDI.*

*[...] et je pense, et en tout cas moi j'en suis convaincu, c'est en tout cas aujourd'hui répondre à une politique un peu... c'est aussi nous entreprise d'être dans une démarche sociétale. Bien sûr on génère du chiffre, bien sûr on doit générer de la rentabilité, forcément c'est ce qui nous nourrit aujourd'hui. Mais au-delà de ça, on a aussi une dimension sociétale qu'on doit avoir auprès des personnes, de la population, de la société. Et je trouve que ce dispositif qu'on a mis en place répondait totalement à ça. [Direction 1, propreté privée]*

Ce type de recrutement en alternance peut également passer par les GEIQ – groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification.

*Q : Si je reviens sur le GEIQ lui-même, comment vous définiriez sa mission, ses objectifs, et son fonctionnement ?*

*R : Sa mission première, c'est d'aider les entreprises de propreté à recruter à leur place, pour leur fournir du personnel qui pourra être embauché durablement, en CDI. C'est la mission première. Comment y parvenir ? Déjà, en cherchant des candidats, ce qu'ils n'ont pas forcément ni le temps de faire, ni les moyens, par manque de compétences. Une fois que les candidats sont repérés, nous avons l'opportunité de faire un contrat de professionnalisation, de 7 mois. Au travers du contrat de professionnalisation on peut travailler, pour chaque individu, à la fois ses compétences, via la formation, donc ses compétences c'est-à-dire savoir-être, savoir-faire et savoir via la formation. Une formation diplômante, toutes les formations sont diplômantes et débouchent sur un CQP, un certificat de qualification professionnelle. Et en même temps, on met les personnes au travail, tout de suite. Quasiment tout de suite quand elles entrent dans le GEIQ. Et on alterne formation / travail (etc). Au minimum un jour par semaine de formation. [Responsable GEIQ, propreté privée]*

### 2.2.2 Aide à domicile : former malgré tout et segmenter le travail ?

Dans l'aide à domicile, si la problématique initiale est similaire, les besoins de formation ressentis par les employeurs comme par les salariées elles-mêmes pour occuper leur poste sont plus importants. Le travail s'effectuant souvent de manière isolée au domicile des bénéficiaires et sans la présence de collègues, la mise en place d'un dispositif d'accueil doit être plus formalisée. En comparaison avec le secteur de la propreté, les employeurs reconnaissent davantage la nécessité d'accompagner les salariées dans leur entrée dans l'emploi. Mais plusieurs ont reconnu ne pas pouvoir réellement le faire en raison des urgences, des remplacements ou de manque plus structurel de personnels.

Ainsi plusieurs stratégies s'observent lors de l'entrée en poste allant de la procédure la plus légère à la mise en œuvre d'une période explicite de formation : dans les cas les plus urgents, les employeurs recherchent une salariée immédiatement opérationnelle. Le recrutement s'appuie dans ce cas essentiellement sur l'expérience antérieure, et renvoie éventuellement à l'autoformation et le pari de la responsabilisation

*Q : Justement vous quand vous avez commencé le métier, qu'est-ce que l'on vous a dit, parce que vous n'aviez pas encore votre formation ?*

*R : Ah je n'avais rien du tout quand j'ai commencé*

*Q : Et du coup qu'est-ce qu'on vous a dit comme consignes, comme infos ?*

*R : On m'a lâchée dans la nature, complètement lâchée dans la nature. Après, mon employeur m'a fait confiance. Elle a vu que j'étais très patiente, ça, c'est primordial dans ce métier, c'est la patience, si on n'a pas de patience, ce n'est pas la peine. Quand on a des personnes qui ont Alzheimer, il faut répéter tous les jours, si on n'a pas la patience c'est très difficile. Elle a vu que j'avais de la patience et puis bon, c'était une entreprise qui venait de démarrer. Donc effectivement, je pense qu'elle a compté sur les salariées qu'elle embauchait pour faire le travail. Il faut savoir quand même qu'on est seule, il faut quand même avoir une certaine confiance dans le salarié pour pouvoir les laisser seul. Mais bon moi elle a vu que j'aimais faire ça. Et comme c'était le début de l'association, on avait des petites formations. Les samedis, on faisait des réunions ; donc elle nous formait comme elle, elle était aide-soignante, elle nous apprenait de petites choses, elle nous parlait des maladies, d'Alzheimer. Mais ce n'était pas des formations, c'étaient des conseils, si on avait des problèmes on pouvait en parler. [Aide à domicile 9]*

Parfois le niveau d'expérience peut être testé lors de l'entretien d'embauche.

*C'était un coup de téléphone, je ne sais plus qui. Je me rappelle de ce rendez-vous. Donc on avait posé sur une table une feuille avec des questions, il fallait répondre aux questions. On te mettait en situation et par rapport à cette situation, tu te mettais à la place de cette intervenante qui arrivait chez une dame et on te demandait "comment procédez-vous ? Est-ce que vous commencez par faire les poussières ou balayer ?" Vraiment des choses ça m'a paru très bizarre en fait. Et on te demandait une recette, etc. [Ex-aide à domicile 1]*

Pour rendre tolérable ces processus d'entrée en emploi, des logiques de 'segmentation' des activités (ou des publics) sont mises en œuvre, comme d'ailleurs y incite la CCN de l'aide à domicile qui distingue des niveaux de qualifications distincts selon les tâches effectuées. L'accent est mis essentiellement sur la différence entre faire le ménage et s'occuper de personnes fragiles. Les fiches-métier Rome K1304 et K10302 présentent cette distinction. La première définit les métiers des agents/employées à

domicile ainsi : « cet emploi/métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle. Un CAP/BEP peut en faciliter l'accès ». La deuxième fiche qui définit les métiers des auxiliaires de vie sociale (association) ou des assistantes de vie niveau 3 (privé) « est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP ou un diplôme d'État dans le secteur de l'aide sociale et familiale. [Le métier] peut être accessible sans diplôme et avec expérience » (Trabut, 2014). La segmentation des tâches a alors comme objectif d'orienter les entrées en poste sur une définition de l'activité de la salariée restreinte au « ménage » :

*Là on en a recruté une qui rentre en formation en septembre. Mais, elle a déjà de l'expérience. Donc, pour l'instant, elle va juste faire préparation de repas, ménage et entretien du logement. Et, en septembre, elle fait cette formation, donc elle va continuer de travailler en dehors de ses heures de formation pour pouvoir payer cette formation justement. Et, par la suite, nous, elle sera diplômée ; donc si elle veut un 35h chez nous, il n'y a aucun souci, on la prendra avec plaisir.*

*Q : Celles qui n'ont pas le diplôme ou la formation ne font pas l'aide à la toilette ?*

*R : Non, c'est seulement si elles sont formées mais sinon, non, ce n'est pas possible.*

*Q : En catégorie de salariées, il y a différents échelons pour les aides à domicile ?*

*R : Oui, il y a les auxiliaires de vie qui vont être diplômées et les assistants de vie. En sachant que les assistants de vie, il y a plusieurs échelons. Il y a un échelon pour les filles qui ont de l'expérience, je ne sais plus mais je crois que c'est échelon 2 où elles ont de l'expérience, elles font de la préparation de repas, l'accompagnement des courses. Et il y a celles qui font seulement du ménage et là c'est assistante 1, je pense, où elles ne font que ça, de l'entretien du logement. [Responsable secteur, aide à domicile]*

*Q : Ceux qui font les toilettes, ils ont une formation en plus ?*

*R : Oui spéciale à faire. Ils doivent faire une formation d'autant d'heures.*

*Q : Ce sont celles qui sont AVS ?*

*R : Oui voilà AVS, nous on dit aide-soignante. Mais normalement c'est AVS et agent à domicile pour ceux qui font le ménage. » [Aide à domicile 5]*

Cependant, même si l'urgence demeure une contrainte fréquente, les employeurs rencontrés ont insisté sur le développement des dispositifs de « tutorat » pouvant aller de quelques jours à un mois. La nouvelle recrutée est censée alors suivre une salariée plus expérimentée comme une mini-insertion professionnelle.

*Une fois qu'elles arrivent chez nous, elles sont suivies par une auxiliaire pendant 2 jours pour voir comment ça se passe pour les pointages, voir comment elles, elles gèrent. Et puis, après, elles sont autonomes.*

*Q : Quand vous les recrutez, si la personne a un diplôme, elle a aussi ce suivi là pendant 2 jours ?*

*R : Oui, on essaye vraiment que tout le monde l'ait, ne serait-ce que pour les pointages. Parce qu'en fait, elles ont un téléphone, soit leur téléphone à elle, soit un téléphone qu'on leur prête qui va servir à pointer.*

*[...]*

*Q : Toutes les personnes ont deux jours d'intégration ?*

*R : Ça dépend, il y a des personnes, on voit qu'elles ont 20 ans d'expérience, elles n'ont fait que ça, on leur met une journée quand même obligatoirement. Si on voit que c'est une personne qui a peu d'expérience, enfin peu, elle a quand même de l'expérience mais on ne la voit pas trop rassurée au début, on lui met 2 jours. » [Responsable secteur, aide à domicile]*

« J'ai déjà eu 2-3 fois des collègues qui venaient avec moi 2-3 jours pour voir comment ça se passait et puis pour apprendre. Ils participent s'ils veulent, après on ne peut pas les forcer. Mais, le but c'est vraiment que quand ils soient en stage, ça soit eux qui fassent le travail et que nous, on dise attention "il faut faire comme ça". C'est une formation que le bureau fait lui-même. Ils ont une collègue là-bas au bureau qui apprend les gestes à faire avec les appareils. On a une prime en plus. » [Aide à domicile 6]

Non. Alors quand j'ai commencé non parce qu'ils n'étaient pas structurés comme ils le sont maintenant. Ma première formation c'est presque au bout d'un an. Et sinon je n'ai qu'appris en binôme, en tutorat. Nous on disait « tutorat ». J'allais avec une fille qui me montrait, enfin pas pour du simple ménage, non, j'ai fait comme tout le monde, on m'a expliqué par téléphone et j'ai fait.

Q : Et sinon pour le tutorat, vous suiviez pendant combien de temps une aide à domicile ?

R : En général du tutorat, c'est le temps de son intervention à elle. C'est que l'on va intervenir chez cette personne, donc on fait une intervention avec elle pour voir ce qu'elle fait et essayer de suivre ce qu'elle fait, elle déjà.

Q : Et du coup vous suivez cette aide à domicile sur une journée ?

R : Non que sur les interventions où je vais intervenir, où on va me mettre dessus. Après, ce n'est pas toujours possible. Quand on peut le faire, on le fait. Mais des fois ce n'est pas possible parce que, voilà, on n'a pas de personnel et du coup on ne peut pas toujours aller en tutorat avec la personne. En général, on s'appelle entre nous en fait. [Aide à domicile 11]

Enfin, on assiste parfois à la mise en place de processus plus lourds d'intégration et d'autant plus conséquents que les recrutées sont éloignées du profil initialement attendu (tutorat d'une semaine à un mois, formation pouvant aller jusqu'à deux mois voire quatre pour des publics en insertion, module d'accueil, etc.).

Q : Depuis 9 ans, tous vos salariés ont 2 mois de formation à l'entrée ?

R : Oui. C'est un peu court. Mais par le biais de l'intermédiaire de l'entreprise d'insertion, on l'a étalée sur un an. Mais donc la première partie reste identique. Derrière, c'est des piqûres de rappel, tous les 3 ou 4 mois je ne sais plus. (...) Tous les 4 mois, on a prévu des piqûres de rappel, c'est-à-dire que pendant une semaine on vient se ressourcer et on vient écouter la bonne parole. [Direction 1, aide à domicile]

Mais là, depuis 2 ans, toutes les premières embauchées passent déjà une formation de 3 jours, où elles apprennent les gestes et postures et ce qu'elles sont amenées à faire potentiellement chez les gens. Parce que bien souvent, on pense qu'on ne fait que du ménage mais non, on ne fait pas que du ménage. C'est ça le problème du travail à domicile. Et pour éviter justement trop de glissement des tâches et savoir dire quand il y a besoin d'une auxiliaire de vie et pas forcément d'une aide à domicile. [Aide à domicile 11]

Ces longs dispositifs d'intégration semblent très utiles mais il apparaît qu'il est difficile de communiquer et donc d'attirer des candidates par ce biais car les candidates sont envoyées directement par Pôle Emploi (ou un autre intermédiaire). Des tentatives sont tout de même faites pour mettre en avant la formation permettant une insertion professionnelle et même, au-delà, une insertion au sein de la société (ex : avoir un logement).

Q : Typiquement dans les difficultés de recrutement ce passage par 2 mois de formation à l'entrée c'est un avantage comparatif si on peut le dire comme ça, par rapport à d'autres ? C'est perçu comme tel ? Ça génère des venues ?

*R : Je ne sais pas si ça génère des venues.*

*Q : Ou ce n'est pas assez connu ? Comment vous faites pour communiquer peut-être là-dessus ?*

*R : On communique face à des gens qui sont souvent envoyés. C'est très rare ceux qui ont fait le choix. Après vous avez des gens qui réagissent. Vous avez des réactions que moi je trouve super, de gens qui disent "il y a deux mois, je gagnais 400€ maintenant je suis au SMIC, dans 6 mois je vais avoir un logement". Ça, c'est bien il faut le faire savoir. Mais je pense que les conditions ne sont pas réunies pour que l'on puisse faire passer ces messages-là lors des entretiens que l'on peut avoir etc. C'est vachement compliqué. Alors nous on essaye toujours de faire intervenir, et ça, ça marche bien, quelqu'un qui a suivi. Par exemple dans les personnes que vous allez rencontrer, dans 3 mois maintenant, certainement qu'il y en aura un d'entre eux qui sera là devant des candidats qui vont postuler et qui va être là pour répondre à leurs questions : "comment ça s'est passé ?" "Comment t'en es arrivé là ?", etc. Moi j'aime bien parce qu'en vérité, ils sont là avec leurs tripes. Parfois ils ne s'expriment pas très, très bien mais peu importe. Ils vont transmettre un message qui est assez percutant. [Direction 1, aide à domicile]*

Au total, il nous semble important de souligner un paradoxe : alors que les discours des employeurs sur la nécessité d'intégrer les salariées nouvellement recrutées sont sensiblement différents entre les deux secteurs étudiés, les pratiques réellement mises en place se distinguent plus faiblement. La logique de pénurie de main d'œuvre et d'urgence à laquelle il faut répondre pèse ainsi sur les deux métiers mais les modalités de financement ajoutent une contrainte supplémentaire au secteur de l'aide à domicile : la tarification horaire fait que toute heure effectuée en binôme constitue un coût direct. La situation financière souvent tendue des structures d'aide à domicile rend ainsi les dispositifs de tutorat délicats à développer alors même qu'ils sont défendus par les salariées, les employeurs et bon nombre de rapports publics (Libault, 2019 et surtout El Khomri, 2020 ou encore Bonnell et Rufin, 2021).

### *2.2.3 Une logique d'accréditation ?*

Les critères de recrutement et des dispositifs d'intégration des professionnels sont régulièrement questionnés : quelles sont les conséquences pour les salariées comme pour les destinataires du service d'une mise au travail sans formation ni temps d'adaptation au poste ? La sécurité des unes et des autres n'est-elle pas mise en cause ?

Dans un souhait de professionnalisation de ces secteurs, certains estiment que la détention d'un titre ou d'une accréditation spécifique est nécessaire. A l'image des professions réglementées mais également des assistantes maternelles ou encore des responsables d'un salon de coiffure, il s'agirait pour les salariées d'avoir une base minimale commune de connaissances validées avant leur prise de poste. Cette démarche repose sur le modèle de l'accréditation déjà en place, dans les secteurs étudiés, par exemple pour la conduite de transpalette (le CACES) ou pour monter sur une échelle.

Il s'agit de reconnaître que ces connaissances sont des prérequis essentiels pour travailler, à la différence des formations continues ou des qualifications proposées mais non imposées. Il y a un double enjeu : la reconnaissance des professions en rendant visibles les compétences indispensables, la protection des salariées à travers l'amélioration de la sécurité des conditions d'exercice du métier.

Si on prend appui sur les demandes qui émanent des différentes parties prenantes (salariées, donneur d'ordre, direction, ...), plusieurs types d'accréditation apparaissent essentielles. Dans les deux secteurs, l'apprentissage des gestes et postures liés aux métiers est jugée nécessaire :

*Q : Actuellement, vous avez des informations sur les formations qu'ils peuvent suivre ?*

*R : Oui ça aujourd'hui c'est dans notre base intranet. Ce sont surtout les formations 'produits dangereux'. Après moi je m'attendais à pouvoir les voir bénéficier de formations à la posture, toutes ces choses-là et ça je ne les vois pas venir et ça, ça m'agace. [DO, propreté privée]*

*Aujourd'hui, on n'est pas une société de services qui fait du ménage. On accompagne de l'humain, donc y a quand même des risques à domicile, y a des risques pour la personne qu'on accompagne. Y a des gestes et postures à respecter à la fois pour la sécurité de l'intervenante et pour la sécurité du bénéficiaire, et si ces gestes ne sont pas faits correctement, y a danger. Donc c'est là où ça ne va pas en fait. [RH, Aide à domicile]*

*Q : Mais du coup, si jamais c'était possible de proposer des formations dès le début ou en tout cas assez vite dans la carrière des aides à domicile, qu'est-ce qui serait important d'avoir en termes de formation ?*

*R : Ce que je vous ai dit là, sur l'ergonomie déjà c'est très, très important. [Aide à domicile 12]*

*Ah moi la première, vraiment : les gestes et postures ! Mais même si on fait que simplement du ménage, apprendre à mettre des gants, à utiliser les bons produits, à porter un sceau, à déplacer une chaise, tout ça. On se fait très vite mal au dos. Au bout de quelques mois, on sent la fatigue physique donc du coup ça on devrait l'apprendre de suite. Moi je pense que ça serait un des premiers trucs à l'embauche. [Aide à domicile 11]*

En plus de l'accréditation sur les gestes et postures, pour les agents d'entretien, les acteurs mettent souvent l'accent sur l'utilisation des produits tandis que dans l'aide à domicile la formation aux gestes de premiers secours apparaît déterminante. Plusieurs salariées expriment d'ailleurs l'importance de rendre l'acquisition de ces connaissances obligatoires :

*Ce qui est important en fait dans l'aide à domicile : les gestes et postures, les premiers gestes de secours. Ce sont des formations qui devraient être obligatoires même en tant que simple aide à domicile. Il y a beaucoup d'entreprises, les grosses entreprises, les usines et tout ça qui ont une obligation de former aux gestes et postures. Dans notre secteur, on n'a pas cette obligation. Parce que maintenant j'ai l'impression qu'on est obligé que la loi impose des obligations pour que les employeurs le fassent, c'est malheureux quand même. [Aide à domicile 9]*

L'exigence ou non de compétences formellement validées avant l'entrée en poste fait largement débat dans les professions que nous avons ciblées. Les partisans de cette logique d'accréditation mettent en avant des effets positifs sur la qualité des services mais également sur la sécurisation des professionnels. Ils insistent également sur la reconnaissance professionnelle qui en découlerait. A l'inverse, ses détracteurs y voient des 'barrières à l'entrée' qui dégraderaient encore l'employabilité des publics déjà perçus comme éloignés de l'emploi. Cette opposition se retrouvera également sur la perception de l'utilité et des formes que peut prendre la formation continue.

## Conclusion de la deuxième partie

Les difficultés de recrutement et les discours relatifs à la pénurie de main d'œuvre que nous avons rappelés dans la première partie ne peuvent s'expliquer par d'éventuelles barrières à l'entrée formelles car ces métiers n'exigent pas de diplômes spécifiques. Inversement, les possibilités de mise en adéquation des salariés aux postes sont multiples car des formations initiales et des titres professionnels relativement nombreux ont été créés essentiellement depuis une vingtaine d'années. Ce développement a permis une augmentation progressive de la part des salariées disposant d'une formation spécifique à leur métier. Mais si ce mouvement est visible pour les aides à domicile et, dans une moindre mesure, pour les agents de service, il demeure à peine perceptible pour les autres agents d'entretien. L'attitude des employeurs est à ce titre opposée : alors que les employeurs des structures prestataires de l'aide à domicile se déclarent attachés à une reconnaissance de la professionnalité via les diplômes, les employeurs de la propreté et les particuliers employeurs semblent largement méconnaître, voire dédaigner, les titres reconnus par leurs branches. Dans l'aide à domicile, il semble désormais possible d'observer les prémises d'une politique de professionnalisation s'appuyant sur la création d'un diplôme reconnu (Clergeau et Dussuet, 2005) dans une perspective proche de celle qu'ont connue bien plus tôt les aides-soignantes et les infirmières encore avant elles (Arborio, 2016). Cette évolution demeure cependant très inaboutie et se heurte notamment à l'éclatement des statuts et aux limites budgétaires.

Face à la faiblesse des formations initiales, les processus d'intégration accompagnant l'entrée en poste prennent une grande importance. Mais les contraintes financières et l'urgence créées par les besoins de remplacements conduisent de nombreuses organisations (notamment dans le secteur de la propreté) à opter pour des pratiques de recrutements massives mais peu structurées qui alimentent en retour un taux de rotation élevé. Plus rarement des stratégies à plus long terme s'inscrivent dans une logique d'insertion. Mais ces deux approches concourent l'une et l'autre à valider les représentations de métiers ne nécessitant que peu de compétences ou du moins des compétences transférables. Sur ce point également, les structures prestataires de l'aide à domicile se distinguent plus fréquemment : les besoins mieux identifiés et reconnus de qualifications rendent nécessaires des dispositifs d'intégration plus conséquents notamment sur la base de tutorats. La difficulté de financer suffisamment ces derniers obligent les structures à les limiter et ainsi à segmenter les activités afin d'affecter les nouvelles entrantes ou les moins qualifiées sur les tâches les moins complexes (entretien ménager versus aides au corps). Là aussi, ces stratégies tendent à entretenir un cercle vicieux de non qualification et d'accroissement de la pénibilité du travail.

Les entretiens permettent ainsi de souligner un paradoxe : certaines compétences, notamment techniques ou relatives aux gestes et postures, sont très largement signalées comme nécessaires pour occuper correctement un poste d'aide à domicile ou d'agent d'entretien. Pourtant ces compétences ne sont pas transmises formellement ni durant la formation initiale ni lors de l'entrée en poste. Cet écart entre ce qui semble nécessaire et ce qui est finalement réalisé pose alors la question de l'instauration d'obligations de formation dans une logique d'accréditation qui créerait, certes, des barrières à l'entrée de ces métiers mais constituerait un élément majeur de protection de la santé physique et psychologique des salariées.

### 3. Pratiques

Les pratiques réelles de formation sont très diverses selon les structures étudiées. Mais l'opposition entre les différentes branches concernées est manifeste (3.1). Les écarts (pré)existants se renforcent encore sous l'effet des spécificités en termes de rapport à l'apprentissage par le travail (3.2) tandis que la crise sanitaire apparaît comme un facteur d'amplification des tendances antérieures (3.3).

#### 3.1 Le rôle de la branche et du statut juridique de l'employeur : engagement affiché vs obligation légale

La comparaison des éléments les plus institutionnels entre les branches des services à la personne et celle de la propreté fait ressortir des niveaux d'engagement en faveur de la formation sensiblement différents (tableau 3.1).

Tableau 3.1 – Opérateurs de formation par branche et contribution conventionnelle

Branche	BAD	FSESP	Particulier Employeur	Propreté
OPCO	Uniformation	Entreprises de proximité	Entreprises de proximité	AKTO
Organisme de formation principal	IRTS		Ipéria	INHNI
Contribution conventionnelle	De 1 à 1,49% selon la taille de l'entreprise	0,4%	0,2%	0,5%

Cet engagement différencié se retrouve également dans les données statistiques mobilisables (tableau 3.2 et 3.3). Les principales variables de l'Enquête emploi mobilisables sur la formation professionnelle convergent en effet sur deux constats. Le premier est la relative faiblesse générale du recours aux formations pour les agents d'entretien et les aides à domicile en comparaison avec les autres employés et ouvriers. Le second est que cette situation est bien plus marquée pour deux emplois spécifiques : les nettoyeuses (notamment lorsqu'elles sont externalisée) et les aides à domicile employées par un particulier. Ces résultats ne sont évidemment pas surprenants mais ils rappellent néanmoins que l'accès à la formation continue implique l'existence d'un employeur 'classique'. Ces résultats sont confirmés lorsque l'on contrôle du sexe, de l'âge, du diplôme et du statut migratoire.

**Tableau 3.2. Participation à des stages, des formations ou des cours se déroulant en groupe, avec l'aide d'un intervenant, durant les trois mois s'achevant par la semaine de référence**

	Autres employés et ouvriers	Agents publics	Agents serv privés	Nettoyeurs internes	Nettoyeurs externes	Aides à domicile (associations)	Aides à domicile (entreprises)	Aides à domicile (particuliers- empl.)	Aides à domicile (public)
<b>Oui</b>	10	12	10	6	3	10	6	1	15
<b>Non</b>	90	88	90	94	97	90	94	99	85

Source : Enquête emploi, 2019.

**Tableau 3.3 Suivi d'une formation non formelle pendant les 3 derniers mois**

	Autres employés et ouvriers	Agents publics	Agents serv privés	Nettoyeurs internes	Nettoyeurs externes	Aides à domicile (associations)	Aides à domicile (entreprises)	Aides à domicile (particuliers-empl.)	Aides à domicile (public)
<b>Oui</b>	20	19	18	10	6	15	12	9	26
<b>Non</b>	80	81	82	90	94	85	88	91	74

Source : Enquête Emploi 2019.

Les entretiens apportent des éléments complémentaires en permettant de mieux comprendre et illustrer les postures adoptées par les employeurs vis-à-vis de la formation continue. Alors que dans la branche de la Propreté, certains employeurs semblent en difficulté pour se conformer aux seules obligations légales, dans l'aide à domicile l'engagement affiché est bien plus important.

En effet pour les entreprises prestataires de nettoyage, la première préoccupation semble être de respecter le cadre légal et les pratiques de formation apparaissent d'abord comme une contrainte, particulièrement pour les petites entreprises. Seules les plus grandes peuvent parfois s'inscrire dans une démarche différente. Mais leur recours à certains dispositifs demeure orienté par les incitations mises en place par les pouvoirs publics, à l'image des aides financières en faveur de l'alternance par exemple.

*Q : Les entreprises sont peu demandeuses de formations selon vous ?*

*R : Euh... alors ça dépend... en fait en fonction de la taille des entreprises, ils n'ont pas les mêmes attentes. Les grands comptes vont être très demandeuses d'alternance, c'est à dire on va les aider sur le recrutement, on va leur recruter leurs jeunes, et ils vont les embaucher en alternance, donc contrats pro ou en contrat d'apprentissage. Les petites, c'est différent, les petites, elles font de la formation, je ne vais pas dire par défaut, mais elles n'ont pas les mêmes structures RH, elles n'ont pas les mêmes fonctions, les mêmes supports pour absorber la formation. Elles font de la formation concrètement parce qu'elles ont des obligations de formation, sinon elles ont des amendes. Et on en arrive là par moment.*

*(...) leur priorité pour les petites boîtes, c'est leurs clients et donc leur chiffre d'affaire, ce n'est pas forcément l'aspect formation de leurs stagiaires, ils ont pas encore ce sens de raisonnement. Eux se disent "ok, je dois former mes salariés, parce que de toute façon je suis obligé, mais c'est pas mon gagne-pain, ce n'est pas ça qui va me ramener à manger à la maison." Sauf que nous on leur fait comprendre que c'est quand même obligatoire, et que ben par exemple - on prend des exemples tout bête - ils envoient des gens sur des sites "parties communes", je sais faire. [Responsable formation, propreté privée]*

Ainsi, si pour « les grands comptes », les obligations légales sont connues et les entreprises s'activent pour s'y conformer, les organismes de formation semblent considérer que les nouvelles contraintes ne sont pas atteignables pour les plus petites, quelle que soit l'aide fournie :

*J'ai déjà dit "je ne vais pas vous faire de formation pour le moment, parce que vous allez exploser" (rire) "vous allez exploser sous mes mains, vous n'êtes pas organisés, enfin je vais vous mettre une formation, vous n'allez pas comprendre". Alors que tout est fait, je prends un contrat pro, on leur fait même le cerfa, ils ont juste à faire signer le cerfa entre guillemets à la fin comme un CDI lambda. On les accompagne jusqu'à là parce qu'on sait que sinon, ils ne vont jamais prendre la main sur le sujet, voilà c'est pas leurs priorités. Ce qui est pas du tout le cas sur les grands groupes, parce que eux ils ont des vraies obligations, ils sont vraiment très structurés là-dessus. [Responsable formation, propreté privée]*

Dans l'aide à domicile, les pratiques sont plus hétérogènes. Les salariées du particulier employeur sont très largement privées d'accès à la formation (en dépit du travail de communication mené par la FEPEM et l'Institut Ipéria). Les particuliers employeurs n'ont en effet pas d'obligation de formation envers leurs salariées mais ils doivent cependant théoriquement valoriser et faciliter les départs en formation. Tandis qu'une partie des employeurs prestataires mobilisent au contraire des fonds plus importants et intègrent la formation dans leurs pratiques de gestion des ressources humaines (Mansuy, Rémy 2013). Ce trait se retrouve pour les agents de service en charge de l'entretien des locaux relevant du secteur public. Au moins d'un point de vue rhétorique, la formation continue est posée comme un enjeu majeur du fait de règles légales ou conventionnelles, mais également bien au-delà (voir infra section 4). Dans ces deux champs (aide à domicile prestataire et propreté secteur public), les pratiques de formation apparaissent cependant très dépendantes du rôle de l'encadrement de proximité, nous y reviendrons dans la section 5.

### 3.2 Le travail est-il en lui-même formateur ?

Les pratiques de formation continue formelles sont ainsi peu développées mais d'autres mécanismes d'apprentissage pourraient jouer un rôle 'compensateur' : l'activité professionnelle pourrait, en elle-même, permettre aux salariées de développer de nouvelles compétences. Or, sur ce point, les analyses quantitatives et qualitatives convergent pour souligner que l'apprentissage par le travail est plutôt faible pour ces métiers mais dépend de l'organisation du travail et de la place que les salariées occupent dans la division du travail.

Le premier constat peut être appuyé par les données des enquêtes Conditions de Travail – Risques Psycho-sociaux de la Dares. Les nettoyeuses et les aides à domiciles se distinguent ainsi nettement des autres employés ou ouvriers (tableau 5.1).

Tableau 3.4 : Part des salariées qui apprennent des nouvelles choses par le travail

	<b>2005</b>	<b>2013</b>	<b>2016</b>	<b>2019</b>
Agents de service	57,5%	59,5%	64,5%	60.5%
Nettoyeurs	32%	30%	29%	38%
Aides à domicile	56%	57%	71%	60.5%
Ensemble des employés et ouvriers	67,5%	69,5%	73%	70%

Source : enquêtes CDT – RPS, 2002 – 2013 – 2016 - 2019

Au-delà de la PCS et du statut, la place occupée dans la division du travail et l'autonomie laissée ou non aux salariées apparaissent comme des critères déterminants, comme le fait apparaître la régression logistique suivante qui permet de faire ressortir l'importance du type d'employeur (modèle 2), de côtoyer les bénéficiaires du service (Modèle 3), de pouvoir prendre des initiatives (Modèle 4) et

enfin la déspecialisation avec la place du nettoyage (Modèle 5) pour avoir l'opportunité d'apprendre de nouvelles choses.

Tableau 3.5 Probabilité d'apprendre de nouvelles choses par le travail

		M1	M2	M3	M4	M5
Profession	Agents de service	Ref	Ref	Ref	Ref	Ref
	Aides à domicile	0.433 (<.0001)	0.676 (<.0001)	0.634 (<.0001)	0.584 (<.0001)	0.356 (<.0001)
	Nettoyeurs	-0.798 (<.0001)	-0.832 (<.0001)	-0.752 (<.0001)	-0.738 (<.0001)	-0.491 (<.0001)
Statut de l'employeur	Public		0.219 (0.09)	0.232 (0.08)	Ns	Ns
	Privé		Ref	Ref	Ref	Ref
	Particulier employeur		-1.021 (<.0001)	-0.919 (<.0001)	-0.931 (<.0001)	-0.767 (<.0001)
Contact avec le public	Oui vs Non			0.543 (<.0001)	0.535 (<.0001)	0.459 (<.0001)
Possibilité de prendre des initiatives	Oui vs non				0.389 (<.0001)	0.342 (<.0001)
Fonction principale nettoyage	Oui vs non					-0.843 (<.0001)

Source : enquêtes CDT – RPS, 2002 – 2013 – 2016 – 2019. Les variables de contrôles suivantes ont été utilisées pour l'ensemble des modèles : sexe, âge, diplôme, statut migratoire. Les p value sont indiquées sous les coefficients, entre parenthèses sauf lorsqu'elles sont trop élevées et que le coefficient est donc non significativement différent de 0, ce qui est signalé par Ns.

Les différences entre type d'employeurs sont nettes : en référence au privé, les salariés du public indiquent avoir plus d'opportunités d'apprendre alors que c'est l'inverse pour les salariées du particulier employeur. La spécialisation sur les tâches de nettoyage sont également très défavorables au fait de déclarer les possibilités d'apprendre via l'exercice du métier.

Ces résultats sont confortés par les entretiens. En effet, les « nettoyeuses » indiquent ne rien apprendre via les tâches de nettoyage tandis que ceux dont le nettoyage n'est qu'un élément parmi d'autres tâches assignées affichent des possibilités d'apprentissage plus importantes. Les agents d'entretien du public semblent ainsi apprendre plus dans leur métier que les agents du privé car leurs activités peuvent être parfois être plus diversifiées. Elles peuvent être amenées, à s'occuper de l'accueil ou à intervenir dans la restauration. Les agents des établissements scolaires ou universitaires, quant à elles sont amenées à travailler avec du public (y compris à exercer un travail d'encadrement informel des élèves par exemple) et ces échanges sont sources d'apprentissage :

*Q : Et ça se passe bien le contact avec les élèves, parce que vous disiez qu'avant vous étiez dans un établissement où vous les voyiez peu ?*

*R : Ce n'était pas du tout les mêmes. Ici, les élèves sont un peu plus virulents on va dire. [...] Des fois à la cantine ils sont un peu... je leur dis "vous ne me parlez pas comme ça, je ne suis pas votre copine : un 'bonjour', un 's'il vous plaît'. Bon après, quand je les sers, ils ne disent pas 'bonjour' et 's'il vous plaît' mais, quand ils viennent chercher du rabe, là je veux avoir mon "s'il vous plaît". Parfois ils disent "s'il te plaît". Moi, ça ne me dérange pas qu'ils me disent "tu" parce que ce sont des jeunes. Après je sais que ma collègue elle n'aime pas qu'ils la tutoient en cantine. Moi tant qu'ils me le disent, ça ne me dérange pas. (...) Moi je n'ai jamais eu trop de souci avec les élèves. Mais moi comme je ne suis pas dans les classes avec*

*mon secteur, je suis en contact mais plus rarement que mes collègues. Mais l'autre jour comme j'ai été pour que des élèves m'interviewent sur mon travail avec Madame M. maintenant les élèves me voient et me disent bien 'bonjour'. [Agent 4, propreté privée]*

Les aides à domicile peuvent plus souvent apprendre via leur travail non seulement parce qu'elles interviennent en contact direct avec les bénéficiaires mais également parce que leur travail est moins spécialisé sur les seules tâches d'entretien ménager. Elles se retrouvent donc à apprendre directement face aux demandes et besoins de personnes. Enfin leur cadre de travail, bien qu'elles soient souvent isolées au domicile des personnes âgées, les met en contact avec d'autres professionnelles auprès de qui elles peuvent apprendre, notamment les aides-soignantes et les infirmières, mais également l'entourage des bénéficiaires.

*J'ai fait des trachéotomies aussi, je me suis occupée d'une personne qui avait une trachéotomie, là son fils était médecin. C'était une grande chose parce qu'il m'a formée ! C'est lui qui m'a formée personnellement pour que je puisse m'occuper de sa maman. Je suis allée à l'hôpital avec lui quand sa maman était hospitalisée pour voir les infirmières comment elles faisaient, s'occuper d'elle, lui tenir compagnie. Il m'a dit 'ça vous permet [d'apprendre]' et lui m'a formée aussi. Ce qui fait que j'ai eu des formations un peu à la sauvage. Les infirmières aussi, j'ai eu des IDE qui ont été extraordinaires, qui m'ont appris plein de choses. Et quand on a de la chance de tomber sur de bonnes infirmières, des infirmières sympathiques. Les infirmières en général, elles sont aussi très investies dans le travail, surtout dans le domicile, il faut savoir que c'est quand même très dur de changer de bénéficiaire comme ça. Et elles m'ont appris, ce sont elles qui m'ont aussi formée pour plein de choses aussi. C'est vrai que c'est fait toujours un peu à l'arrache. [Aide à domicile 9]*

*Oui sur les maladies comme Parkinson ou les troubles intestinaux ou quoi, en général c'est la famille qui nous aide le plus parce qu'eux ils sont dedans, donc pour les transferts, des trucs comme ça, c'est eux les mieux placés. [Aide à domicile 11]*

*Elle ne pouvait plus faire ses repas, donc je lui faisais ses repas. Je lui apportais, je lui prenais sa douche. Mais vraiment moi je n'ai aucune formation là-dessus, j'ai fait juste avec mon intérieur. [Aide à domicile 1]*

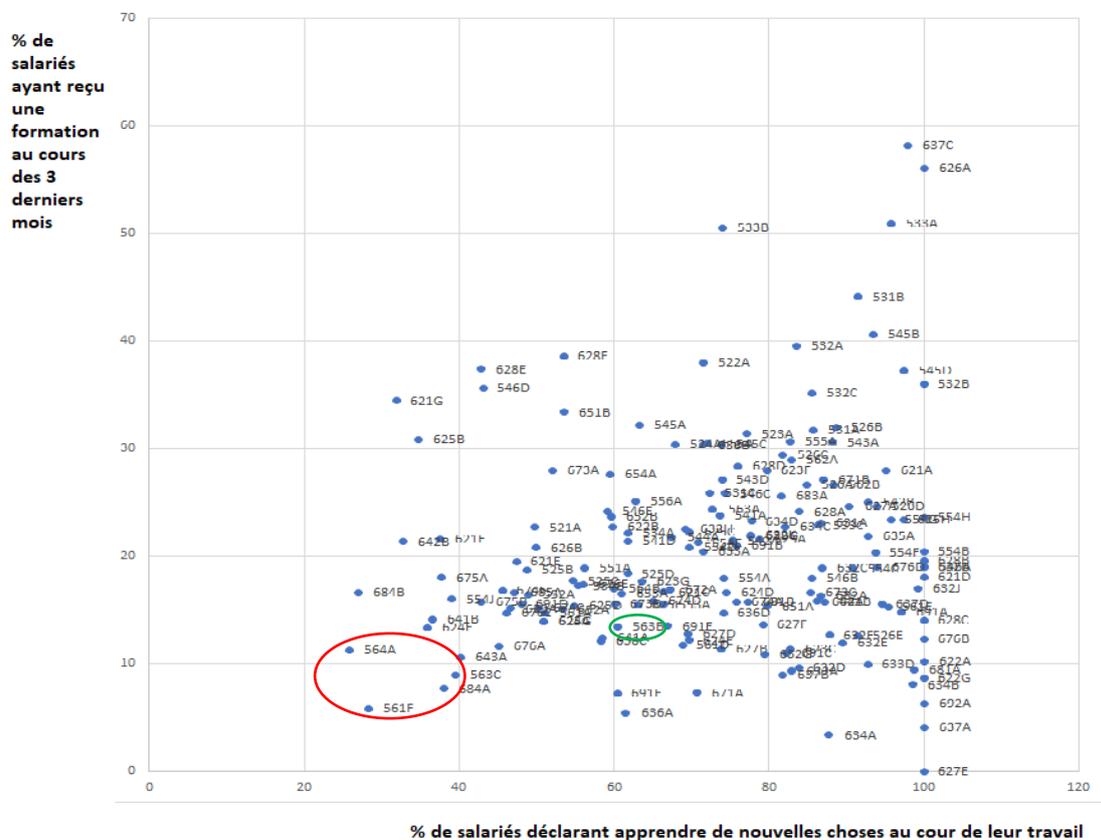
*Cette personne au niveau médical, elle s'est dégradée un petit peu donc moi au début je ne faisais pas de toilette, je ne voulais pas. Ce n'est pas que je ne voulais pas faire la toilette, c'est que je me sentais gênée. A ce moment-là, on m'a dit "Annie si tu ne fais pas la toilette, tu perds ta place". Voilà. Pas la personne que je devais laver, les enfants. Et ce n'était pas le moment que je perde ma place donc j'ai dit je vais le faire. [Aide à domicile 4]*

Ces témoignages d'apprentissage par le travail révèlent un manque de formation. Le fait que les aides à domicile se retrouvent à devoir apprendre seule à faire une toilette peut amener à ce qu'elles fassent des gestes dangereux ou maltraitant pour le bénéficiaire.

Les éléments précédents relatifs à l'accès à la formation formelle (3.1) et à l'acquisition de compétences via le travail lui-même (3.2) débouchent sur des résultats proches : pour qu'une salariée bénéficie d'un emploi 'apprenant' elle doit être insérée dans un collectif de travail (dont fait partie le bénéficiaire du service) et relever d'un employeur assumant une réelle fonction d'encadrement. Or, pour ces métiers, ces conditions sont rarement remplies.

Le graphique ci-dessous permet d'illustrer cette caractéristique en représentant l'ensemble des PCS employées ou ouvrières selon le pourcentage de salariés ayant reçu une formation au cours des trois derniers mois (variable FC5D de l'enquête emploi 2019) et le pourcentage de salariés déclarant apprendre au cours de leur travail (variable 'nouvelle' de l'enquête conditions de travail 2019). Quatre professions cumulent une très mauvaise position sur les deux axes (cercle rouge) : les concierges et gardiens d'immeubles, les employées de maison<sup>16</sup>, les nettoyeuses et les femmes de chambre, soit quatre métiers pour lesquels le nettoyage est une des tâches principales mais également quatre métiers caractérisés par des relations d'emploi atypiques (externalisation ou employeur 'non professionnel').

Graphique 3 : Relation des salariés selon les formations reçues récemment et l'apprentissage au cours de leur métier



Sources : Enquête emploi 2019 et enquête conditions de travail 2019.

Afin de valoriser l'apprentissage par le métier, il serait possible de développer des actions de formation en situation de travail (AFEST). Il s'agirait alors d'étudier les pratiques professionnelles sur le terrain pour « apprendre par et de l'expérience » puis d'avoir un moment de rupture, de rétro-analyse, permettant de « revenir sur l'expérience/l'action passée et l'analyser dans le présent pour la

<sup>16</sup> Il est à noter que les aides à domicile relevant du particulier employeur auraient occupé quasiment la même position que les employées de maison si elles avaient été séparées des salariées des organisations prestataires.

comprendre » (Ulmann, 2018). Les AFEST amènent ainsi à regarder le travail et « c'est une bonne chose car souvent le problème de reconnaissance/de démotivation sont bien souvent liés à la manière dont les personnes ne se trouvent pas reconnues dans ce qu'elles mettent en œuvre pour arriver à faire ce qu'elles font » (Ulmann, 2018). Et c'est bien ce qui se passe actuellement autant dans l'aide à domicile que dans le nettoyage.

Cette méthode pédagogique invite également à organiser des temps de réflexion à posteriori afin de penser l'organisation au sein de la structure : « On oublie que pour bien faire son travail, il faut le penser » (Ulmann, 2018). Ce temps-là est imposé par l'AFEST car elle « vient interroger plus globalement la manière dont est conçu le travail au sein des organisations : se poser pour réfléchir sur comment on s'y prend, comment on pourrait faire autrement, comment on se coordonne les uns avec les autres ». (Ulmann, 2018). La Branche de l'aide à domicile a d'ailleurs d'ores et déjà le souhait de mettre en place des AFEST : « la Branche souhaite proposer à ses entreprises adhérentes des prestations d'analyse de l'activité de travail [...] et un dispositif de mise en œuvre de l'AFEST »<sup>17</sup>

Ce constat doit être mis en relation avec la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel qui affirme, dans l'article L6321-1, que « l'employeur assure l'adaptation des salariés à leur poste de travail. Il veille au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations. Il peut proposer des formations qui participent au développement des compétences, y compris numériques, ainsi qu'à la lutte contre l'illettrisme, notamment des actions d'évaluation et de formation permettant l'accès au socle de connaissances et de compétences défini par décret. » Les métiers étudiés ne semblent que rarement remplir les obligations posées par la loi : les salariées n'y bénéficient ni d'un accès à la formation ni d'une activité permettant de développer leurs compétences.

**Encadré : Quelles compétences mises en œuvre dans le travail des aides à domicile et des agents d'entretien ?**

Apprendre par le travail dépend de facteurs multiples mais au moins deux étapes peuvent être distinguées : non seulement le contenu du travail doit impliquer une certaine complexité mais l'organisation du travail doit également permettre aux salariés d'avoir les ressources pour 'prendre du recul' et s'approprier ce qui est fait au cours du travail.

France Stratégie a tenté de construire une cartographie des compétences par familles professionnelles. A côté des compétences techniques ou professionnelles quantifiées à partir du répertoire ROME de Pôle Emploi, il s'agissait de mesurer également les « compétences transversales » à partir de l'enquête Conditions de Travail 2013. Ce type de compétences semble particulièrement important pour les métiers que nous étudions car non seulement ils ne sont que peu structurés en termes d'organisation professionnelle mais surtout ils relèvent du 'care' ou du 'liens' qui occupent une place nouvelle dans l'espace des métiers. Certains travaux socio-économiques (Gadrey et al. 2004 ; Dussuet, 2005 ; Benelli, 2011) ont particulièrement insisté sur l'invisibilisation des compétences dans ces métiers. La démarche de France Stratégie est ainsi particulièrement utile et nécessaire.

---

<sup>17</sup> Uniformation, « Cahier des charges pour la mise en œuvre de prestations d'appui conseil et l'élaboration d'un dispositif d'AFEST clé en main », décembre 2020

Dix compétences transversales sont identifiées et mesurées à partir d'une à trois questions de l'enquête de la DARES. Les différentes familles professionnelles sont ensuite positionnées sur une échelle à trois niveaux : compétence mobilisée davantage qu'en moyenne, autant qu'en moyenne ou moins qu'en moyenne. Les résultats obtenus (cf Annexe C, page 26) pour les aides à domicile et les agents d'entretien sont reproduits dans le tableau ci-dessous :

		Gérer des charges émot.	Gérer des risques financiers	Gérer des risques phys.	Gérer des risques qualité	Intéragir avec le public	Répondre à une demande immédiate	Travailler en équipe	Travailler sous pression	Utilisation d'outil info.
Source : CDT 2013	Encadr.									
Aide à domicile	-1	0	-1	0	-1	0	0	-1	0	-1
Agents d'entretien	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	-1

Le bilan que donne à voir ce tableau est nettement négatif : pour toutes les compétences transversales prises en compte, les aides à domicile comme les agents d'entretien sont en pourcentage, systématiquement moins nombreux à les mobiliser que les autres familles professionnelles. Si le constat est attendu pour certaines dimensions (comme l'encadrement ou la gestion de risques financiers), il est plus surprenant sur d'autres à l'image de la gestion des charges émotionnelles (Dussuet, 2011).

Par exemple, la gestion des risques physiques est mesurée par la variable « Risdang » (Une erreur de votre part peut-elle entraîner des conséquences dangereuses pour d'autres personnes ?). Alors qu'une part essentielle de l'activité des aides à domicile est de participer à la toilette de personnes dépendantes, les salariées concernées ne semblent pas mobiliser cette compétence. De même, selon ce tableau, elles n'interagissent pas plus que la moyenne avec le public.

Une analyse plus désagrégée des données issues de l'enquête Conditions de travail 2013 permet cependant de comprendre une partie de l'écart entre ce qui était attendu et les résultats issus des calculs de score pour la famille professionnelle. En effet les aides à domicile regroupent ici l'ensemble les salariées codées 563B dans la nomenclature des PCS qui, de fait, agglomère deux populations sensiblement différentes : les aides à domicile en emploi direct d'une part et celles employées par une structure prestataire (publique, associative ou à but lucratif) d'autre part. Certes les effectifs sont réduits et les données doivent être interprétées avec prudence mais le « dégroupage » de ces deux populations, dont l'exercice de la profession est très différent, permet de recalculer les compétences transversales mobilisées. Une démarche similaire permet de distinguer, au sein des agents d'entretien, les agents de service (relevant très majoritairement de l'emploi public et intervenant dans des lieux accueillant du public) et les nettoyeurs dont la majorité relève des entreprises prestataires (branche de la propreté). Le tableau ci-dessous synthétise les résultats obtenus.

		Gérer des charges émot.	Gérer des risques financ.	Gérer des risques phys.	Gérer des risques qualité	Intéragir avec le public	Répondre à une demande immédiate	Travailler en équipe	Travailler sous pression	Utilisation d'outil info.
Source : CDT 2013	Encadr.									
Aide à domicile prestataire	-1	1	0	1	1	1	1	-1	1	1
Agents de services publics	0	1	-1	1	0	1	0	1	0	0

<b>Aide à domicile (emploi direct)</b>	-1	-1	-1	0	-1	0	-1	-1	-1	-1
<b>Nettoyeurs</b>	-1	-1	0	0	-1	0	-1	0	0	-1

Note : le codage diffère légèrement de celui opéré par France Stratégie. En effet France Stratégie a procédé à un codage en trois postes après standardisation des scores de chaque famille professionnelle. Ici, nous avons, dans un premier temps, simplement attribué la cotation si les données étaient supérieures à la moyenne de l'ensemble de la population occupée (1), inférieure mais proche de l'ensemble des actifs occupés (0) ou enfin très inférieure (-1). Ce travail statistique devra ainsi être précisé par la suite. De même l'utilisation des outils informatiques a pris en compte les smartphones et téléphones portables tandis que France Stratégie se limitait aux ordinateurs fixes et portables. En effet, il nous semblait que la complexité des outils de télégestion utilisés par les aides à domicile n'était pas plus faible que celle de nombreux outils bureautiques. Le tableau de données complets est repris dans l'annexe statistique.

L'image donnée est alors sensiblement différente : les aides à domicile des structures prestataires mobilisent sept compétences transversales de manière supérieure à la moyenne de la population en emploi (travailleurs indépendants, cadres et professions intermédiaires inclus). Les agents de services en mobilisent quatre. Par ailleurs, le choix de conserver, comme compétence, le fait de travailler en équipe sans intégrer en parallèle celle de travailler en autonomie explique le mauvais positionnement de ces professions.

L'objectif n'est pas, ici, de contester l'utilité ou la pertinence de la démarche entreprise par France Stratégie mais de souligner les difficultés que l'existence de modèles organisationnels précarisant fait peser sur les aides à domicile et les agents d'entretien. La persistance d'emplois directs d'une part et la croissance de l'externalisation d'autre part créent ainsi des espaces professionnels particulièrement déqualifiés. La question de savoir si les écarts entre Emplois prestataires et agents de service d'une part et emploi direct et nettoyeurs de l'autre provient d'une différence réelle dans le contenu du travail ou d'une absence de ressources (encadrements, temps collectifs, formation, etc.) permettant de conceptualiser et exprimer la complexité du travail ne peut être résolue simplement. Les entretiens qualitatifs que nous avons pu mener tendent à montrer que ces deux aspects se cumulent.

### 3.3 Quel impact de la crise sanitaire sur les pratiques de formation ?

La crise sanitaire a évidemment bouleversé les pratiques de formation.

Elle a tout d'abord favorisé les demandes de formations spécifiques pour répondre aux difficultés posées par le Covid. Des collectivités, des entreprises de nettoyage, des entreprises ayant des agents d'entretien en interne ou encore des établissements recevant du public (ERP) ont pu avoir recours à des organismes de formation proposant des formations sur le nettoyage durant le covid. Un responsable de formation évoque ainsi des « entreprises sérieuses » qui ont, en partie pour des raisons légales, formé leurs salariées aux enjeux de la crise sanitaire. L'objectif étant de « ne pas être mis en cause » en cas de problème, c'est-à-dire de montrer que « tout avait été mis » en place pour l'ensemble des salariés.

Les inégalités d'accès aux formations ont été amplifiées. Les structures ayant leur propre centre de formation, notamment dans le secteur de l'aide à domicile, ont été plus réactives et des formations ont été créées en interne pour répondre à une demande précise et circonscrite.

*Donc nous, ce qu'on s'est dit, c'est pour la prise en charge des cas covid, on va identifier un ensemble de personnes, de salariés volontaires, formés spécifiquement qu'ils prendront en charge. Et donc il se trouve qu'E. nous avait rejoints avant en stage. Son parcours était infirmière hygiéniste, elle a travaillé, je ne sais pas, 18 ans au bloc, bonne carrure. Et elle était venue chez nous faire un stage pour devenir formatrice pour adulte, parce qu'elle en*

*avait marre de son truc. Donc je l'ai appelée et j'ai dit "E. est-ce que l'on peut travailler ensemble sur la mise en place d'un protocole qui nous permet en vérité de former spécifiquement cette équipe à la prise en charge des cas covid ?". Là en 15 jours, elle nous a mis en place le protocole, on a repéré les salariées, elle les a formées. [Direction 1, aide à domicile]*

Tandis que celles n'ayant pas ou peu accès aux formations, ont, comme à leur habitude, apprises par elles-mêmes (avec parfois des documents fournis par la structure) ou entre-elles (entre collègues, sur les pages Facebook). C'est le cas des aides à domicile du particulier-employeur qui sont déjà très éloignées des informations et offres de formation. Le travail a pu devenir en partie « formateur » du fait de la nécessité de mettre en place le protocole. Une aide à domicile a notamment conçu un protocole adaptable aux différents logements des bénéficiaires chez qui elle intervenait. Son travail de réflexion a été partiellement repris par l'institut Ipéria pour mettre en place une formation Covid à destination des autres aides à domicile.

*Alors moi je suis jury avec IPERIA. Donc c'est dans ce cadre-là parce qu'on avait parlé avec la déléguée du secteur à Lyon. Je lui avais dit que moi j'avais mis personnellement beaucoup de choses en place. Elle me dit "comme on est en train d'élaborer une formation, je vais vous demander ce que vous avez mis en place, comme ça on va rajouter en plus ou pas". C'est ce qui a été fait. [Aide à domicile 12]*

Mais la crise sanitaire a également mis en évidence les fragilités organisationnelles en soulignant la difficulté à mettre en place les protocoles nécessaires. Dans le secteur de la propreté, les besoins de transmissions d'informations mais également de formation, induits par le covid, se sont heurtés aux difficultés de l'éclatement des collectifs.

*Quand le QSE [Qualité Sécurité Environnement] a été mis en place, il y a eu transmission et explications des éléments. Donc il n'y a pas eu de formations en tant que telle mais il y a eu une diffusion d'informations sur ce qu'il fallait mettre en place. Mais il n'y a pas eu de formations en tant que telles. La problématique, là où on s'est heurté, soit on fait de la formation mais, rien qu'aujourd'hui sur l'agence on est à peu près 1000 salariés, sur des endroits qui sont étalés. (...) Vous voyez vous tracez un cercle, là on est tellement éclaté que dans cette période-là c'était extrêmement compliqué de pouvoir regrouper des gens pour mettre en place des actions de formation. Donc c'était plutôt sur des sites à risques, là où on devait intervenir, on avait cette phase d'informations plutôt que de formations. Ça, ça a été un frein à la formation pure en présentielle. [Direction 1, propreté privée]*

Au total, même lorsque les protocoles nouveaux doivent être mis en place, transmis et expliqués pour être opérationnels, ces formations ne sont dispensées qu'à un petit nombre des salariées qui devraient en disposer :

*C'est clair de mai, il y a eu le mois d'août où je ne suis pas intervenu mais de mai à fin septembre, c'est clair sur 5 jours c'était 5 jours de formations. Donc toutes les semaines c'était 5 jours de formations autour du covid. En tout et pour tout, vous allez dire que ça n'est pas beaucoup mais sur, aujourd'hui on est 3900 salariés, je vais retirer le back office, on est 3500 agents. Moi j'ai pu former aux alentours de 1000 agents. Donc on a essayé de dispenser au maximum cette formation.*

*Alors pourquoi que 1000 ? Par manque de temps et puis on a eu le 2ème confinement qui est arrivé ensuite, ça a cassé, il y a eu une rupture. [Direction 1, propreté privée]*

Pourtant les agents d'entretien en éprouvaient le besoin et ont fait remonter leurs incompréhensions face à une formation tardive :

*En tout cas ça a eu le mérite d'être fait. L'action existe toujours, elle est beaucoup moins déployée je vais vous expliquer pourquoi. Il y a un support pédagogique qui a été mis en place mais je ne l'ai plus. Mais elle a eu le mérite d'exister et de toucher un grand nombre de nos salariés donc ça c'est plutôt intéressant. On a eu forcément des retours un peu dithyrambiques de la part des agents qui n'avaient pas été formés dans les premiers temps, en se demandant pourquoi on les formait aussi tard. C'est tout à fait understandable c'est ce que je leur disais. Parce que moi j'étais responsable mais j'étais aussi le seul formateur, c'est pour ça que l'on n'a pas pu démultiplier les actions de formation. [Direction 1, propreté privée]*

Enfin le Covid a également mis en lumière le caractère inadapté de certaines approches de la formation. Dans la branche de la propreté, les pratiques de formations ont été fortement désorganisées

*Oui je m'occupais à la fois de l'ingénierie pédagogique, en passant par le fait de dispenser les actions de formation, la facturation, parfois l'administratif. Forcément il y a eu un impact important au niveau de l'activité mais au niveau de la formation ça a eu un impact important parce qu'on a dû mettre en suspend les autres actions de formation pour justement mettre en place les actions de formation sur le covid. [Direction 1, propreté privée]*

Le type de réponse apportée illustre le décalage entre les pratiques de formation et les attentes des différents acteurs. En effet, pour répondre au plus vite aux demandes, une offre importante de formation en « e-learning » s'est développée rapidement (voir annexe 2). Certaines structures se sont empressées d'y recourir et de basculer une part conséquente de leurs formations sur des dispositifs de ce type. Or, pour une partie des salariées et des responsables, le recours au e-learning a été jugé inadapté.

*Aussitôt que nous, on a eu l'accord du ministère du travail et de la formation -parce qu'en gros on a eu des directives aussi comme quoi on ne devait plus mettre en place de formations en présentiel et que c'était extrêmement compliqué. On pouvait mettre en visio sauf que comme je vous l'ai dit, la visio c'est très difficile, parce que les salariés sont à droite et à gauche, que pour la plupart ce sont des personnes qui sont issues de l'immigration ou qui sont sorties du système scolaire très rapidement donc en termes de compréhension ce n'est pas ce qu'il y a de plus simple. [Direction 1, propreté privée]*

*C'est tout simple, au départ on ne nous a rien dit, « Voilà avec le produit, ça c'est le produit de nettoyage ». Parce qu'on est assez ancien dans le nettoyage pour connaître, on a des chiffons de couleurs, on a des produits qui sont pour les sanitaires, on a des produits qui sont pour les sols, ça d'accord, et là comme il y avait un manque de formation puisque nous, chaque fois qu'on nous disait « Vous faites du nettoyage ? », « Ah non nous on fait de la désinfection, on fait ce qu'on nous dit ». Alors ils nous ont fait faire une formation qui a duré... Qui était sur ordinateur et individuelle donc ils nous faisaient passer dans le bureau, et qui du coup dure à peu près 10 minutes, et ils nous montrent. D'accord...Ah non mais c'est ça la formation ? Attention, c'est ça ?... Je ne sais pas où va l'argent parce que la formation c'est du e-learning comme ils l'appellent, là. C'est une formation par des modules informatiques, et rien, c'est pareil. C'est un petit film, vous avez un super agent de propreté qui lave, qui est filmé et qui fait le travail. Donc nous on nous a montré le nettoyage d'une chambre d'hôpital. Et on nous a dit « Vous faites pareil dans les bureaux ». [Agent d'entretien, propreté privée].*

La formation à distance (en visio ou e-learning) a tout de même permis, dans certains cas, d'apporter une réponse rapide aux réglementations liées à la crise. Une aide à domicile a par exemple pu terminer sa formation DEAES à distance. De plus, cela a pu répondre à une problématique de transport, le centre de formation étant loin, elle a apprécié ne pas devoir se déplacer.

*Voilà, j'ai passé mon DEAES et c'était pendant le covid qu'on devait le passer, ça devait être en continue puis finalement on l'a fait en septembre, on a passé l'oral. C'était un peu... personne ne savait trop mais finalement nous on a passé un oral. Mais on a fini la formation mais pas en présentiel la fin, on l'a fait par visio. Puisqu'on était que 9 donc on n'avait pas le droit de se réunir à plus de 6 je crois. Et comme après au niveau des kilométrages, nous ça fait loin, moi je suis quand même à 1h30 du centre de formation, c'était la galère, rester à la maison c'était bien aussi. [Aide à domicile 11]*

Cependant, que ce soit les personnes appréciant les formations en ligne ou celles qui la désapprouvent, toutes considèrent que la formation en présentiel reste essentielle pour pouvoir apprendre les gestes techniques ou échanger entre elles.

*Malgré le covid, nous on l'a passé quand même, bon on n'a pas fait de bouche à bouche mais on l'a fait parce que de toute façon covid ou pas covid il faut faire les formations de premiers secours. Oui, oui il y a de la pratique et de la théorie bien sûr. Les transferts il faut les faire en pratique. [Aide à domicile 11]*

## Conclusion de la troisième partie

Ainsi les formations formelles comme les opportunités d'apprendre au cours de son travail sont moins fréquentes chez les aides à domicile et agents d'entretien que pour l'ensemble des employés et ouvriers. L'activité de nettoyage apparaît comme moins susceptible de permettre de développer de nouvelles compétences. Mais ce constat très général cache des situations bien différentes selon le cadre de réalisation de l'activité. Il n'y a en effet pas de déterminisme de l'activité car si certaines professions sont particulièrement mal placées (nettoyeuses externalisées, aides à domicile du particulier employeur), d'autres, pourtant, semblables en termes d'activité (agents de services, aides à domicile employées par des structures prestataires), occupent des positions proches de la moyenne de l'ensemble des salariés d'exécution.

Loin d'avoir permis une forme de rattrapage, la crise sanitaire a mis en lumière les différences entre ces groupes de la même famille professionnelle. Le covid a en effet eu tendance à accentuer les inégalités de traitements (notamment vis-à-vis de la formation) entre les salariées bénéficiant d'un cadre d'emploi traditionnel et ceux qui en sont exclus (car externalisées ou relevant d'un employeur non-professionnel). Au total, trois ensembles de facteurs favorables à l'occupation d'un emploi 'apprenant' ressortent des analyses quantitatives et qualitatives :

- Le rôle majeur du contact avec le public et plus généralement, la dimension relationnelle du travail
- La place dans la division du travail et le degré de spécialisation sur les seules tâches d'entretien ou l'existence d'une polyvalence, comme l'a fait ressortir la régression logistique.
- Le cadre formel de l'emploi et les fonctions remplies par l'employeur et l'encadrement.

## 4. Quelles attentes et quelles motivations ?

Cette question est évidemment très large et demande à être abordée différemment selon les acteurs concernés (salariées, employeurs et destinataires du service), les secteurs (de la propreté ou de l'aide à domicile) mais également les statuts de la structure employeuse. Pour autant, par-delà cette diversité six grandes motivations à former ou à se former émergent :

- la formation comme réponse aux obligations légales
- la formation comme apprentissage et acquisition de compétences : apprendre à faire
- la formation comme moyen pour tenir dans l'emploi
- la formation comme outil d'organisation du travail lui-même.
- la formation comme reconnaissance, voire récompense ou comme une porte de sortie
- la formation comme outil de construction d'une identité professionnelle (au niveau de l'entreprise ou de la profession).

Ces six dimensions sont très présentes dans l'aide à domicile, bien moins dans la propreté où, au contraire, l'absence d'attentes ou de besoin en termes de formation sont plus fréquemment assumées.

### 4.1 Répondre à des obligations légales

Nous avons vu précédemment (section 3.1) que les pratiques de formation dans la propreté étaient très limitées et visaient bien souvent à répondre à l'obligation posée par la loi. Les formations n'ont pas d'autres objectifs que d'éviter une éventuelle amende (*On attend que ça se remette en place assez rapidement parce qu'on a un intérêt de le faire et de répondre à nos obligations donc d'éviter de prendre une taxe [Direction 1, propreté privée]*) et si certaines accréditations sont recherchées (CACES typiquement), c'est, là aussi, dans un but affiché de respect des réglementations. Globalement, c'est l'ensemble des pratiques liées à la formation qui semble placé dans un rapport très instrumental vis-à-vis des réglementations. Les entreprises visent, au mieux, à faire valider les qualifications requises pour certaines tâches. Il en va de même à propos de l'organisation d'un entretien professionnel obligatoire tous les deux ans. Ils peuvent ne pas être réalisés du tout mais surtout être menés très rapidement, pour rester dans le cadre légal. Peu formalisés, ni proposés sur un temps dédié, ils ne permettent alors pas de présenter les offres de formations qui seraient accessibles aux salariées.

*Q : Vous avez des temps dédiés pour pouvoir présenter les dispositifs de formation que les agents peuvent avoir ?*

*R : Pas aux agents, on n'a jamais eu la possibilité de le faire, trop compliqué aussi. [...] Ils sont trop dispersés géographiquement.*

*Q : Et lors des entretiens professionnels ?*

*R : Oui, on va en parler mais ce n'est pas nous qui les faisons ce sont les managers. Et vous savez les managers dans les entretiens pros, faut que ça avance. Ce n'est pas pendant 1h30 où on est posé etc. C'est très rare de les faire comme ça. Ils les font et ça on y tient aussi pour rester toujours dans le cadre légal. Mais c'est moins formalisé, enfin c'est formalisé mais c'est peut-être moins utilisé que si on faisait un entretien pro avec quelqu'un du backoffice. Après là-dessus, je ne vais pas leur jeter la pierre. Aujourd'hui j'ai entre 10 managers qui ont entre 100 et 120 collaborateurs à gérer. C'est lourd. Et quand on arrive à les avoir, à les voir. Il y a des gens qui commencent à 18h le soir, ils ne travaillent pas avant*

*donc le manager ça doit l'amener sur le chantier à 18h, 19h, 20h pour aller voir les salariés.  
[Direction 1, propreté privée]*

Cette logique se retrouve également dans le secteur de l'aide à domicile où, là aussi, une partie des formations proposées permettent de répondre aux obligations légales. En effet, pour être auxiliaire de vie sociale (AVS), il est théoriquement obligatoire d'avoir un diplôme de niveau 3 (nouvelle nomenclature) dans le secteur car il faut des connaissances concernant l'aide à la toilette et les interventions auprès de bénéficiaires dépendants ou avec de lourdes pathologies.

La formation peut avoir lieu en amont du recrutement :

*Après, oui, on en a qui n'ont pas le diplôme et qui sont là juste pour les courses.*

*Q : Au sein de l'association, il y a une distinction entre ceux qui ont la formation ou non ?*

*R : Oui, oui, les chefs ne donnent pas des clients si on n'a pas la formation pour faire la toilette. [Aide à domicile 7]*

Elle peut également avoir lieu après le recrutement et ce, de diverses manières.

Pour pallier le manque de candidates diplômées et les difficultés organisationnelles, ne permettant pas d'envoyer toutes les salariées en formation, certaines structures mettent en place, comme présenté dans le chapitre précédent (3.2), des formations (plus ou moins longues), dès l'arrivée des salariées. Cela passe alors par l'intermédiaire des centres de formation internes aux structures. Cependant, ces formations ne sont pas qualifiantes, elles permettent aux salariées d'apprendre le métier mais pas d'avoir une reconnaissance officielle de leurs apprentissages.

*Q : Ce sont des formations qualifiantes ?*

*R1 : Pour l'instant non. Mais l'idée c'est de le devenir.*

*R2 : A terme effectivement de délivrer des certifications. Donc là, par ailleurs, on est en cours de certification Qualiopi. Enfin ça, ça fait partie de la réforme professionnelle, c'est une obligation pour le 1er janvier 2022. [Direction 1, aide à domicile]*

Cette obligation de formation ressort notamment dans le cadre d'une labélisation de la structure où il est alors nécessaire d'avoir une part de salariées diplômées afin de prouver que la structure est en mesure de répondre aux besoins spécifiques des nouveaux bénéficiaires. Le diplôme DEAES est alors proposé à certaines aides à domicile. Ça a été par exemple le cas pour une structure qui a été labélisée pour la prise en charge de personnes en situation de handicap. Une partie des aides à domicile ont alors été formées pour pouvoir intervenir sur diverses pathologies des nouvelles personnes chez qui elles interviendront.

*Q : Et du coup c'est votre structure qui vous a proposé de passer le DEAES ?*

*R : Oui, c'est eux qui nous forment de plus en plus. Parce qu'en fait nous, on a obtenu un label Handéo et un autre label, qui fait qu'on doit être diplômées pour intervenir chez des bénéficiaires qui touchent la MDPH, donc vraiment des cas, pas lourds, mais vraiment de grosses pathologies où, là, il faut des formations et des filles motivées. [Aide à domicile 11]*

Un autre moyen de répondre aux obligations est de proposer aux salariées de passer le diplôme DEAES via une validation des acquis de l'expérience (VAE).

*Le 1er mars, j'ai signé un accord de performance avec les syndicats en disant, je m'engage à ce que, dans l'année et demie qui arrive, à faire en sorte que 100 salariées non diplômées obtiennent le DEAES par VAE avec un accompagnement financier et un accompagnement pédagogique. [Direction 1, aide à domicile]*

Proposer des VAE peut alors devenir une forme d'obligation pour les employeurs afin d' « obtenir sans délai [...] les certifications de toutes sortes qui permettront à l'établissement ou au service d'attester que l'on est bien entré dans une démarche globale de qualité... et d'obtenir les financements sans lesquels ils ne peuvent plus fonctionner, nouvelles conditions de tarification obligent. » (Billé, 2006).

Notons qu'ici aussi, toutes les structures ne respectent pas toujours ces obligations. Les gestes au corps sont alors encore réalisés en partie par des personnes n'ayant reçu ni diplôme, ni formation, ni remise à niveau. Les 'glissements de tâches' restent ainsi relativement fréquents et semblent une caractéristique marquante du métier d'aide à domicile (Avril, 2003 ; Gadrey, Jany-Catrice, Pernod, 2004 ; Garabige et Trabut, 2021).

## 4.2 Savoir-faire

Au-delà de répondre à des obligations légales, la formation joue également son rôle premier, c'est-à-dire apprendre à faire le métier. Même si ces professions ne sont pas reconnues comme nécessitant de nombreuses compétences, un certain nombre de techniques et de savoir-faire doivent tout de même être acquis. Or nous avons pu montrer (partie 1) que la situation du marché du travail comme l'organisation actuelle des formations initiales (partie 2) ne permettaient pas aux entreprises de bénéficier immédiatement d'une main d'œuvre qualifiée.

Ainsi une part des formations continues visent à développer les compétences nécessaires à l'activité elle-même. Dans le secteur de l'entretien, la formation sert à répondre à des demandes de prestations plus techniques. Par exemple, certaines machines imposent une formation avant leur utilisation. Même dans ce cas, la formation se fera directement sur le site et ne sera pas considérée comme telle. Cette pratique permet de rendre les agents opérationnels et autonomes très rapidement.

*Alors pour ceux qui font juste du ponctuel, il passe et il fait un temps vraiment de formation mais qui n'est pas financé par l'OPCA sur l'utilisation d'une auto laveuse. Il prend 1h, 1h30, 2h. Donc ça, il le fait mais de prime abord on ne va pas mettre un plan d'action de formation pour les gens qui vont tous rentrer chez nous même s'ils sont en annexe 7. [Direction 1, propreté privée]*

*Ils ont la formation quand on achète de nouvelles machines pour l'entretien. Ils sont formés par rapport aux sociétés qui nous vendent les machines. [Responsable 3, propreté publique]*

*Savoir se servir des machines, à moins qu'ils apprennent sur le tas mais bon. Parce que des fois, il y en a qui arrivent, ils ne savent pas quelque chose. Enfin c'est normal, se servir des machines (les auto-laveuses, la mono-brosse) ce n'est pas donné à tout le monde non plus. Après ils peuvent apprendre avec un autre agent qui peut leur apprendre au début, en interne je veux dire. [Agent 2, propreté publique]*

Ce type de formation peut apparaître minime mais les entretiens ont montré qu'elles n'étaient pas systématiques et que certaines entreprises prestataires pouvaient les considérer comme superflues.

*« L'auto-laveuse n'a pas été ramenée ? Si, elle a été ramenée, mais les personnels ne savaient pas l'utiliser. » [Responsable 4, propreté publique]*

*« Et ce qui va aussi faire partie je pense de l'entretien que je vais avoir avec le superviseur de l'entreprise, qui vient me voir une fois par mois, c'est qu'elles sont réticentes à utiliser le matériel mécanisé. Là, c'est un tort, parce qu'à l'arrivée de l'entreprise chez nous en septembre dernier, il y a eu une agréable surprise, c'est qu'on a du matériel mécanisé chez nous, il y a des auto-laveuses. (...) Mais elles sont un peu réticentes. Est-ce un problème de formation ? Est-ce un problème différent ? » [Responsable 5, propreté publique]*

Pourtant ces formations techniques peuvent permettre des gains de compétitivité et s'inscrire dans une démarche plus large de montée en compétence et en technicité. Une entreprise a, par exemple, développé en priorité la formation pour une équipe technique qui répond à des prestations particulières de nettoyage ou de restauration des surfaces. Cela a permis à cette équipe d'être plus polyvalente et performante et donc de pouvoir répondre à plus de contrat.

*Q : Il y a eu des demandes ou des attentes par rapport à vos clients ?*

*R : Au niveau de l'activité suite à ça ? Pas forcément mais en tout cas, on peut mettre en avance l'expertise aujourd'hui. Dire qu'on est en capacité de faire. Donc si demain on tombe sur des chantiers spécifiques ou autre chose on sait qu'on peut le faire. Donc il n'y a pas eu de demandes de la part des clients mais, en tout cas, on est plus armé pour pouvoir répondre à certaines niches ça s'est sûr. Mais il n'y a pas eu de demandes particulières de la part des clients. On est plus en train de se dire aujourd'hui, on a formé, on sait qu'on a de l'expertise, nous savons le faire donc on peut le proposer, comme aussi action différenciante par rapport à nos camarades de jeu : les autres entreprises de propreté. Ça c'est l'intérêt. [Direction 1, propreté privée]*

On voit au passage que c'est cette partie du métier qui est valorisée. Les compétences valorisées sont fortement corrélées à l'usage des machines, à la technicité du métier (Benelli, 2011) :

*Mais eux [l'équipe TE] ce sont vraiment des techniques pointues sur l'entretien. Parce que c'est un vrai métier, ce n'est pas on prend un balai on le pousse. Eux ce sont des gens qui sont en capacité de remettre en capacité des sols en thermoplastique, du béton ciré, béton quartzé, enfin c'est vraiment une technique mécanisée très pointue où il faut avoir des connaissances sur la chimie (utilisation des produits ou non), des connaissances techniques pour aller un peu plus loin dans la démarche. Ça c'est notre équipe d'expert. Et ces gens-là ont été formés, reformatés sur des nouveaux process, des nouveaux produits. Dans ces deux années, on a été dans une démarche hyper intéressante de monter en compétences des salariés. [Direction 1, propreté privée]*

Dans l'aide à domicile, la nécessité de maîtriser des 'techniques' est également mise en avant. Au-delà des aspects réglementaires, toutes les personnes interrogées dans ce secteur mettent en avant le manque et l'importance des formations dans deux directions bien différentes : la première s'inscrit dans une perspective liée aux gestes relevant du soin et de la prévention médicale, la seconde relève des compétences nécessaires pour accompagner les personnes fragiles : gérer l'administratif, cuisiner, conduire, entretenir le logement mais également repérer les potentiels dangers du lieu de vie, accompagner l'entourage lors des fins de vie, ...

On retrouve bien ici les deux piliers d'un métier « médico-social » et si certaines tensions entre ces deux ordres de compétences et de légitimité peuvent entrer en concurrence ou en conflit, c'est plutôt leur complémentarité qui est soulignée (et qui définit, de ce fait, une identité professionnelle spécifique, voir section 4.5). Ainsi, bien que certains acteurs assimilent encore les dimensions 'sociales' à du savoir-être, la plupart insiste au contraire sur le fait que cela demande des

compétences techniques et relationnelles (ex : agir sans forcer le bénéficiaire ou savoir faire preuve d'inventivité).

*Il y a aussi, vous me demandiez tout à l'heure quelles seraient les formations les plus importantes. Il y a aussi, parce qu'il y a plein de gens qui ne savent pas du tout gérer ça : gérer l'administratif. Ils ne savent pas. Et moi, je pars du principe qu'on est là pour aider les gens [...] Moi je trouve qu'on les accompagne. Après dans mon métier, je fais ça aussi, je fais l'administratif. Là, je n'en ai plus mais j'avais 80% des personnes avec qui j'étais qui étaient malvoyantes donc du coup, ce sont des gens qui avaient de grosses situations avant et puis qui se sont., ils avaient tous la DMLA et il faut bien les aider. [Aide à domicile 12]*

*Les toilettes, tu les laves une fois par mois à la javel pour désinfecter complètement ok ! Mais le reste du temps, tu prends des produits comme monsieur propre, des choses comme ça. Il y a des gens qui mélangent des produits, c'est vachement dangereux ça, il y a des vapeurs. Tout ça, il faut être formé, c'est vrai que c'est important. [...] Il y a beaucoup d'hommes qui viennent mais ils font plus des accompagnements véhiculés parce qu'il y a ça aussi : les accompagnements véhiculés. Personne n'est formé à la conduite, comment conduire avec une personne fragile, paraplégique ou en fauteuil roulant. Souvent les salariées prennent leurs voitures personnelles qui ne sont pas adaptées pour mettre un fauteuil roulant. Pareil, la formation est importante là-dedans [Aide à domicile 9]*

*[...] Il y en a une qui m'a dit "ouais mais je ne fais que du ménage." "Mais tu sors avec eux ?" "Bah non?" "Mais c'est aussi ton rôle ».*  
*Il y en a une qui m'a dit "j'ai été étonnée, elle m'a dit 'oh aujourd'hui : pas de ménage, tu parles avec moi'. Je me suis sentie gênée, j'ai l'impression de ne pas avoir fait mon travail". Je lui ai dit "si, tu as fait ton travail. Tu as pris 30 ou 45 minutes, tu t'es assise avec la personne, tu l'as écoutée parler. Ça lui a fait du bien. C'est ça aussi être aide à domicile. Ce n'est pas que être dans le soin ou s'occuper que ça soit propre." Moi la bénéficiaire me dit "Rachel, aujourd'hui j'ai besoin de parler, je me sens seule, j'ai envie de sortir mais j'ai peur de sortir toute seule". Et bien je ne fais pas de ménage, je dis "on met les chaussures, on prend la canne et venez, on sort". Même dans le jardin, faire le tour, faire le tour du jardin. C'est tout ça, être aide à domicile. Et même pour ça, il faut être formée. Il faut vraiment être formée du début à la fin. [Aide à domicile 9]*

*Par exemple, ce qu'on va souvent voir chez les personnes âgées, ce sont des petits tapis un peu partout. Quand vous avez du mal à vous déplacer, quand vous avez besoin d'un déambulateur, vous pouvez facilement vous prendre les pieds dans un tapis et tomber, ça peut être un risque de chute. Pareil quand vous avez du mal à vous déplacer, si vous avez un bain, il faut mieux que vous ayez un siège pour vous asseoir dans le bain plutôt que de rentrer directement dans le bain. Mais tout ça, ça demande des connaissances pour évaluer ça.*

*[...] Donc le savoir-faire et le savoir-être. Après la communication avec la personne, il faut écouter, là aussi, il n'y a pas assez de formations sur la communication*

*[...] Il devrait y avoir une revalorisation parce que même l'aide-ménagère qui intervient à domicile, au niveau de la communication ce n'est pas ça. Il devrait y avoir une revalorisation pour toutes les aides à domicile. [Aide à domicile 10]*

*On avait eu des choses pas mal : les effets du vieillissement, le vieillissement des différents organes, comment surveiller l'état de santé, les signes à observer, repérer les changements de l'état de santé ou comportements à tenir en cas d'urgence. On a eu vraiment de toute sorte, c'était vraiment bien. Bah il faut ! L'alimentation des personnes âgées, le droit*

*des personnes âgées (pensions et retraite, aide sociale), l'hygiène alimentaire, préparer des repas simple, entretien du logement. Ça aide quand on démarre, parce que même si on sait travailler, il y a des choses... on ne sait pas tout, avec Alzheimer. [Aide à domicile 2]*

Ces extraits mettent en exergue l'existence de compétences techniques identifiables. Bien que davantage revendiqués dans l'aide à domicile, certains éléments pointés concernent les deux secteurs : techniques d'entretien (produits, matériels, etc.), compétences relationnelles pour gérer des relations de service et d'aide avec des acteurs multiples, capacités à travailler en équipe et à coopérer avec des professionnels divers. D'autres dimensions liées au soin ou à la prévention de la dépendance sont plus spécifiques à l'aide à domicile. Mais les entretiens auprès des acteurs de la propreté en milieu scolaire ont fait apparaître d'autres types de besoins (relationnel ou technique quand les tâches incluent des missions d'accueil ou en restauration).

*Q : Vous auriez besoin d'une formation ou d'une aide sur justement les relations avec les élèves ou gérer des conflits ?*

*R : Oui ça pourrait peut-être aider des fois, pour savoir comment ne pas s'énerver. Parce quand ils nous répondent c'est vrai qu'on a tendance peut-être à s'énerver mais nous, on doit garder notre calme tandis qu'eux peuvent continuer à nous insulter ou à être agressifs. Nous, on est adulte et par rapport à notre travail on doit rester correct. Mais parfois c'est dur de rester correct quand eux nous parle mal, ce n'est pas évident. [Agent 4, propreté publique]*

Pour répondre à ces besoins d'apprentissage relationnel, des formations existent quelques fois. Au sein d'un établissement scolaire, une agent a par exemple eu une formation sur la confiance en soi et sur la gestion de l'accueil qui lui ont permis de mieux faire face au travail relationnel qui lui était demandé.

*Par exemple, moi je sais que pour m'affirmer j'avais fait une formation mais je ne sais plus comment ça s'appelle. Parce que je n'étais jamais sûre de moi. Pour reprendre confiance en moi.*

*[...]*

*De toute façon, on nous a mis à l'accueil. Bah ouvrier d'entretien et d'accueil ça voulait bien dire qu'on devait faire de l'accueil même quand on n'avait pas de formation, tout ça, on a claqué à l'accueil et puis démerdez vous plus ou moins. Au début j'avais peur et puis j'ai fait des formations donc ça m'a un peu affranchie*

*[...] Comme j'étais fort angoissée quand j'y allais, après je me suis dit, peut-être quand faisant une formation ça pourrait m'aider. Et puis après avec le temps bien sûr. Maintenant, j'y vais, ça ne me fait plus rien. Mais ce n'est pas facile des fois avec les gens de l'extérieur, qui parfois ne sont pas toujours sympas, même au téléphone. [Agent 2, propreté publique]*

Ce type de formation peut aussi être réalisé en interne via des conseils directement formulé par le responsable. Il faut pour autant que celui-ci ait conscience que les agents réalisent un travail relationnel au quotidien.

*Q : Et il y a des formations qui sont proposées pour apprendre à avoir de relationnel avec les étudiants, des choses comme ça ?*

*R3 : C'est des conseils en fait, il faut parler avec eux, il faut sympathiser, s'il y a un problème ou quoi il faut bien parler. Ce sont des conseils.*

*R2 : Oui ça le chef il nous le dit. [Agents, propreté publique]*

Pour le dire autrement, au-delà du cercle de base des compétences requises pour les fonctions de nettoyage, chaque emploi d'agent d'entretien peut être amené à impliquer des qualifications additionnelles spécifiques au lieu de travail. Le bionettoyage en est un autre exemple fréquent. Enfin, le périmètre des compétences requises est loin d'être figé. Il évolue fortement lorsque l'organisation du travail se transforme. Ainsi les expérimentations managériales visant à développer le travail en équipes autonomes fait émerger de nouveaux besoins de formations incluant notamment des compétences administratives, informatiques, de communication, etc. Si ces évolutions sont relativement nombreuses dans l'aide à domicile, elles restent très rares dans le nettoyage.

#### 4.3 Savoir-tenir

Une autre dimension 'technique' des compétences requises ressort nettement des entretiens : la maîtrise des savoir-faire permettant de *tenir* dans l'emploi. En effet les deux métiers étudiés apparaissent comme particulièrement usant tant au niveau physique que psycho-social. Les données de l'enquête CDT-RPS (Desjonquères, 2019) convergent avec une vaste littérature internationale sur les pénibilités liées aux gestes et postures (Messing, 2014), les risques attachés à l'usage des produits chimiques (Cleenwerck, 2006) ou encore les difficultés à gérer des relations de services et des rapports sociaux complexes (Reyssat, 2016). Ce cumul de pénibilités débouche sur un constat bien connu aujourd'hui d'une sinistralité particulièrement élevée tant dans l'aide à domicile que dans le secteur de la propreté. Ainsi les fins de carrières de ces professionnels sont fréquemment marquées par des arrêts précoces et la survenance de limitations physiques incapacitantes (Devetter, 2019) tandis que ces PCS apparaissent comme les deux plus touchées par les licenciements pour inaptitude (environ 13% de l'ensemble des licenciements pour inaptitude concernent les seuls Nettoyeurs – 684A et aides à domicile 563B, selon les données des enquêtes DMMO en 2019, Signoretto et Valentin, à paraître, 2022).

Face à cette situation, dans les deux secteurs, la formation est évoquée comme un outil important pour limiter les problèmes de santé au travail. Les formations de type « Gestes et postures » apparaissent ainsi relativement fréquentes et concernent l'ensemble des professions. Elles sont néanmoins fréquemment considérées comme trop légères ou peu fréquentes (la nécessité de « piqures de rappel » est ainsi régulièrement mentionnée). Un organisme développe ainsi des formations innovantes qui visent à apporter des ressources pour mieux prendre conscience de la manière dont le corps est sollicité dans l'exercice de leur métier, M180<sup>18</sup>).

Parallèlement, dans l'aide à domicile, des besoins de formation pour tenir mentalement sont mis en avant.

*Et aussi pour se préserver psychologiquement parce qu'on est tout seul. En association, elles ne sont pas toutes seules mais nous on est toutes seules à domicile. Parfois on voit, là depuis une quinzaine d'années, je vois des infirmières mais avant je ne voyais personne. C'est le hasard hein. Mais du coup ce n'est pas évident. [Aide à domicile 12]*

Ce qui ressort le plus est le fait de savoir gérer les relations quotidiennes avec les bénéficiaires ("garder une distance professionnelle") mais également les fins de vie qui sont souvent très éprouvantes pour les aides à domicile débutantes.

---

<sup>18</sup> <https://www.m180.fr/wp-content/uploads/2021/04/Fiche-pedagogique-Menage-Toi-Site-web.pdf>

*C'est en formation qu'on vous dit de ne pas créer de liens ou c'est au sein de l'association ? Les deux, on nous demande de garder une distance professionnelle. Et aussi au sein de nos structures, on nous demande de ne pas créer de liens affectifs. Parce que c'est vrai que des fois ça peut déborder et quand on ne sait pas gérer ça peut aller trop loin. Après ils nous disent ça mais sans nous vraiment nous former, en nous expliquant pourquoi, comment éviter de créer un lien trop fort ou trop passionnel. Voilà, on nous dit juste de ne pas créer de liens sans dire pourquoi. Donc c'est vrai que quand on passe le DEAVS, maintenant c'est le DEAES ou l'ADVF, on nous apprend mais quand on est une simple aide à domicile, comment voulez-vous qu'elle comprenne ce qu'on lui dit. Oui ne pas créer de lien mais comment on fait pour ne pas créer de lien. Donc tous les jours ou toutes les semaines depuis x ans, c'est humain de créer un lien.*

*[...] Parce qu'on en voit tellement. On se prend la misère du monde en face. Ce n'est pas toujours rose là où on va. Là, je pars sur un autre sujet que la formation. Parce que ça aussi c'est important à dire aussi dans notre métier, c'est aussi qu'on voit des gens dans la misère. Les gens n'ont pas à manger, il y en a qui vivent dans des lieux insalubres avec cafards, des punaises de lit.*

*[...] Comme moi là, j'ai une bénéficiaire qui est décédée, ça me touche. C'est normal, en 3 ans, on l'a vu tous les jours, le matin, le soir, on l'a aidé à manger, on l'a vu se dégrader, on l'a vu plonger, on la voit partir. Et puis tout ça, si on n'est pas formée pour l'appréhender, ça crée des burnout. Ça aussi, si on était formée, ça pourrait éviter des burnout et des dépressions. Justement on aurait des limites et on saurait quand un cas n'est plus pour nous. [Aide à domicile 9]*

*Je peux te dire la différence depuis 38 ans que je suis TISF, avant j'étais fatiguée physiquement parce qu'on intervenait beaucoup dans des familles nombreuses, donc c'était beaucoup de l'aide au quotidien. Maintenant ce n'est plus nous qui faisons ça, maintenant c'est un travail qui est fatiguant psychologiquement. Parce que tu entends tous les problèmes des familles. Ils se confient beaucoup, ils rabâchent. C'est plus une fatigue psychique, que physique. Le métier a beaucoup évolué. [Aide à domicile 3]*

*Q : On vous donne des consignes par rapport à ça, pour ne pas être trop empathique ?*

*R : Malheureusement non. On ne l'apprend pas. Moi je vois au début, il n'y a pas si longtemps que cela, quand on perd la première personne chez qui on a travaillé, ça fait un petit truc. Mais après on va dire qu'on s'y habitue. On sait que malheureusement les personnes ne vont pas rester là. Au début c'est dur mais après on se dit, c'est la vie. Et quand c'est des personnes âgées on se dit que c'est la logique. Je sais que quand j'ai commencé, j'avais été travailler chez une dame qui avait 40 ans, qui avait un cancer généralisé, et en un moins de temps je l'ai vu changer et c'est là que ça a été très dur en se disant "bah merde, là ce n'est pas une personne âgée", elle avait une petite fille de 7 ans, là on se dit c'est injuste. Que quand c'est une personne âgée on se dit c'est la logique. [Aide à domicile 6]*

Ce positionnement vis-à-vis des formations nécessaires pour être suffisamment équipée face à des tâches complexes et pénibles peut également interroger la façon dont le travail est défini et mesuré. Les formations (notamment 'gestes et postures') constituent des prérequis indispensables à l'exercice de ces métiers mais ne suffisent pas pour réduire réellement l'usure des corps qu'implique le travail d'entretien ou celui d'accompagnement des personnes fragiles. Les salariées, comme certains employeurs et formateurs, insistent non seulement sur la nécessité de répéter les temps de formation mais également sur l'importance de réduire le volume et l'intensité du travail (ce qui débouche bien souvent sur des temps partiels). Le recours à la formation est alors parfois utilisé afin de proposer des temps de récupération, d'échange ou

de coordination. La formation devient partie intégrante de l'organisation du travail lui-même (Bonamy et alii, 2012).

#### 4.4 Outil d'organisation du travail

Les modèles économiques de la propreté comme de l'aide à domicile sont particulièrement contraints et reposent l'un et l'autre sur un décompte minimal du temps de travail effectif. Dans la propreté la logique d'externalisation ne permet de proposer aux donneurs d'ordres des prix des prestations proches de leurs coûts de production en interne qu'à la condition de réduire drastiquement les durées d'intervention (Devetter et Valentin, 2020). Dans l'aide à domicile, la logique toujours dominante de la tarification horaire pousse à considérer comme des « heures improductives » toutes les activités qui ne sont pas des interventions directes auprès des bénéficiaires (Devetter, Dussuet et Puissant, 2021).

Pour les employeurs conscients de cette tension, les formations peuvent permettre de financer des temps de travail qui ne se sont pas considérés comme directement productifs. Cette situation est particulièrement fréquente dans l'aide à domicile où la formation va permettre des rencontres entre les salariées où elles peuvent alors échanger sur leurs pratiques, partager des conseils, avoir une prise de recul sur leur travail, ... alors même que ce type de réunions collectives sont régulièrement jugées nécessaires au travail (comme le rappelle par exemple le rapport El Khomri, 2020).

*Après, c'est sûr qu'un jour ou deux, ça paraît peu mais bien contente d'avoir un jour ou deux parce qu'aussi les formations ça sert aussi à souffler, on partage nos expériences.*

*Q : Oui ce sont des espaces où vous pouvez discuter.*

*R : Voilà, et vu qu'on ne fait plus trop de réunions à cause du covid, c'est sûr que ça aide aussi pour ça les formations. Lâcher un peu et surtout demander l'avis des autres. Parce que, des fois on est, comment vous dire, la tête dans le guidon et on fait des choses mais finalement vu de l'extérieur, on a d'autres approches ou d'autres idées qui viennent. [Aide à domicile 11]*

*Q : Qu'est-ce qu'elles vous apportent à chaque fois ces formations ?*

*R : Alors souvent pas grand-chose, souvent pas grand-chose parce que j'ai l'expérience du travail, et puis que ben depuis tant d'années, je connais, je sais...*

*[...] Du coup, elles m'apportent... alors oui, du coup ce qu'elles m'apportent, je dirais c'est une rencontre d'autres salariées, des échanges, voilà c'est plutôt des choses comme ça. Jusqu'au moment où ils ont créé les équipes autonomes [Aide à domicile 14]*

*Après, les premières formations, il y a des filles qui n'étaient même pas déclarées et elles ne le savaient pas, les gens avaient fait des erreurs parce que c'étaient des personnes âgées. Donc ça, c'est bien aussi de pouvoir aider les autres. [Aide à domicile 12]*

Ces temps d'échanges entre professionnelles, de confrontations des pratiques font partie intégrante de l'apprentissage. Cependant, la possibilité de qualification proposée de plus en plus par VAE, n'offre plus ce temps de partage. « C'est en groupe que les gens se transforment (la psychologie sociale nous l'explique depuis son origine !). De plus, on peut suivre un cours sur le travail en équipe, mais c'est dans la situation de groupe, en se frottant durablement aux autres dans des groupes de formation que l'on développe sa capacité à travailler en équipe. » (Billé, 2006)

Sans ces formations, il est très rare que les salariées, de l'aide à domicile et de l'entretien privé, parviennent à se rencontrer car elles n'ont pas les mêmes horaires et lieux de travail et que les temps de rencontre n'existent pas ou plus.

Dans l'aide à domicile, la logique de rationalisation financière a ainsi conduit à la diminution ou l'arrêt complet des temps collectifs via « la réduction des postes de coordination (leur nombre et leurs prérogatives), la diminution des temps d'échanges avec les collègues et des temps de travail collectifs » (Devetter, Puissant, 2018).

*Q : Du coup, les temps collectifs éventuels ne sont que ceux de formation ?*

*R : Oui de formation ou éventuellement on le fait quand on a un cas spécifique à étudier où là on le fait, on réunit les gens. Ou une fois par mois, ils viennent chercher ou on va leur distribuer le matériel, là ils peuvent se rencontrer mais c'est tout, ça s'arrête là. [...]*

*Q : Les temps d'échanges de pratiques par exemple peuvent trouver une place via les formations ?*

*R : Via les formations, on travaille aussi avec une psychologue.*

*Q : Du coup ça fonctionne comment avec la psychologue, c'est à la demande des salariées ?*

*Ça peut être à la demande ou ça dépend, on constitue des groupes où à la demande des salariés ou à notre demande. On constitue des groupes et puis elle anime ça, on a dû trouver, on met ça sous la gestion du stress. Comme ça, ça permet...*

*Q : ...de dédramatiser ?*

*R : De dédramatiser et de rentrer dans les fourche caudines du remboursement de la formation, pour qu'elle soit prise en compte. Et puis, il y a aussi dès qu'on a un souci, là on aura avec la mise en place de l'accord de performance, ça va nous permettre, ça, de le multiplier parce qu'ils vont travailler par groupe de 8. Ça fera quelques groupes constitués, on verra ce que ça donne. Donc là, il y a un objectif donc c'est plutôt sympa. Parce que moi après les réunions de bonnes pratiques où il ne sort pas grand-chose... [Direction 1, aide à domicile]*

De même certaines structures mobilisent parfois les temps de formation pour inciter à des réorganisations des services (notamment dans le cadre des expériences de travail en équipes autonomes dans l'aide à domicile).

Cet usage détourné de la formation professionnelle se retrouve bien moins dans la propreté et notamment dans le secteur de l'entretien public (et, dans une moindre mesure, pour les aides à domicile relevant des CCAS), non seulement car sur un même site, les agents peuvent se rencontrer lors de leur prise de poste ou de leur pause mais également parce que les temps de travail sont sensiblement plus longs en moyenne et intègrent plus fréquemment les temps de coordination.

#### 4.5 Former pour évoluer... ou sortir du métier

Une autre fonction traditionnelle de la formation continue est de permettre les évolutions de carrière. Cet enjeu peut sembler particulièrement important pour des métiers considérés comme non qualifiés, peu rémunérés et pour lesquels les profils de rémunération en fonction de l'ancienneté sont très plats s'ils restent sur le même poste, ce qui est la norme tant les aides à domicile et les agents d'entretien apparaissent comme des métiers où la mobilité professionnelle est particulièrement faible. L'organisation du travail est marquée par des lignes hiérarchiques avec des marches peu nombreuses et très petites n'ouvrant que très peu de perspectives de promotion (les aides à domicile et les agents d'entretien représentent dans les deux cas 90% des postes de leur branche). Dans les deux secteurs, des discours mettant en avant les responsables de secteurs (Saad) ou les managers (Propreté) issus de

la base sont tenus mais si, en effet, certains postes de cadres intermédiaires sont occupés par d'anciens salariées d'exécution, la part qu'elles représentent est dérisoire.

Il convient cependant de distinguer la branche associative de l'aide à domicile des autres CCN. En effet, jusqu'en 2020 et la signature de l'avenant 43, les formations diplômantes (DEAVS notamment) avaient un impact automatique sur la classification. Aujourd'hui ce rôle est plus complexe mais la formation reste sensiblement mieux valorisée financièrement et symboliquement que dans les autres CCN (entreprises, particulier employeur ou propreté). La nouvelle classification donne cependant plus de poids au poste occupé mais prévoit des éléments de rémunérations complémentaires liées à certaines formations.

Cette logique de promotion par les diplômes se retrouve dans la fonction publique via le rôle des concours ou des promotions internes. Par exemple, un responsable qui gère diverses professions, essaye, lorsque des postes se libèrent en interne, de faire évoluer les agents, selon leurs compétences (ex : accueil, courrier, audio-visuel, ...). Pour cela, il peut leur être proposé des formations informelles (directement sur le terrain, en binôme) afin de pouvoir occuper le poste en question. Mais cette possibilité d'évolution reste rare et surtout dépend, comme présenté ci-dessus, de la volonté des responsables. Actuellement, aucune formation continue officielle ne leur permet de monter en grade ou de quitter le secteur de l'entretien.

*Après on estime qu'en interne, nous on doit les accompagner, faire le job sur la formation pour améliorer le niveau de compétence, les faire évoluer dans la structure. Mais c'est un peu juste au niveau de l'entretien, je pense.*

*[...] Même dans l'avancement, dans la progression de carrière, vous verrez rarement un agent d'entretien devenir chef, monter d'un grade.*

*[...] Après malheureusement, des formations pour les faire évoluer dans leur carrière je pense ça serait bien mais bon ça c'est vain. C'est compliqué, on sait que ça n'arrivera que difficilement, voir jamais. [Responsable 2, propreté publique]*

*Et après, s'ils veulent se reconvertir pourquoi pas, parfois juste pour développer une nouvelle compétence, c'est très dur d'être positionné sur une autre formation. Ce n'est pas utilisé dans le cadre d'une reconversion professionnelle, c'est vraiment propre à se former en interne. [Responsable 1, propreté publique]*

L'évolution peut également passer par les concours. Cela reste une pratique marginale, qui semble plus attirer les jeunes qui souhaitent changer de secteur de travail ou de grade.

*Là cette année, j'ai passé le concours agent de maîtrise en catégorie école maternelle et là on attend les résultats au mois d'avril, sans savoir si réellement, si j'ai le concours je prendrais un poste parce que je ne me suis pas renseignée si ça faisait partie de la fonction publique ou pas.*

*[...] Et après pourquoi ne pas envisager de faire de nouvelles formations en fonction des concours qu'il y a. Je repasserai un concours donc au moins faire une préparation au concours. Mon objectif c'est vraiment évoluer, de ne pas rester à mon poste actuel. [Agent 3, propreté publique]*

Les concours peuvent sinon être un moyen d'avoir une augmentation de salaire en devenant titulaire.

*R3 : Ils vont nous poser la question le jour même, ils vont nous poser la question sur pourquoi. J'ai une collègue qui l'a fait, elle m'en a parlé un petit. Normalement ils posent la question sur ça : pourquoi ?*

*R1 : Bah pour la sécurité de l'emploi et puis gagner un petit peu plus, on ne va pas... [Rire]. [...]*

*Q : Mais ça change quelque chose d'être titularisée ? Au niveau du temps de travail ?*

*R1 : Bah il y a quand même 200€ en plus voilà [rire]. [Agents, propreté publique]*

En dépit de ces esquisses de marchés internes, les carrières demeurent bloquées à des niveaux faibles de rémunération et la multiplication des niveaux dans la classification de la propreté ne permet finalement que des augmentations faibles<sup>19</sup> tandis que l'accès aux postes d'encadrement intermédiaire demeure limité. Au total, la mobilité professionnelle est bien plus souvent subie notamment en raison des problèmes de santé liés ou non au travail. Compte tenu de la fréquence des licenciements pour inaptitude, on pourrait s'attendre à un usage important de la formation en vue de garantir l'employabilité des salariées et permettre des reclassements. Globalement il n'en est rien. En effet, il existe très peu d'adaptations de poste, de reclassements en interne ou de formations en vue de reclassements lorsqu'une salariée a des problèmes de santé ou qu'elle est reconnue inapte. Dans l'aide à domicile, les employeurs ont besoin d'avoir des aides à domiciles polyvalentes et ne souhaitent que rarement adapter les postes. Seules des prestations d'accompagnement sont proposées. La rareté des autres postes (en dehors de quelques fonctions administratives ou d'accueil) fait ensuite que les possibilités reclassements sont vite écartées. C'est un enjeu pourtant essentiel au vu de l'épuisement professionnel. Il est d'ailleurs étudié par des syndicats du secteur.

*Q : Est-ce que vous avez déjà vu des gens qui évoluent au sein de la profession ? Qui passe responsable de secteur ou formatrice ?*

*R : Non, ça c'est un chantier auquel mon syndicat est en train de s'attaquer. Actuellement non. Malheureusement si vous devenez inapte, même si la médecine du travail mentionne que vous êtes apte à faire des tâches administratives, bien souvent vous êtes licenciée. Je dirais la majorité du temps vous êtes licenciée.*

*[...] Mais, non, les entreprises malheureusement quand les personnes tombent en inaptitude, ne font pas l'effort de former malgré qu'elles aient normalement un devoir de formation. Elles ne font pas l'effort de former les intervenantes pour que les intervenantes puissent intégrer les agences, les bureaux. Non, elles ne font pas l'effort.*

*[...] Q : Et il y aurait des postes ? Parce qu'il n'y en n'a pas tant que ça de responsables de secteur en soi.*

*Non mais il y aurait quand même des possibilités, peut-être pas pour tout le monde mais il y aurait des possibilités. Même s'il n'y a pas de possibilités, à partir du moment où la personne a eu la formation, elle pourrait aller postuler ailleurs dans ce secteur-là, dans d'autres entreprises ou dans un autre secteur. Mais, là, on la licencie pour inaptitude, on ne leur parle pas de faire la formation même si elles sont aptes à faire la formation. [Aide à domicile 10]*

Certaines salariées parviennent à faire ce reclassement par elles-mêmes mais cela nécessite d'avoir du temps, des connaissances sur ses droits et les dispositifs existants.

*Q Suite à cela Pôle Emploi ou la médecine du travail peuvent vous proposer une reconversion ?*

*R : Alors je vais vous dire franchement, je ne les ai pas attendus, j'ai tout fait moi-même. De moi-même, j'ai demandé un bilan de compétence par moi-même quand j'étais en accident du travail puisqu'on a le droit d'avoir accès. J'ai demandé bien-sûr auprès de la CPAM pour pouvoir faire ce rendez-vous parce que pour les sorties, c'est quand même... Donc j'ai fait*

---

<sup>19</sup> La grille de salaire des agents d'entretien s'organise en 4 catégories de 3 échelons chacune, de l'agent de service au chef d'équipe, en passant par l'agent qualifié puis très qualifié. Les primes d'ancienneté sont très faibles. 2% après 4 ans, 3% après 6 ans, 4% après 8 ans, 5% après 10 ans, 5,5% après 15 ans, 6% après 20 ans, CCN Propreté, 2021. L'agent qui aurait gravi les 12 échelons, aurait vu son salaire augmenter, hors prime d'ancienneté de 23% passant de 10,56€ de l'heure à 13,02€.

*moi-même mon bilan de compétences, j'ai moi-même décidé de devenir formatrice pour adulte. [Aide à domicile 9]*

Certains employeurs sont cependant conscients de la dimension non soutenable du travail et réfléchissent à une gestion des ressources humaines prenant en compte la nécessaire mobilité.

*Moi ma vision de C. à termes, ce que je rêverais de mettre en place, c'est que C. devienne un petit stop, une zone de passage pour les gens, pour faire autre chose ensuite que le nettoyage. Je sais que le nettoyage n'est pas un métier passion, c'est clairement un endroit où les gens se retrouvent parce qu'ils ont besoin de bouffer et de nourrir leur famille, et qu'ils y sont pas par fierté. Donc moi ce que j'aimerais bien trouver, c'est d'une, revaloriser le secteur, pour que les gens qui y sont, soient fiers d'y être, et qu'a minima n'aient pas honte d'y être. Donc y a tout le sujet sur le travail en journée, on habille bien nos agents, nos polos sont sympas, on a des EPI, donc on a tout un tas de... (...) Tout ça pour moi c'est de l'ordre de la représentation, mais c'est important. Il y a évidemment la formation pour savoir se comporter avec un client, savoir répondre à un client qui nous demanderait une prestation supplémentaire, lui expliquer intelligemment que c'est pas dans le cahier des charges, y a un côté d'interaction comme ça. Donc c'est valoriser le métier de nettoyage. (...) Donc y a vraiment des gens qui ont envie e faire carrière dans le nettoyage, et ça faut qu'on les valorise et qu'on les accompagne. Et ceux qui n'ont pas envie de faire carrière dans le nettoyage, moi j'aimerais que C. devienne une sorte de tremplin, qu'on puisse leur permettre de se former, de se valoriser, de monter en compétence et ensuite d'aller faire autre chose. [Direction 6, propreté privée]*

Mais la tendance majoritaire demeure une acceptation fataliste d'un (ab)usage de la ressources humaines se traduisant notamment par des taux de licenciements pour inaptitude largement assumé.

*Tout ce qui est TMS est suivi. On a chez nous une population vieillissante, (...) et donc il y a des TMS, il y a des problèmes de... Ça se termine en général en invalidité, avec un licenciement pour cause réelle et sérieuse, en invalidité. J'en fais régulièrement... Je suis, moi, en même temps, (pour ainsi dire) je suis DRH de l'agence, c'est-à-dire que j'ai une totale autonomie là-dessus, c'est moi qui prononce les licenciements, c'est moi qui fait les sanctions, et c'est moi qui, dans ces cas-là, licencie quelqu'un, après bien sûr deux visites médicales validées par le médecin du travail, on fait la procédure, on fait appel à toutes les agences, pour demander si ils ont une place pour reclasser cette personne compte-tenu des possibilités restreintes, etc. Une fois que la réponse est arrivée de toutes les agences, on est amené souvent, dans la majeure partie des cas, à prononcer le licenciement.*

*Q1 : Dans quel type de postes on peut replacer ?*

*L'administratif, en général.... Mais il faut avoir. (bis). J'ai dû reclasser une fois une personne, j'ai réussi à la reclasser, une dame, il fallait trier des lingettes dans une maison de retraite, une très grosse maison de retraite, où on a presque une trentaine d'agents à temps plein, c'est énorme. (...)C'est la seule fois où j'ai réussi à reclasser quelqu'un. Sinon, en général... On nous dit « pas de port de charges lourdes », mais il n'y a même pas le seau, « ne pas se mettre accroupi », « ne pas se baisser », ou « ne pas monter les escaliers ». Comment voulez-vous qu'on fasse ? Et puis en plus, les gens sont souvent seuls sur les chantiers, ce n'est pas rare. [Direction 4, propreté privée]*

#### 4.6 Valoriser et favoriser la construction de l'identité professionnelle ou de la « marque employeur »

Si les fonctions les plus traditionnelles de la formation (acquisition de compétences professionnelles et appui à la mobilité) sont finalement peu présentes dans les métiers étudiés, un autre objectif nous semble en revanche majeur et assez spécifique : accorder une reconnaissance symbolique et encourager l'émergence ou l'affirmation d'une identité professionnelle. A nouveau, la situation de l'aide à domicile est plus visible mais la logique se retrouve de manière atténuée chez les agents d'entretien (notamment lorsqu'il relève du secteur public).

Les formateurs soulignent l'effet de signal de l'intérêt porté par l'employeur qu'en ressentent les salariées. Cet effet est décrit aussi bien dans le secteur de la propreté que pour les aides à domicile :

*Nous quand on les embauche, on dit "voilà, la formation elle coûte 6 000€ à l'entreprise, ils ont mis 6 000€", enfin je donne les prix au pif, mais en fonction de la formation ça a un coût. Mais je dis "ils ont mis autant d'argent à peu près, c'est qu'ils comptent sur vous etc." Donc en fait eux se sentent considérés... [Responsable formation, propreté privée]*

*Bon voilà hormis... elles se sentent davantage considérées, elles ont plus de reconnaissance, le fait aussi de participer à un parcours de formation dédié, elles sont ravies. (...). Mais oui effectivement, c'est pas quelque chose qui... mais, je trouve que ça a encore plus de sens pour ces salariés de terrain qui n'ont pas connaissance de tout ça. Et en plus elles étaient ravies parce que j'ai présenté ça en binôme avec la directrice, et venir au siège, et avoir la directrice en face d'elles, pour elles c'était juste top quoi. Elles ont vraiment eu la reconnaissance qu'on prenne ce temps pour elles. [RH, aide à domicile]*

La formation peut permettre une valorisation de la profession. Dans l'aide à domicile, le travail de ménage est dévalorisé face aux gestes aux corps. Les travailleuses tentent de se défaire de l'appellation « aide-ménagère » que peuvent utiliser les bénéficiaires ou leur entourage. Mais le ménage est « une composante indispensable du travail d'aide », qui relève du care (Lada, 2011). Les formateurs tentent donc de déconstruire les représentations des aides à domicile en présentant l'entretien du cadre de vie comme une action indispensable pour le maintien à domicile afin de passer de « on me prend pour une femme de ménage » à « je suis, entre autres, une aide pour l'entretien du cadre de vie de la personne ». Cette revalorisation de la profession et des travailleuses nécessite des temps de formation. (Bonamy, Desert, Shérazade, 2012)

Cette valorisation du travail ménager pour les aides à domicile pourrait également s'appliquer pour les agents d'entretien qui, durant la crise, ont été des actrices centrales.

La formation peut apparaître comme une reconnaissance de la valeur professionnelle et de l'engagement des salariées. Dans l'aide à domicile, un des moyens les plus utilisés est de proposer aux salariées « méritantes » de passer un diplôme via une validation des acquis de l'expérience (VAE). Il s'agit en général du diplôme d'état d'accompagnement éducatif et social (DEAES, ex-DEAVS). La VAE est alors une reconnaissance des compétences ainsi que de l'engagement des salariées et peut amener une « gratification économique ». En effet, les aides à domicile pourraient, suite à un changement de catégorie, voir leur salaire augmenter (Trabut, 2014). La réalité est plus complexe car une expérience dans la profession peut suffire à être embauchée en catégorie C (ou niveau 3 pour le privé) et passer

une VAE n'augmentera donc généralement pas le salaire. De plus, la VAE ne débouche que très rarement sur une réelle évolution de carrière. En effet, les perspectives sont faibles à court terme « 84% des candidates précédemment en emploi et ayant obtenu le diplôme par VAE n'ont changé ni de poste, ni d'employeur » (Rémy cité dans Trabut, 2014). Cela se limite donc souvent à une reconnaissance symbolique.

Dans le secteur du nettoyage, la VAE est beaucoup moins utilisée, elle est d'ailleurs peu connue des agents.....

*Q : Vous connaissez les dispositifs pour faire de la formation continue ?*

*R : Non.*

*Q : Et la VAE ?*

*R : Non pas du tout [Agent 3, propreté publique]*

*Q : Et les agents connaissent leur CPF ou le fait qu'il soit possible d'avoir une VAE ?*

*R : Non, tout ça au niveau de l'information, même le fait qu'il y ait un intranet de l'université, tous ne le savent pas. [Responsable 3, propreté publique]*

.....mais intéresse un responsable qui souhaiterait valoriser les agents présents dans la profession depuis longtemps :

*Mais votre remarque elle est pertinente parce que je suis en train de me dire pourquoi pas. Parce que j'ai ici des agents, il y a ceux qui sont passés par la voie des concours, parce qu'il existe des concours, il y a ceux qui sont passés par la voie contractuel, ils ont fait un certain nombre d'années. Et pourquoi pas faire reconnaître le savoir-faire de certains via un titre. Je vais me renseigner, vous avez soulevé un lièvre. [Responsable 1, propreté publique]*

Au-delà, la formation est aussi un outil pour construire une identité professionnelle. Dans le secteur de la propreté c'est plutôt celle de la direction qui se joue, les employeurs et les formateurs font apparaître comment elle peut contribuer à forger une « marque employeur » qui permet de contrer certaines représentations du secteur.

*[Parlant des contrats Pro] je pense et en tout cas moi j'en suis convaincue, c'est en tout cas aujourd'hui répondre à une politique un peu... c'est aussi nous entreprise d'être dans une démarche sociétale. Bien sûr on génère du chiffre, bien sûr on doit générer de la rentabilité, forcément c'est ce qui nous nourrit aujourd'hui mais au-delà de ça, on a aussi une dimension sociétale qu'on doit avoir auprès des personnes, de la population, de la société. Et je trouve que ce dispositif qu'on a mis en place répondait totalement à ça.*

Mais cette approche est bien plus marquée dans certains segments de l'aide à domicile et notamment ceux qui sont le plus attachés à leur appartenance au secteur médico-social. Ainsi pour un responsable formation DEAES au sein d'un IRTS, la formation devrait servir non seulement à transmettre des compétences mais également à forger une identité professionnelle propre qui ne soit ni dans le service à la personne ni dans le soin au sens sanitaire du terme.

*Quand j'en ai eu écho, moi, j'étais hyper favorable à ça [intégrer le diplôme d'aide-soignante dans le DEAES]. Mais ça, c'est mon engagement personnel, je suis très... Je défends le décroisement. Il y a des cultures professionnelles qui sont très séparées, encore aujourd'hui, la culture sanitaire et la culture sociale sont très séparées, et même si je suis issu du social, et que je l'aime et je le défends, on a des travers, et le sanitaire a des travers aussi. Il y a des travers de sclérose, de cloisonnement. Je suis toujours... Plus on métisse les choses et plus on se transforme, donc moi, je défends toujours ça. Mais bon. Ça ne s'est pas fait. [Responsable formation, aide à domicile]*

Ce type d'usage de la formation peut aussi être mobilisé pour transmettre la culture de l'entreprise, voire ce que certains appellent une marque employeur. Mais, cela semble difficile :

*Y a certaines journées qui sont dédiées, enfin qui se passent exclusivement au siège. Donc c'est des journées de formation internes. Moi par exemple j'ai animé la première journée sur tout ce qui était présentation d'A., le contexte de l'association avec les différentes reprises, nos enjeux, nos objectifs, l'intégration des structures C. en faisant un focus sur l'histoire d'A., les valeurs, la cult... essayer aussi de commencer à parler de culture d'entreprise. (... ) C'est que si on n'est pas capables de définir 3-4 valeurs dominantes, qui ressortent de manière commune dans différents documents, c'est que les valeurs ne sont pas claires. Et si on a des valeurs pas claires, moi je peux pas parler de valeurs et de culture. Donc on a fait un travail pour redéfinir ces valeurs, et elles ont été présentées donc du coup pendant cette journée de formation.*

*Question : Et du coup c'est quoi les 3-4 valeurs que vous pensez pouvoir mettre en avant ?*

*Réponse : Alors les valeurs... ça arrive... alors j'ai : coopération, humanité, créativité (rire), et la quatrième je sais plus (rire) !*

*Question : D'accord, ce n'est pas grave. Donc dans le parcours dédié, y a ce premier temps un peu autour de cette question-là ?*

*Réponse : Ouais. [RH, aide à domicile]*

## Conclusion de la quatrième partie

Au total, l'analyse des aspirations et motivations en matière de formation donne à voir un paysage complexe et conflictuel.

Un premier point essentiel est de rappeler que l'obligation de formation est un des éléments principaux qui amènent les salariées à accéder aux formations. L'intérêt de former n'est pas unanimement partagé par les employeurs. Une partie d'entre eux se satisfait d'un « équilibre de basse qualification » où le service rendu et le travail effectué sont considérés comme de médiocre qualité ou de peu complexe. Cette vision débouche sur des emplois ayant une faible productivité. Or cette conception a un coût social considérable. Non seulement elle maintient les travailleurs dans une trappe à basse qualification mais elle requiert un subventionnement du travail conséquent. La « productivité » et le consentement à payer pour ces services est si faible que leur rentabilité n'est pas suffisante pour permettre des salaires décent<sup>20</sup>. Même les formations qui semblent indispensables à un exercice du métier conforme aux minimum des attendus en termes de service, mais aussi de risques physiques pour les salariés, ne sont pas toujours prodiguées. Dès lors la question de l'opportunité de les rendre obligatoires via une logique d'accréditation semble devoir être posée.

Les besoins en formation vont bien au-delà et une partie des acteurs rencontrés défend une logique d'apprentissage et d'acquisition de compétences qui porte sur les savoir-faire aussi bien en termes technique qu'en termes relationnel. Cette logique recouvre également le « savoir tenir » dans l'emploi

---

<sup>20</sup> De fait, dans les deux secteurs étudiés, certains acteurs (FEP, FEP) ont développé une expertise élevée en matière de lobbying en faveur d'exonérations de cotisations sociales ou de demande de subventions dont la légitimité repose sur la faible productivité reconnue à ces métiers, qui, en retour, justifie une absence d'investissement dans les compétences.

tant sur le plan physique que psychologique. Les compétences identifiées sont ainsi nombreuses... mais demeurent bien souvent implicites et/ou non reconnues ou encore mises en question. Du côté de l'aide à domicile, les besoins de formation sont bien plus souvent mis en avant et des formations de plusieurs mois peuvent être jugées souhaitables. Dans la propreté, les besoins sont davantage débattus et certains responsables considèrent que quelques heures peuvent suffire<sup>21</sup>. L'étude des motivations exprimées en matière de formation rappelle avec force que la question des compétences attendues et développées dans ces deux métiers est l'objet de conventions sociales extrêmement conflictuelles car renvoyant directement à la valeur de ce qui est fait... et bien souvent à la valeur de celles qui le font (Walzer, 1997).

L'analyse des aspirations en matière de formation met également en lumière le rôle de la formation en activité de travail et son interdépendance avec l'organisation du travail. Ces dispositifs de formation peuvent parfois être utilisés afin de pallier certaines limites inhérentes aux modèles économiques de ces deux secteurs en permettant de construire des temps non productifs (rencontre entre salariées, échange de pratique, discussion avec des psychologues, ...) pour donner aux salariées la possibilité de se réapproprier leur travail et de le rendre plus riche et plus apprenant.

Enfin, des objectifs de formation à plus long terme, à la source d'une véritable identité professionnelle devraient être envisagées. Les activités portées par ces métiers sont particulièrement anciennes et les place structurellement en bas de la hiérarchie sociale, mais leur forme actuelle est relativement récente. Perçues comme ancillaires, organisées sans possibilité pour les valoriser, porteuses pourtant de compétences socialement utiles, leur émergence et leur reconnaissance nécessitent une politique de formation ambitieuse... en dépit des nombreux freins repérables.

---

<sup>21</sup> Deux types de conflits peuvent ainsi, au moins théoriquement, être distingués : le premier est de savoir si une formation est ou non nécessaire pour telle ou telle compétence, le second porte sur la quantification des besoins. Ces enjeux peuvent être illustrés également par les travaux réalisés par France Stratégie qui conduisent à évaluer de manière très restrictive les compétences transverses des aides à domicile et des agents d'entretien (voir encadré 1).

## 5. Freins

Bien que certains acteurs puissent encore exprimer un sentiment d'absence de besoin de formation, la partie précédente a mis en évidence une pluralité d'éléments complémentaires justifiant au contraire la nécessité de renforcer l'accès aux formations continues. Or, plusieurs freins peuvent être repérés : les premiers relèvent de l'organisation du travail et des modèles économiques en vigueur, les seconds tiennent aux spécificités de la main d'œuvre et particulièrement sur le « manque d'appétence » à se former qui est prêté à la main d'œuvre, enfin, un troisième ensemble de facteurs met au contraire l'accent sur la responsabilité des employeurs.

### 5.1 Des logiques organisationnelles liées au travail et au modèle économique

La première explication donnée par les employeurs comme par les organismes de formation à la faiblesse des pratiques de formation tient au modèle économique qui caractérise ces deux métiers. Financer les actions de formation est difficile pour les salariées comme pour les employeurs (5.1.1). Mais ce sont plus encore les difficultés liées à la nécessité d'assurer la continuité du service qui sont mises en avant (5.1.2). Enfin, l'importance du turn-over et la diversité des types de contrats compliquent les envois en formation (5.1.3).

#### 5.1.1 Financement

L'aspect financier limite la participation à la formation. Cela peut être un frein pour les salariées parce que certains aspects ne sont pas toujours pris en charge comme les temps de transport<sup>22</sup>.

*Ah bah de toute façon les heures que je passe dans le train, ce n'est pas payé. Justement mes collègues disent ça aussi parce que j'habite quand même à C., je perds une journée, deux journées, le temps d'y aller et le temps de revenir forcément, ce n'est pas tout bénéf. [Aide à domicile 12]*

Les entreprises peuvent aussi être rebutées par le coût des actions de formation. Dans la branche de la propreté, l'intensité de la concurrence et le niveau bas des marges (entre 1% et 4% selon les employeurs) créent ainsi une pression continue à baisser les prix et les coûts salariaux. Cette situation se répercute sur l'intensité du travail<sup>23</sup> et à limiter tous les temps non directement facturables. Cette logique de recherche de minimisation du coût du travail se retrouve dans l'aide à domicile, également marquée par un modèle de financement fondé sur une tarification horaire notoirement insuffisante<sup>24</sup>. Cette réticence à payer pour les formations est d'autant plus grande que la formation n'est pas vue

---

<sup>22</sup> Rappelons que les rémunérations mensuelles moyennes sont inférieures à 1000€ tant chez les agents d'entretien que les aides à domicile. Les dépenses non contraintes sont évidemment variables selon les lieux de vie et les situations familiales mais elles sont fréquemment inférieures à 200€ mensuels. Chaque coût, même minime en apparence, représente un pourcentage conséquent de ces dépenses non contraintes.

<sup>23</sup> De nombreux témoignages confirment l'accroissement des cadences au fur et à mesure du renouvellement des marchés, (Devetter et Valentin 2021).

<sup>24</sup> Les études de coût estimant le coût complet horaire moyen aux alentours de 25€ quand le tarif APA moyen s'établit en-deçà de 22€.

comme un investissement rentable permettant d'améliorer la qualité de la prestation ou les conditions de travail des salariées.

*Alors maintenant la loi a changé : ils sont obligés de former, donc. Mais après ils se démerdent, des fois il y en a qui perdent les marchés pour pas former leurs salariés. C'est un coût, la formation pour eux. C'est un coût, ce n'est pas un avantage, ils en ont rien... D'abord ils ne cherchent pas à avoir des formations qualifiantes, les trois quarts du temps, la plupart des salariés ont fait « geste et posture ».*

*Q : Et avec « geste et posture » ils remplissent leur cahier des charges sur le volume de formation qu'ils doivent fournir ?*

*R : Oui. [Agent d'entretien, propreté privée]*

*Comme je vous l'ai dit, tant que ça ne viendra pas d'au-dessus, du gouvernement on va dire. Vous savez, les associations, je ne connais pas je ne peux pas vraiment en parler. Mais une entreprise, comme je l'ai toujours dit, elle se crée dans le but de faire de l'argent et pas d'en perdre, pas d'en donner. Donc si on ne lui impose pas certaines choses, elle ne le fera pas surtout si c'est pour perdre de l'argent. [Aide à domicile 10]*

De même, si certaines actions de formations sont au contraire appréciées (comme la mise en place de période de tutorat), les questions sur la manière de les rémunérer se posent avec vigueur :

*Donc le tutorat pour nous est un moyen de transmettre, maintenant le problème encore une fois qu'on a c'est : comment rémunérer ces heures de tutorat ? [Responsable Aide à domicile]*

Cet enjeu autour de la valorisation du tutorat a été pointé dans le département du nord, à travers un rapport (« livre vert ») qui synthétise 40 propositions émanant des SAAD en vue de « l'élaboration d'une nouvelle impulsion du secteur. Il est ainsi précisé : « Le tutorat permet un accompagnement à la prise de poste. L'accueil d'un stagiaire demeure compliqué tant dans la planification que dans la valorisation du temps dédié à l'accompagnement » qui alimente la proposition de « prise en charge financière institutionnelle des coûts relatifs au tutorat ». Une solution pour réduire les coûts de la formation a été de développer la VAE qui permet d'éviter le départ des salariées en formation. « Cette individualisation des parcours et la VAE permettent en outre de réduire l'enjeu économique lié à la formation. En effet, la VAE permet de réduire les temps d'absence des salariées de leurs postes de travail. Le corollaire de cette réduction des absences est la réduction des temps de formation à proprement parler. » (Trabut, 2014).

Enfin, et surtout, la question du financement se pose du point de vue des conséquences de la formation. L'un des freins majeurs à la formation tient au fait que les structures ne peuvent ou ne souhaitent pas proposer les augmentations de salaire qui devraient résulter de l'acquisition de qualifications nouvelles. Des structures peuvent ainsi ne pas vouloir envoyer leurs salariées en formation diplômante pour ne pas avoir à augmenter les salaires. Cette situation était particulièrement visible dans l'aide à domicile associative en raison de grilles de classifications dépendantes des diplômes. L'avenant 43 a néanmoins conduit à desserrer ce lien et pourrait en partie lever ce blocage.

*En parlant des formations, ce que l'on peut dire, c'est que les structures ont beaucoup de mal à envoyer leurs salariées en formation parce que qui dit diplôme dit meilleur salaire. Dans les associations, c'est classé de catégories de A à F, G même. Elles ont du mal, souvent les salariées quand elles passent leur diplôme, elles vont ailleurs. Elles vont dans des structures qui vont les embaucher avec des salaires qui vont avec.*

*Q : Dans une autre structure d'aide à domicile ou en EHPAD ?*

*R : Oui [dans une autre structure]. Parce qu'il y a certaines structures d'aide à domicile, en tout cas dans la région PACA, qui font travailler qu'avec des AVS, donc elles offrent un*

*meilleur salaire, elles reconnaissant leur diplôme. Mais certaines structures où les filles vont rentrer comme aide à domicile et qui passent leur diplôme d'AVS et c'est souvent la foire d'empoigne pour avoir... "Oui mais bon maintenant que j'ai mon diplôme, j'aimerais avoir la catégorie qui va avec et le salaire qui va avec". Ça, je l'ai entendu : "oui mais il faut attendre une année et dans une année vous aurez votre augmentation". Non ! C'est ce que je leur dis "la loi est la loi. La loi elle dit "dès qu'une personne est formée et qu'elle a un diplôme, elle doit être payée en conséquence de son diplôme, elle n'a pas à attendre une année. [Aide à domicile 9]*

Par ailleurs, les mécanismes de financement mutualisés au niveau des branches permettent de limiter très fortement le coût direct supporté par les employeurs. Ainsi l'argument financier ne peut être considéré comme déterminant.

*Q : Je croyais que c'était arrangé pour que ça ne leur coûte pas avec l'OPCO ?*

*R : Oui, non mais eux ne sont pas au courant qu'AKTO rembourse. Leur entreprise, ça ne leur coûte rien (rire), mais voilà ils... c'est AKTO qui... mais ça a quand même un financement [au sens où c'est un salarié plutôt qu'un autre qui en bénéficie] [Responsable formation, propriété privée]*

Des causes plus structurelles sont associées au niveau de l'organisation du travail. Certaines de ces caractéristiques sont communes aux deux secteurs : l'éclatement des salariées et les journées fragmentées et/ou les horaires atypiques compliquent les regroupements et les échanges avec les responsables en charge de leur mise en œuvre.

### *5.1.2 Continuité de service*

Les dirigeants des entreprises de nettoyage comme ceux des associations d'aide à domicile mettent d'abord en avant la nécessité d'avoir à assurer la continuité du service : le travail étant constitué d'une fourniture de service immédiat, tout départ en formation doit être remplacé. L'activité productive ne peut-être décalée. Le décompte très restrictif des effectifs ne permet pas, pour l'immense majorité des structures, de disposer d'une équipe de remplacement. Si des expériences en ce sens existent, elles peinent à couvrir les besoins liés aux absences maladies. Cet obstacle au départ en formation est donc d'autant plus marqué pour les aides à domicile en emploi direct, pour lesquelles aucune structure ne peut proposer de remplacement. Au sein des organismes prestataires, les innovations managériales axées sur la mise en place d'équipes autonomes semblent également compliquer les départs en formation lorsque l'équipe est responsable de la continuité des services qu'elle assume. Ces difficultés vont d'ailleurs au-delà de la question de la formation et se rencontrent également à propos des congés ou des absences pour raisons médicales.

*Q : Et pour revenir aux formations, vous disiez qu'il faut que les formations correspondent à vos horaires de travail, c'est-à-dire que toutes les formations que vous faites sont en dehors de vos temps de travail ?*

*R : Non, non ça peut être dedans mais bon c'est compliqué parce qu'on ne peut pas se faire remplacer. Il y a des horaires où il faut que les gens mangent, c'est assez compliqué.*

*Q : Sinon, vous avez des personnes que vous pouvez contacter pour vous faire remplacer si besoin ?*

*R : Non. Non, les gens n'aiment pas ça déjà. Et puis toutes les filles que je connais, elles travaillent déjà beaucoup. C'est où, elles travaillent toute l'année ... mais les remplacements non.*

*Q : Et justement les bénéficiaires si jamais vous devez partir en formation pendant leurs horaires, ils sont d'accord ?*

*R : Ah ma pauvre ! C'est compliqué déjà ça. Déjà pour prendre des vacances c'est compliqué, c'est très compliqué. Normalement c'est obligatoire qu'on prenne des vacances mais moi j'ai du mal à en prendre, je peux vous le dire. Normalement, c'est 5 semaines comme tout le monde. C'est la loi. Ils peuvent même avoir une amende. Mais bon, c'est compliqué. Mais je ne sais pas comment faire. Parce que je vous dis, il n'y a personne qui attend que je parte en vacances pour travailler. [Aide à domicile 12]*

*Donc on a parlé de la formation des équipes autonomes, parce que ça devait être mis en place, et que ça a été très long à ce que ça se mette en place. Alors, en plus, la difficulté c'est qu'on ne peut pas toutes partir en formation, parce qu'il faut qu'on se remplace. [...] Donc j'ai dit, en fait ce qu'il faut faire, c'est qu'il faut partir à deux, ok, mais un petit contrat, et l'autre gros contrat, donc c'est ce qu'on a fait. [...] On va bloquer sur le mois de mai, parce qu'on en a une qui est en vacances en même temps que les 3 jours de formation. Donc ça veut dire qu'on va se retrouver à 3 pas là, et les 2 autres ne vont jamais pouvoir faire.... [Aide à domicile 14]*

Cette problématique se retrouve également pour les aides à domicile en structure. Les employeurs peuvent décourager, ou du moins ne pas inciter les salariées à partir en formation pour ne pas devoir gérer un remplacement. Ce qui peut amener les aides à domicile à rechercher seules les informations à ce sujet.

*Il y en avait qui avaient envie, qui disaient "moi j'ai envie de faire le diplôme d'AVS ou aide-soignante". Tout de suite "oui mais il va falloir que je vous remplace". Vous voyez ce que je veux dire. Il y en a qui disent "moi je ne suis pas mon employeur, je le fais quand même". Mais elles se débrouillent toutes seules, pour voir comment on passe les VAE. Moi c'est pareil, j'ai une collègue à moi qui a voulu faire un BEP sanitaire et social, elle n'est pas passée par mon employeur, elle a pris rendez-vous auprès d'Unifformation parce qu'il n'y avait pas de réunion tous les deux ans. Elle est passée par elle-même par Unifformation. Ils l'ont renvoyée vers un Fongecif, ils l'ont aidée à monter son dossier. Mon employeur ne voulait pas la laisser partir. Moi comme j'étais déléguée encore à cette époque-là. Je lui ai dit "elle change de secteur d'activité, elle n'a pas besoin de vous demander". [Aide à domicile 9]*

Dans le nettoyage public, cette question se pose aussi car lorsqu'un agent part en formation, il n'est pas remplacé et la charge de travail repose donc sur les autres salariées. Cela amène certains responsables à ne pas communiquer aux agents les offres de formation existantes pour ne pas devoir gérer leur absence.

Toujours dans cette problématique de continuité de service, les nouveaux agents ne reçoivent pas de réelle formation (mais un accompagnement en binôme) lorsqu'ils arrivent car s'il y a un recrutement c'est parce qu'il y a un besoin immédiat dans le service.

*Mais il n'y a pas de vraies formations. Et puis, souvent, quand on récupère un personnel comme ça, c'est parce que l'on a un besoin dans notre service et on n'a pas de temps à passer à faire de la grande formation. Il faut qu'elle soit opérationnelle tout de suite. [Responsable 3, propreté publique]*

Ce mode de fonctionnement se retrouve dans l'entretien privé où un directeur d'agence parle d'agir « comme des pompiers », c'est-à-dire de ne pas anticiper les besoins de personnels et donc de recruter pour mettre au travail directement sans formation préalable faute de temps.

### 5.1.3 Turn-over et diversité des contrats

Le turn-over, caractéristique majeure de ces secteurs (voir partie 1), apparaît comme un troisième frein au développement des formations. Les structures peuvent en effet craindre de ne pas avoir un retour sur investissement des formations suivies. Non seulement les conditions d'emploi et de travail amènent un fort turnover, et ce dans les deux secteurs, mais surtout la formation peut être perçue comme un moyen de se réorienter. Cela peut décourager les employeurs à former de peur de voir les salariées formées quitter la structure par la suite.

*Q : Et tout le monde au sein de votre entreprise l'a suivie ?*

*R : Non je ne pense pas tout le monde. Il y a quand même pas mal de personnes mais pas tout le monde. Mais n'oubliez pas non plus que dans ces entreprises là ou dans ce secteur-là actuellement, il y a un fort taux de turn-over. Donc même celles qui ont été formées, est-ce qu'elles sont encore là ? [Aide à domicile 10]*

Dans une structure c'est même un syndicat qui a proposé d'y « remédier » en mettant une clause empêchant le départ des salariées durant une certaine période après avoir eu une formation.

*Là, l'accord de performance en toute honnêteté c'est même eux qui m'ont demandé de mettre certaines clauses de remboursement de formation si la personne quittait la structure par exemple.*

*Q : Ca, c'est une crainte typiquement que les formations une fois suivies favorisent la mobilité etc ?*

*Bien sûr.*

*[...] Mais oui clairement et c'est pareil si on n'arrive pas à faire évoluer la tarification, moi j'ai bien peur que les efforts de qualification que l'on fait, qu'on réalise nous échappent.*

*[Direction 1, aide à domicile]*

Ce constat est particulièrement criant dans l'aide à domicile. Diverses raisons peuvent amener à cela : avoir un meilleur salaire, travailler en équipe (ex : EHPAD), avoir des interventions correspondant plus à sa qualification, etc. Par exemple, une salariée estime avoir été découragée, par son employeur, de poursuivre sa formation vers le diplôme d'aide médico psychologique, de peur qu'elle ne quitte la structure par la suite.

*J'aurais voulu faire plus. Mais c'est là que ça a coincé, mon employeur n'avait pas envie de me perdre donc ne m'a pas très bien conseillé en fait. Et je regrette, parce que moi je voulais être aide médicopsychologique. Et quand j'avais passé justement mon diplôme d'ADVF, ceux qui m'avaient notée et nous avait donné le diplôme, m'avaient fortement conseillé d'aller dans ce secteur là parce qu'ils estimaient que j'étais faite pour ce secteur-là. Mais malheureusement mon employeur n'avait sûrement pas envie de me perdre et m'a un peu découragé à faire ça et je le regrette énormément. [Aide à domicile 9]*

A l'inverse, la faiblesse des possibilités d'évolutions internes à ces secteurs peut décourager les salariées qui souhaitent évoluer professionnellement. Les salariées peuvent être amenées à différer leur formation en fonction des postes qui leur seraient accessibles. Par exemple, une aide à domicile envisage de se former pour devenir aide-soignante mais l'association, où elle est en poste, ne lui proposera ni des missions d'aide-soignante, ni une hausse de salaire. Ne souhaitant pas quitter la

structure, elle a décidé de ne pas se former pour le moment.

*J'en ai déjà parlé mais je sais que mon patron ne peut pas me financer la convention, et il ne me prend pas en tant qu'AS [aide-soignante] parce qu'il n'y en a pas chez eux. Donc c'est ça aussi qui m'embête, je vais voir, je suis en train de réfléchir. Moi je suis obligée de démissionner pour pouvoir partir à l'école pendant 1 an. [...] Et comme moi je sais que moi mon patron il ne me prend ni en tant qu'AS, ni avec le salaire d'AS, pour l'instant ça ne me sert à rien parce que je n'ai pas envie de changer pour l'instant. J'ai un patron très arrangeant, vraiment très, très, très, très cool, même des fois un peu trop cool. Donc je sais ce que je perds et je ne sais pas ce que je vais retrouver derrière. Donc ça aussi ça me freine aussi pour la formation. [Aide à domicile 8]*

Dans le secteur de la propreté, la rotation du personnel est tout aussi importante et structurelle en raison des transferts réalisés sous le régime de l'article 7 de la convention collective. Ainsi, pour les agents d'entretien, la rotation de leurs employeurs est une cause plus importante de leur peu d'accès à la formation. Pour les entreprises du secteur de la propreté, la possibilité de réaliser un entretien ou un bilan tous les 6 ans pour les salariées paraît si difficile que l'organisation patronale (la FEP) dans son livre bleu de recommandations pour la branche demande à ce que l'ancienneté à considérer ne soit pas celle du poste mais de l'employeur, c'est-à-dire du prestataire. Le point 4 propose d' « aménager l'article du code du travail sur l'entretien professionnel ou édicter une doctrine dans les secteurs à transfert conventionnel afin de permettre l'appréciation de l'ancienneté à compter de la date du transfert que ce soit pour l'entretien professionnel ou le bilan à 6 ans »<sup>25</sup>.

Etant donnée la durée habituelle des contrats de prestations<sup>26</sup> le pourcentage de salariées bénéficiant d'un bilan serait très faible. Mais on peut facilement comprendre que les entreprises du secteur de la propreté ne voient pas le sens de ces obligations auprès de salariées qui viennent d'entrer dans l'entreprise ou qui la quitteront bientôt.

*Il faut être franc aussi quand on reprend des gens en annexe 7 on est avant tout dans la mise en place de l'activité, les collègues en l'occurrence. On va prendre l'exemple des collègues. Faire de la formation pour faire de la formation pour moi ça ne sert à rien, ça ne m'intéresse pas. Par contre faire de la formation parce qu'il y a un vrai projet derrière, parce que l'on a identifié de vraies problématiques, pour une montée en compétence du salarié, pour le sécuriser sur son poste, pour nous sécuriser sur son poste oui là il faut le faire. [Direction 1, propreté privée]*

Le point 3 des recommandations demande que l'abondement aux CPF puisse être reconnu comme mode de respect des obligations relative à ce bilan. Plus codifié que l'entretien annuel, il paraît plus susceptible d'induire des sanctions en cas de manquement. L'entretien annuel paraît en effet plus facile à aménager. Dans l'une des agences, les managers n'ont d'ailleurs pas de temps dédiés pour réaliser les entretiens annuels. Ce qui est problématique car ce sont ces entretiens qui permettraient de produire un accompagnement pour l'usage des CPF préconisé par les employeurs de la branche.

*Q : Vous avez des temps dédiés pour pouvoir présenter les dispositifs de formations que les agents peuvent avoir ?*

*R : Pas aux agents, on n'a jamais eu la possibilité de le faire, trop compliqué aussi. On était toujours en relation avec les DA [directeurs d'agence] durant les temps de réunions ou de*

---

<sup>25</sup> Nos solutions pour 2021

<sup>26</sup> Deux ans en moyenne selon le formateur de l'INHNI.

comité de direction où on intervenait pour présenter les dispositifs mais auprès des agents non, c'est trop compliqué, c'est quasiment impossible. Ils sont trop dispersés géographiquement.

Q : Et lors des entretiens professionnels ?

R : Oui, on va en parler mais ce n'est pas nous qui les faisons ce sont les managers. Et vous savez les managers dans les entretiens pros, faut que ça avance. Ce n'est pas pendant 1h30 où on est posé etc. C'est très rare de les faire comme ça. Ils les font et ça on y tient aussi pour rester toujours dans le cadre légal. Mais c'est moins formalisé, enfin c'est formalisé mais c'est peut-être moins utilisé que si on faisait un entretien pro avec quelqu'un du backoffice. Après là-dessus, je ne vais pas leur jeter la pierre. Aujourd'hui j'ai entre 10 managers qui ont entre 100 et 120 collaborateurs à gérer. C'est lourd. Et quand on arrive à les avoir, à les voir. Il y a des gens qui commencent à 18h le soir, ils ne travaillent pas avant donc le manager ça doit l'amener sur le chantier à 18h, 19h, 20h pour aller voir les salariés. [Direction 1, propreté privée]

Cette recommandation de la fédération des employeurs de la propreté est particulièrement illustrative de l'obstacle structurel qu'induit l'article 7 de la convention collective de la branche de la propreté. Dans un tel contexte de rotation des prestataires, à qui peut incomber, effectivement, la responsabilité des obligations de formation ? Comment opérer son suivi ?

*C'est très compliqué parce que si l'entreprise sortante fait bien son boulot, nous transfère ses données, on sait ce qui a été fait. Donc ça c'est une question compliquée, je ne vais pas botter en touche, mais pour vous répondre. Encore une fois aujourd'hui AGENOR a cette volonté d'accompagner les salariés dans une démarche de monter en compétences que ce soit des gens déjà chez nous en poste ou des annexés. [...] Mais d'emblée je en vous dirais qu'on ne fait pas forcément d'entretien pour savoir s'ils ont été formés et etc. [Direction 1, propreté privée]*

Les changements de règles sont assortis de protection pour les employeurs :

*Et bientôt les sujets de formation, d'entretien professionnel, d'augmentation salariale ou de VAE, les prérequis la loi Travail, seront des critères de reprise ou non. Donc quand même ça oblige certains employeurs. Et l'échéance elle sera en mars 2020. Nous on est très avancés parce qu'on est structurés et que voilà, mais je peux vous garantir qu'à partir de mars 2020 il n'y aura plus beaucoup de salariés qui seront reprenables. [Direction 2, propreté privée]*

Cette situation se retrouve également pour les agents du public qui n'ont pas toutes accès aux formations, en fonction du contrat sous lequel elles sont embauchées. Dans les lycées, les contractuelles, en poste pour un an ou les stagiaires (une année précédant la titularisation) ne peuvent postuler aux formations proposées par la région.

*Non. Alors ça, c'est un gros, gros problème. Ne peuvent prétendre à la formation que les titulaires et les PEC. Et c'est ce qui est bien dommage parce que moi-même ayant été contractuel pendant 3 ans, je n'ai eu assez à aucune formation et ça vous frustre d'ailleurs. Parce que vous occupez le poste, vous avez les mêmes fonctions qu'un titulaire mais pas contre pas le droit de vous former. [Responsable 1, propreté publique]*

Enfin, concernant les aides à domicile, il peut également être difficile de partir en formation quand, comme c'est souvent le cas, elles cumulent plusieurs contrats, par exemple dans deux structures ou dans une structure et avec un particulier-employeur. Elles doivent donc réussir à obtenir l'autorisation des deux côtés.

## 5.2 Des difficultés liées au public et au manque de motivation ?

Le manque d'appétence est un argument fréquemment apporté pour justifier le faible recours des salariées non qualifiées à la formation (Perez, 2009). Mais si cet argument se retrouve, notamment dans les discours de certains employeurs de la propreté ou à propos de certains profils de salariées (5.2.1), il semble que ces appréhensions soient dépassables (5.2.2).

### 5.2.1 Un manque de motivation supposé par les employeurs

La question même de l'appétence est, en effet, soulevée par les employeurs du secteur de la propreté dans le même livre bleu avec un titre d'une de ses sections qui entend « développer leur appétence à la formation »<sup>27</sup>. Le formateur de l'opérateur central de la branche souligne ce « frein » à la formation :

*En plus, elle se dit... enfin quand on forme quelqu'un... enfin y a le frein de la formation. C'est à dire que nous quand on nous propose une formation, on leur dit tout de suite "c'est pas de l'école, y a pas de maths, y a pas de français, y a pas d'histoire-géo, c'est que de la pratique" parce que quand on dit à des gens de la propreté "vous allez être en formation", qu'ils aient 20 ans d'expérience ou pas du tout, ils pensent "école". Et c'est un frein, c'est un gros frein là-dessus parce que c'est des gens qui ont soit lâché l'école (rire) très tôt, et ben qui se retrouvent par défaut sur la propreté. C'est pas des gens qui sont très enclins à retourner à l'école (rire) voilà, on va pas se mentir. [Responsable formation, propreté privée]*

Cette supposée faible appétence pour la formation est présentée aussi par des responsables du secteur public. Ils ont le sentiment que les agents ont peur de partir en formation. Cela peut être lié au fait de ne pas discerner le but d'une formation car, pour que les agents soient motivées à s'engager dans la formation, il faut qu'elles perçoivent l'intérêt qu'elles peuvent tirer de cet investissement : considérer que la formation leur apportera de nouvelles compétences utiles, pouvoir avoir une augmentation de salaire, une perspective d'évolution, etc.

*Après vous savez c'est un public particulier qui n'aime pas trop se réunir, qui n'aime pas ce genre de chose. Même quand c'est la société qui se déplace, quand elles sont avec leurs propres collègues c'est quelques fois compliqué de réussir à les convaincre de les faire se former. Après, pas toutes, mais une majorité.*

*Q : Et vous expliquez ça comment ?*

*R : Je ne sais pas l'expliquer.*

*Q : Ça les dérange d'être ensemble...*

*R : D'être confrontées à d'autres collègues qui ne travaillent pas avec elles quotidiennement surtout. Quand elles sont entre elles ça va à peu près mais quand elles doivent quitter l'établissement et aller se former avec d'autres collègues c'est tout de suite beaucoup plus difficile pour elles.*

*Q : D'accord. Du coup ça serait plutôt des formations qui seraient vraiment en interne dans votre équipe ?*

*R : Oui et sur leur site comme ça, elles ont leur habitude, leurs repères. [Responsable 3, propreté publique]*

---

<sup>27</sup>Ainsi le titre de l'une des sections est « Accompagner les salariés dans l'acquisition de compétences, développer leur appétence à la formation et en faciliter l'accès, dans un contexte d'organisation du travail induit par les attentes des clients

Oui. Moi je leur avais tous demandé de mobiliser leur DIF, maintenant ça s'appelle autrement, puisqu'ils avaient tous 120h. J'ai essayé de leur faire comprendre, "c'est fini vous serez bloqué à 120h donc dans le cadre de l'autoformation, c'est là, c'est un droit, utilisez-le". Mais je n'ai su convaincre personne. C'est vrai que c'était l'occasion de faire autre chose. Parce qu'ils ont tous 120h de DIF là actuellement. Mais ils n'arrivent pas à assimiler qu'ils ne cotisent plus. Donc si, ils voudraient faire d'autres choses, ils pourraient. Mais j'ai remarqué les agents en général, à part les spécialités, par exemple l'agent de maintenance, l'électricien lui il est avide de formation. Mais les agents d'entretien ne sont pas forcément à l'aise. Ils n'aiment pas. C'est très dur de les faire sortir du lycée. . [Responsable 1, propreté publique]

**Les salariées peuvent aussi avoir peur de suivre une formation : avoir peur des pratiques de formation ou d'évaluation, ne pas se sentir capables ou légitimes, avoir peur de l'inconnu, etc.**

*Il y a des formations pour ça mais je pense qu'ils nous mettent vraiment dans une situation et devant tout le monde je pense que j'aurais du mal. Je suis quand même réservée, je pense que j'aurais du mal à y aller à cette formation. Il me l'avait proposée mais j'avais dit "ah non, je ne me sens pas prête". Et après en formation en interne, j'y ai déjà été, je l'ai déjà fait. [Agent 4, propreté publique]*

Enfin, l'âge ou l'ancienneté dans la profession peut également être un facteur de non ou de faible intérêt pour la formation. L'engagement dans un processus de qualification peut alors leur sembler trop important par rapport à l'impact que cela aura sur leur carrière ou encore considérer qu'elles maîtrisent déjà leur métier. La baisse de l'appétence avec l'âge se retrouve dans les deux secteurs. Dans l'entretien public, les agents les plus âgées (50 ans environ) ont des réticences à s'engager dans des processus longs de formations diplômantes, tout en appréciant pour autant les formations courtes proposées. Elles n'ont pas ou plus l'envie d'évoluer professionnellement, trouvant un confort dans leur position actuelle.

*Q : Ça vous intéresserait de passer un diplôme dans le nettoyage ?*

*Non pas vraiment parce que maintenant j'ai quand même presque 51 ans, je vais dire que je vais laisser plus la place plus aux jeunes. Monsieur D. m'avait demandé si je voulais monter une fois de grade, comme mes collègues ont passé un concours, non moi ça ne m'intéresse pas. Je n'ai pas envie de devenir agent de maîtrise tout ça. En étant jeune peut-être plus mais maintenant non. [Agent 4, propreté publique]*

*Q : Ça vous intéresserait [la VAE] ?*

*R : Je crois qu'on me l'avait déjà proposé au début. Mais je ne sais pas pourquoi je ne l'avais pas fait. Là maintenant non. Faire valider ses acquis, je ne sais pas, non je ne trouve plus ça utile maintenant que je commence à vieillir. De toute façon ça fait autant de temps que je travaille, j'estime que c'est bon. [Agent 2, propreté publique]*

*Q : Donc tous les ans, M. D. vous propose une formation ?*

*Chaque année, on peut proposer ce n'est pas obligatoire. Après il y a des choses qu'on a envie de découvrir par exemple. Ce n'est pas obligé que dans le nettoyage. S'il y a un jeune qui veut monter en supérieur il peut le faire. Ma carrière ce n'est pas la même que quelqu'un de 20 ans ou 30 ans, moi ma carrière elle est bientôt finie.*

*[...] Maintenant, ce n'est plus l'âge pour devenir cadre, ce n'est plus la peine. Si je deviens cadre, je sais que je vais toucher un peu plus mais ça ne m'intéresse pas. Je préfère rester tranquille comme ça en tant qu'agent, je ne suis pas emmerdé. Jusqu'à la fin de carrière, je reste comme ça. [Agent 1, propreté publique]*

Cela se retrouve pour les à domicile où certaines travaillant depuis plusieurs dizaines années dans la profession sont réticentes à partir en formation, estimant qu'elles n'ont pas besoin d'apprendre de nouvelles choses.

*Q : Et les personnes qui viennent au relais ce sont des personnes comme vous qui viennent plusieurs fois de suite ou est-ce que vous arrivez à toucher d'autres personnes ?*

*Oui on se connaît. Malheureusement, moi je propose toujours à tout le monde parce que je trouve que c'est quand même pffff..., Enfin, je ne sais pas , moi, j'ai besoin de me remettre en question. Je ne sais pas tout, loin de là, et pourtant j'ai quand même passé les diplômes, et malgré tout je trouve que c'est super intéressant les formations. Enfin dans tous les métiers, il faut faire un bilan de ses compétences et de ses acquis. Et visiblement non, les gens me disent "non, non, moi ça fait 30 ans que je fais ce métier, je sais tout". Bon bah d'accord, c'est comme vous voulez. [Aide à domicile 12]*

Une autre réticence à proposer des formations, en lien avec la motivation, est le manque de suivi de la formation. C'est-à-dire que les salariées vont commencer une formation mais ne pas la suivre jusqu'au bout. Dans l'exemple ci-dessous, le problème concerne la formation en ligne, une formation en autonomie, ce qui peut expliquer le manque de suivi.

*Ça peut être une problématique parce que j'ai des salariées notamment sur le parcours de formation à distance, sur le smartphone qui commencent et qui partent en cours de route. Et, du coup, ben c'est des parcours qui ne sont pas menés jusqu'au bout, et qu'on ne pourra pas se faire rembourser dans le cadre du plan. Donc oui, là ça peut être problématique. On a aussi le problème que certaines salariées n'ont pas conscience - donc ça je pense que c'est aussi un problème de redescence managériale - n'ont pas conscience que parce qu'on les envoie en formation, c'est une obligation contractuelle. C'est pas à la carte, ça des fois, "oh ben non j'ai plus envie", ben non, "on te demande pas si t'as plus envie d'aller travailler". Donc voilà, y a un problème aussi à ce niveau-là.*

*Q : C'est sur la base du volontariat initialement, mais une fois qu'on est engagé dans le parcours de formation, on doit s'y tenir jusqu'au bout ?*

*R : Exactement. Et elles ont logiquement signé une charte d'engagement pour suivre le parcours.*

*[...] Donc là je suis en train, bon c'est minime, c'est 2-3 cas sur l'ensemble, donc c'est pas énorme, mais c'est vrai qu'il faut bien insister sur "vous êtes engagée en connaissance de cause" [RH, aide à domicile]*

On retrouve ainsi, au premier abord, un discours convergent entre les employeurs et certaines salariées qui témoignent d'une motivation limitée à s'engager dans des actions de formations. Mais les entretiens permettent souvent de souligner que ces appréhensions peuvent être surmontées.

### *5.2.2 Des appréhensions surmontables*

L'intérêt pour la formation ne va pas de soi mais il peut se construire avec les salariées. Dans le cadre d'une étude sur la participation aux formations de l'aide à domicile, il ressort que « la plupart des stagiaires disent qu'elles ont d'abord craint de retourner à l'école en rejoignant la formation, témoignant par-là de leur faible disposition à emmagasiner des connaissances en restant « assises à leur table » ». Elles expliquent que, par la suite, les stages leur ont apporté un regain d'intérêt pour la formation (Houdeville, Riot, 2011). Leur présenter les conditions de formation mais également les avantages qu'elles peuvent en tirer permettrait potentiellement de les rassurer. Il pourrait également être possible de proposer des formations en interne au moins dans un premier temps afin de les familiariser avec les pratiques de formation dans un cadre plus connu.

Parfois les réticences parviennent à être levées. L'aide à domicile en emploi direct présentée ci-dessus, a tout de même réussi à convaincre quelques collègues de venir en formation :

*[...] Eh bien, elles pensent que ça fait 29 ans ou 30 ans ou 40 ans, qu'elles font ça et qu'elles savent tout. Voilà, c'est ce que l'on me répond. Pas toujours, j'en ai plusieurs qui viennent avec moi, que j'ai emmenées. [Aide à domicile 12]*

C'est également le cas dans une structure d'aide à domicile où il y a eu une obligation de formation qui a amené certaines aides à domicile à finalement apprécier la formation :

*Q : Il y a parfois des gens qui sont venus dans les formations vraiment à reculons ou qui ont essayé de les fuir ?*

*R : Ah oui, oui. Vous savez, vous avez vraiment.... ,alors ce n'est plus vrai maintenant parce qu'ils y sont passés quand même, mais vous avez souvent la réticence des salariés les plus anciens, qui disent "non mais attends tu ne vas pas m'apprendre mon métier". Bon et puis quand ils repartent, bon, il y en a vous, n'arriverez pas à les convaincre point c'est tout. Il faut laisser. Mais vous en avez qui disent derrière : "ah oui tout compte fait j'étais venue à reculons mais c'est vrai que vu sous cet angle, c'était sympa, c'était bien, j'ai appris des choses, ça m'a remis en cause ». [Direction 1, aide à domicile]*

Pour faire face au manque d'engagement, un employeur de l'aide à domicile met en avant le besoin de proposer des formations pratiques, et non théoriques pour intéresser les salariées.

*Donc on s'est dit, on va internaliser ça, et on va mettre en place un centre d'entraînement qui n'avait que pour vocation d'amener les salariées à utiliser le matériel qui était à disposition, le connaître et puis surtout dédramatiser en arrivant chez un client, en se disant "je sais faire".*

*[...] Moi je pense sincèrement, moi j'avais une vision, quelque part, vous allez rencontrer tout à l'heure des salariées, enfin même pas des salariées, là ce sont des gens qu'on intègre, éloignées de l'emploi, etc, il faut que ça soit des formations pratico pratiques.*

*Q : Je reviens sur la formation, on entend souvent que ces salariées, en gros ceux qui ont un niveau de formation initiale faible, n'ont pas d'appétence et c'est le terme qui est utilisé, pour la formation. Est-ce que vous, c'est quelque chose que vous percevez ou est-ce que cela vous paraît totalement décalé ?*

*Tout dépend de ce que vous appelez formation ? Si vous faites une formation pratique vous intéressez [Direction 1, propreté privée]*

L'incitation à suivre des formations est d'autant plus importante que le même responsable de formation qui insistait sur les difficultés liées au public concerné, indique ensuite, qu'une fois l'appréhension passée, les salariées en sont satisfaites :

*Et quand on dit "formation", ils ont des petits a priori, et au final, ça leur plait, et au final ils sont contents d'avoir été embauchés en alternance, et ils sont contents que l'entreprise les ait embauchés comme ça, parce que c'est une marque de confiance. Nous quand on les embauche, on dit "voilà, la formation elle coûte 6 000€ à l'entreprise, ils ont mis 6 000€", enfin je donne les prix au pif, mais en fonction de la formation ça a un coût. Mais je dis "ils ont mis autant d'argent à peu près, c'est qu'ils comptent sur vous etc." Donc en fait eux se sentent considérés... [Responsable formation, propreté privée]*

S'il ne faut évidemment pas nier les difficultés spécifiques liées à des salariées disposant de niveaux de formation initiale faible, les entretiens ont permis de montrer que le « manque d'appétence » était moins une réalité incontournable que la résultante d'un calcul assez rationnel de la part des salariées : les formations ne débouchant que très peu sur des modifications concrètes de leur situation

professionnelle. Face à ce constat, le recours aux formations apparaît largement dépendant des actions menées par les employeurs et l'encadrement intermédiaire.

### 5.3 Des employeurs/responsables peu sensibilisés ou peu formés

La loi place aujourd'hui les employeurs en responsabilité d'assurer et de maintenir l'employabilité de leurs salariées. Or nous avons pu rappeler que les pratiques dans ces secteurs n'étaient pas toujours favorables au recours à la formation (5.3.1). Mais, se limiter à une supposée mauvaise volonté des employeurs serait très réducteur. Plusieurs facteurs se conjuguent pour expliquer leur faible investissement : d'abord la faiblesse de l'encadrement intermédiaire (5.3.2) mais également un décalage social manifeste qui pousse certains employeurs à renforcer l'invisibilisation des compétences (5.3.3).

#### 5.3.1 Une volonté de former peu manifeste

Nous avons déjà rappelé que certains employeurs cherchent à limiter leur effort au strict respect des contraintes réglementaires. L'accès à la formation nécessite également un accès à l'information que peuvent avoir les salariées concernant leurs droits. Or celui-ci est parfois très limité. Le travail d'enquête a pu nous laisser penser que les managers dans le nettoyage public sont plus vigilants sur la question des formations. Ils décrivent comment leurs échanges sur les sites font ressortir les besoins en formation. C'est perceptible pour le terrain enquêté où les salariées ont pu en rendre compte.

*Q : Vous avez des temps dédiés pour leur parler de la formation ?*

*R : Bah écoutez nous on les voit tous les jours. Moi elles travaillent jusque 13h, j'ai les 25 agents qui passent tous les jours dans mon bureau. [Responsable 3, propreté publique]*

*R2 : On a de la chance, oui on a du bol. Et je te dis j'ai fait plusieurs sites et franchement...*

*R3 : Il s'inquiète pour nous, il nous demande, il nous pousse à faire des formations. [Agents, propreté publique]*

Mais les salariées rendent compte également de l'inverse. Elles sont d'ailleurs les premières à raconter les différences selon les postes occupés. Par exemple, au sein d'un même établissement divisé en plusieurs sites mais dépendant d'un même service RH de formation, les usages de la formation continue sont très différents.

*R2 : [...] Moi j'ai fait plusieurs sites, donc j'étais en science, j'étais à la présidence, donc on n'a pas tous les mêmes informations. C'est vrai qu'ici on nous informe beaucoup plus de tout ce qui se passe, de tout ce qu'on peut faire. Sur des autres sites, on ne vous dit rien du tout, vous, vous débrouillez un petit peu.*

*Q : Donc vous n'aviez pas les informations forcément sur ce qui était disponible ?*

*R2 : Non, non, non parce que quand j'étais remplaçante, on ne m'a jamais dit qu'en étant remplaçante je pouvais faire les formations. Il n'y a que quand je suis arrivée ici que Monsieur A. et B. m'ont dit "bah si ! Tu aurais pu faire les formations". [Agents, propreté publique]*

La même problématique, concernant le manque d'information sur les dispositifs de formation et notamment au sujet du DIF/CPF, ressort sur les différents terrains enquêtés.

*Là, j'ai pu récupérer mes heures DIF que j'aurais pu perdre parce que les employeurs malheureusement n'ont pas fait leur travail.*

*R : Vous n'avez pas eu cette information-là ?*

*Je l'ai eu par Uniformation. Donc j'ai pu récupérer mes 120h parce que j'avais quand même 135h, je qui m'a permis d'avoir des heures de CPF.*

*[...] Alors je vais être claire et net avec vous, c'est comme je vous dis, ce sont les salariées qui y vont. Les structures ont quand même beaucoup de mal à proposer. Ils vont proposer de petites formations, c'est-à-dire, les premiers gestes, certaines petites formations qui peuvent être utiles mais dès que ça devient diplômant non. En général, ce sont les salariées qui ont décidé : "je vais faire ma VAE, voilà ça fait 10 ans que je suis dans ce secteur-là, je fais ma VAE". Et sans aide. Souvent la VAE, on vous donne un livret, tu remplis le livret. Des fois, il y a des structures qui font ça, qui aident un petit peu. Mais les mêmes questions qui reviennent quand on parle de formation c'est "oui mais si je pars en formation, je ne vais pas être payée ? Comment je vais être payée ?". Il y en a qui ne connaissent même pas "moncompteformation.gouv.fr".*

*[...] Et comme les employeurs ne disent pas vous avez votre compte d'activité.gouv.fr. Il y en a, ils ne savent même pas que ça existe, on leur met des trucs comme ça dans leur compte. Tous les employeurs, selon qu'elles sont à temps partiel ou à temps plein, on leur met tant d'heures, elles ne le savent même pas. Si les employeurs voulaient vraiment que leurs salariées soient formées, ils leur diraient "il y a ça, il y a ça, allez-y. Vous verrez ce que vous aurez." Moi je suis tombée dessus par hasard. [Aide à domicile 9]*

*Q : Et il existe le DIF.*

*R : Ça, j'en ai déjà entendu un peu parlé mais de nom c'est tout. [Agent 4, propreté publique]*

*Q : Vous connaissez le DIF ?*

*R : Oui Droit individuel à la formation. Il en parlait à un moment mais je n'ai jamais vraiment trop compris. Je sais qu'on a le droit à autant d'heures de formation, un droit à la formation. Je crois que c'est au moment des entretiens qu'il en parle. Donc on peut demander à faire des formations dans notre travail mais je n'ai jamais fait non plus. Je n'ai jamais trop compris le système mais je n'ai jamais trop cherché à comprendre non plus. [Agent 2, propreté publique]*

On remarque ici le paradoxe où d'un côté les salariées ne connaissent pas ou peu le fonctionnement et leurs droits liés à leur CPF et de l'autre une valorisation par les institutions du CPF comme un dispositif dématérialisé permettant « l'individualisation dans l'organisation de l'accès à la formation et l'autonomisation souhaitée du titulaire dans ce processus. » (Perez, 2019)

### *5.3.2 Un encadrement intermédiaire insuffisant*

Pour les salariées du nettoyage ou de l'aide à domicile, l'individualisation des formations conduit surtout à un non recours. Au contraire, l'accès à ces dispositifs dépend de l'engagement de l'encadrement, notamment de proximité. Ainsi, la comparaison entre les pratiques des différents terrains permet de mettre en évidence à quel point les possibilités de formation sont conditionnées par la mise en responsabilité vis-à-vis de la main d'œuvre. Ainsi, dans le terrain du lycée enquêté, le chef d'équipe des agents d'entretien met en œuvre, à sa façon, une véritable politique de formation visant à offrir des possibilités de diversification des tâches. En orientant les agents de service vers la formation au poste d'accueil, il cherche à accroître la polyvalence et à prévenir les incapacités que suscite la spécialisation via la répétition des gestes.

*Après, moi je suis très sensible et puis je suis manager de proximité, je vis au quotidien avec les agents, je suis plus souvent avec eux, qu'avec ma propre famille. Et du coup, on*

*discute, on échange, je sais les pathologies de chacun, je sais leurs faiblesses et tout.*  
[Responsable 1, propreté publique]

Ainsi, moins les salariées sont encadrées, moins l'accès à l'information et la formation ne sont possibles. C'est notamment le cas pour les salariées du particulier-employeur (en emploi direct) qui n'ont pas de responsable pour les informer sur les dispositifs et les offres de formations, même si cela doit théoriquement être réalisé par le bénéficiaire qui emploie. Cependant, les informations (offre de formation, accès au CPF), ne sont pas transmises car les employeurs sont âgés, malades ou en situation de handicap et ne savent pas, eux-mêmes, que c'est leur rôle.

*Mais on se demande toujours, et on parle souvent pendant les jurys : comment toucher les gens justement pour les formations ? Parce que je pense que la première fois, c'est par l'APA, c'est par le conseil régional qu'on a été contactées, par la mairie. Parce que comment, comment nous contacter ?*

[...] *Q : Sinon c'est aux employeurs qu'il faut donner ces infos là et que les employeurs vous les donnent à vous.*

*R : Mais on leur donne puisque les catalogues ils les reçoivent aussi. Mais vous imaginez qu'ils ont tous 90-95 ans ? Si ce n'est pas nous qui le voyons dans le courrier, qui a la limite on leur dit "voilà c'est pour nous". Et en plus, ils ont peur de payer en fait alors que non.*  
[Aide à domicile 12]

*Q : Mais, du coup, ce sont aussi vos employeurs, les gens chez qui vous allez qui devraient vous donner ces informations-là.*

*R : Oui enfin vous savez les gens. Les gens sont contents, il voit P. arriver, "elle nous sauve, elle va faire si, faire ça". Après si j'avais besoin [de formation] j'aurais le droit. C'est marqué sur les fiches de paie "choses de formation, machin".* [Aide à domicile 2]

*Q : Et par rapport aux diplômes maintenant il y a le CPF maintenant, c'est le compte personnel de formation. Et en fait tu as une somme d'argent dessus.*

*R : Oui mais il faut être salarié aussi pour avoir un compte comme ça ?*

[...] *J'ai entendu parler de ça mais moi je pensais que moi je n'avais pas le droit à ça.*

[...] *Tu vois je ne le savais pas. Certaines personnes m'en avaient parlé mais je pensais que c'était pour les personnes qui travaillaient tout le temps à plein temps ou je ne sais pas. Pour moi, ce n'est pas que je ne travaillais pas, je travaillais mais pour moi, je ne sais pas, tu vois c'est bizarre ce que nous renvoie la société.* [Ex-aide à domicile 1]

Ainsi, dans l'aide à domicile, les études ont déjà prouvé que l'accès à la formation continue est lié au mode d'exercice. Les aides à domicile travaillant en prestataire, c'est-à-dire embauché par une structure, ont plus accès à la formation continue que celles travaillant en emploi direct. Parmi celles-ci, 86% n'ont jamais été formées, contre 27% étant en prestataire (Mansuy, Rémy 2013).

Dans le cadre du particulier-employeur, la question de la formation met en lumière l'incapacité des individus à assurer une fonction d'employeur et questionne ainsi la légitimité de ce mode d'organisation (et des multiples subventions dont il bénéficie). Plusieurs pays comme la Belgique ont ainsi, de fait, supprimé la possibilité pour les ménages d'être directement employeurs. La crise sanitaire a également souligné l'insuffisance de l'encadrement fourni par l'emploi direct qui s'est avéré particulièrement fragile notamment sur des enjeux majeurs comme le respect des normes sanitaires ou encore la gestion des émotions des bénéficiaires.

Mais l'insuffisance de l'encadrement ne concerne pas uniquement l'emploi direct. Les métiers concernés échappent en effet bien plus largement à un modèle d'emploi classique tandis que les

structures d'aides à domicile comme de la propreté disposent d'un taux d'encadrement souvent très limité. Ainsi, les services des ressources humaines, qui s'occupent de la formation, s'avèrent sous-dimensionnés ou mal équipés. Ils peuvent alors ne pas être assez performants, c'est-à-dire manquer d'outils, pour visualiser les actions de formation mises en place.

*Bon, moi je suis arrivée j'ai fait un diagnostic de ce qui existait et de tout ce qu'il fallait mettre en place pour qu'on puisse aussi continuer à absorber d'autres structures comme on le fait parce qu'aujourd'hui on n'est plus en mode start-up, avec 1 600 salariés, on peut plus travailler sans outil, et c'est vraiment le constat que je fais et qui reste aujourd'hui un problème. C'est qu'on peut plus travailler avec du papier et du tableau Excel, c'est plus possible, donc j'attends impatientement qu'on puisse mettre en place un SIRH qui me permettra aussi d'avoir une gestion centralisée de nos processus aussi bien en formation, qu'en recrutement etc. Parce qu'au jour d'aujourd'hui, ben j'ai une visibilité sur quasi pas grand-chose. Donc je suis arrivée en janvier, diagnostic, préconisations, premier confinement, et j'ai quasiment passé la plupart de mon année en télétravail. [RH, aide à domicile]*

Les responsables RH peuvent aussi être très éloignés des salariées et donc ne pas connaître leurs besoins. Il peut alors y avoir un décalage en interne, entre les formations proposées par le service RH et les besoins du terrain perçus par les managers intermédiaires. Ainsi dans le nettoyage public, il est déploré par certains responsables le fait qu'il n'existe que deux formations (produits d'entretien et gestes et postures) dédiées au travail des agents d'entretien. L'offre de formation semble plus large pour d'autres agents techniques ou d'accueil.

*Les formations sont imposées, bon il y a quand même un choix, mais elles sont orientées pour tous les agents aussi bien que du siège, que des ports, que les agents des lycées. Donc elles ne ciblent pas en particulier celles du lycée, résultat ça se réduit, on se rend compte qu'il y a vraiment très, très peu pour les agents d'entretiens à proprement parler. C'est beaucoup sur du savoir-être : gestion des émotions, gestions des conflits. Et en savoir-faire il y a très peu : technique d'entretien, gestes et postures ou alors c'est pour utiliser certaines machines spécifiques. Et le problème c'est que d'une année à l'autre c'est toujours les mêmes qui reviennent. On arrive à un stade où certains agents anciens, en l'occurrence Nadia, elles les a toutes faites. Donc il y a beaucoup de portes qui se ferment. Et après, s'ils veulent se reconverter pourquoi pas, parfois juste pour développer une nouvelle compétence, c'est très dur d'être positionné sur une autre formation. Ce n'est pas utilisé dans le cadre d'une reconversion professionnelle, c'est vraiment propre à se former en interne.*

*[...] Il y a l'agent d'accueil qui veut s'orienter un peu plus vers l'administratif mais ça, il y a tout un panel de formation auxquelles elle a le droit : utilisation d'un tableau Excel, la bureautique mais ça, ça s'ouvre aux agents d'accueil [Responsable 1, propreté publique]*

*On a peu de formations pour ces personnels là en général. Enfin vous le savez, vous êtes sociologue donc à mon avis vous étudiez, vous voyez un peu la difficulté. On va proposer des formations aux gens par exemple dans la maintenance. On aura des formations placo, maçonnerie, faïence, il y a plein de choses. A l'entretien on n'a rien, c'est nous qui leur expliquons, moi et ma collègue, mon adjointe, qui était dans le ménage, dans l'entretien pendant des années qui elle va leur expliquer.*

*[...] Ça, c'est vraiment les formations spécifiques à l'entretien, je n'en connais que deux. [Responsable 2, propreté publique]*

Le décalage entre la GRH et les besoins du terrain peut être réduit par l'intervention du manager en faisant l'intermédiaire entre les agents et les responsables de formation (département, région, DRH

formation) pour faire remonter les demandes. Les requêtes peuvent alors quelques fois être entendues et acceptées.

*Ce qui est d'ailleurs regrettable c'est que deux personnes vont se positionner sur une formation mais un seul voit sa demande honorée mais en dernière minute s'il ne peut pas y aller pour x raison, on ne peut pas mettre quelqu'un d'autre à sa place. J'ai déjà essayé, j'avais envoyé un mail "madame untel ne pourra pas venir par contre monsieur untel oui" : aucun retour et c'est dommage. [Responsable 1, propreté publique]*

*Ça on le fait tous les ans, on a la petite grille et moi je coche les cases que la DRH formation me permet de cocher. Après je peux marquer des choses en bas si vous voulez. Par exemple, l'année dernière, nous ici on a quelque chose qu'on n'avait pas avant, on a des SSIAPA [Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes] maintenant, c'est la sécurité incendie, je ne sais pas si vous connaissez. On a un PC sécurité, c'est le seul endroit à l'université où on a ça. Et j'avais des collègues qui étaient là qui n'étaient pas formés donc l'année dernière j'avais demandé qu'on fasse du SSIAPA, que ça soit vraiment la vraie formation de professionnel de sécurité incendie. Ça a été accordé et 2 collègues sont parties en formation. [Responsable 2, propreté publique]*

Le développement de l'accès à la formation nécessite que les employeurs ou managers soient sensibilisés à cette question. Cela passe le fait qu'ils soient eux-mêmes formés aux dispositifs existants. C'est-à-dire qu'ils connaissent les formations obligatoires, les droits des salariées et également les offres de formations et diplômes existants. Or il ressort que, dans les secteurs étudiés, bien souvent, les responsables manquent de connaissance (ou de ressources) pour remplir leurs obligations.

### 5.3.3 Un éloignement social trop important ?

Mais plus encore, il semble important que les managers aient une réelle connaissance de la réalité professionnelle des salariées afin de pouvoir mesurer la pénibilité et donc potentiellement de proposer des formations ou des adaptations de poste. Or la dimension « éclatée » des organisations conduit à éloigner voire opposer le « cœur » de l'entreprise (l'encadrement et les fonctions supports) et l'essentiel des salariées composé des intervenantes à domicile ou des agents d'entretien.

Dans l'aide à domicile, ce point est évoqué plusieurs fois par les salariées concernant les responsables de secteur. Les responsables issues du milieu professionnel sont valorisées car elles connaissent les conditions de travail, notamment sur la question des plannings, et sont jugées plus compréhensives

*Après celle de D. [qui a travaillé l'hôpital], ça va mais elle n'a pas toujours fait ça. Et celle de S., en fait elle a commencé comme nous, en fait elle était auxiliaire de vie et elle a monté en grade donc elle comprend quand on fait des réclamations sur les plannings, elle comprend pourquoi on râle. Parce qu'elle dit "moi j'ai fait le même travail et je sais ce que c'est". Quand ma responsable je lui disais, "moi ça me soule d'aller travailler le dimanche pour 1 personne le matin et 2 le midi", elle ne comprenait pas, elle ne sait pas ce que c'est. Qu'à S., elle sait très bien. [Aide à domicile 6]*

Au-delà d'avoir exercé précédemment en tant qu'aide à domicile, il y a une demande forte de la part des salariées d'être entendues et comprises concernant leurs conditions de travail.

*Certains, ça faisait 3 ans qu'ils étaient diplômés et qu'ils étaient sur le terrain. Je leur disais « qu'est-ce qui fait que vous voulez aller travailler en structure ? ». Certains disaient soit « le service qui m'embauche, ce ne sont pas du tout des gens qui viennent du social, ils n'y*

*connaissent rien, donc ils organisent, techniquement ça peut être bien fait, mais ils n'ont aucune conscience de la réalité du travail, quand on est en difficulté on n'a aucun retour, on n'a aucun soutien, on est très seuls ». Et puis l'autre chose, c'était « on a trois ou quatre personnes dans la journée à s'occuper, on est en permanence d'un point à un autre, et on ne prend pas en considération nos temps de déplacement ». [Responsable formation, aide à domicile]*

La formation des managers intermédiaires à la réalité professionnelle est un enjeu central pour attirer ou du moins pour maintenir en emploi les salariées.

Il y a également un enjeu sur le travail conjoint entre responsable de secteur et aides à domicile. Actuellement, leur rôle au quotidien est, en général, limité à un perpétuel travail de gestion de planning pour offrir une continuité de service. Mais il y a un enjeu à former ces responsables au même titre que les aides à domicile sur les projets de vie des bénéficiaires. Cela permettrait qu'elles puissent suivre régulièrement le travail accompli par les salariées et être davantage des actrices dans ce maintien à domicile. « Les services qui se donnent les moyens d'envoyer en formation sur le projet de vie, à la fois les aides à domicile et les responsables de secteur, voient très rapidement une modification dans les pratiques professionnelles et surtout dans le développement de compétences collectives autour d'objectifs de travail commun. » (Croff, Mauduit, 2006)

Cette question se retrouve également dans l'entretien public car les responsables supervisent divers types de professionnels et ne connaissent donc pas particulièrement le secteur du nettoyage. Par exemple, un responsable a réellement pris conscience des difficultés des conditions de travail et des risques encourus par les agents, en suivant une formation sur l'ergonomie. Il a pu notamment par la suite adapter le matériel des salariées.

*Moi personnellement, j'ai fait un DU manager autrement, un diplôme universitaire avec justement des sociologues et des ergonomes. Et moi mon sujet c'était les agents d'entretien et je travaillais beaucoup sur l'ergonomie, sur les chariots ergonomiques. J'ai du matériel spécifique si vous voulez que je l'aie développé moi-même. Comme le site était neuf j'en ai profité, je me suis dit "on va mettre le prix tout de suite" mais au moins on va avoir quelque chose de plus sympa et peut-être de plus facile pour l'utilisateur, donc pour l'agent. Mais sinon ça, ce sont des choses qui ne sont pas intégrées du tout dans nos... nous en tant que chef, c'est parce que c'est une initiative personnelle mais sinon on n'a rien non plus. On n'est pas sensibilisé à ça.*

*[...] Et nous aussi les chefs de service on devrait être sensibilisé. [...] Heureusement que j'ai eu cette formation-là, sinon je ne m'y serai pas penché, je vous promets je ne m'y serai pas penché du tout. [Responsable2, propreté publique]*

Ce manque de formation des responsables de terrain s'est également fait ressentir lors de la crise sanitaire. Ils ont alors dû se former seul via les documents officiels et les consignes internes.

*D'accord, donc vous-même vous n'avez pas eu de formation à ce sujet ?*

*Non du tout. Alors j'ai regardé quand même les normes virucides pour tuer le virus, ce genre de choses, j'ai été sur un site spécialisé, enfin je me suis renseignée moi-même. Mais on n'a rien eu, strictement rien si ce n'est le recueil. Je ne suis pas là pour vous mentir, vous faites une enquête, il faut que vous remontiez les vraies informations. Voilà, nous on s'est débrouillé sur le terrain tout seul clairement. [Responsable 2, propreté publique]*

*Du coup vous voyez on a essayé de penser : sanitaires, bureaux, jusqu'aux livraisons. Les colis qu'on recevait, les laisser 24h sans contact. En plus à cette époque se poser la question combien de temps tient le virus, on se disait sur le bois ce n'est pas le même temps que sur le plastique, donc on s'est dit que 24h c'était on. S'est posé même la question, on avait*

*même enlevé les paillasons puisqu'en commission, avait été évoqué, quid du virus au sol et du coup des semelles qui amènent. Je vais vous dire ça a été loin.*

*[...] Vous voyez, c'est toutes ces petites choses qu'il a fallût penser. Donc ça a été une grosse charge de travail. Moi je l'ai mal vécu, j'ai eu une très, très mauvaise expérience, surtout que j'étais en effectif très réduit. Là c'est l'agent qui parle, ce n'est pas le chef, c'est celui qui a du faire en collaboration avec un seul collègue. Déjà on était dans une situation de stress parce que l'on avait peur de mal faire. Peur de se faire attaquer si on oubliait d'aérer ou autre. [Responsable 1, propreté publique]*

Dans la branche de la propreté, la cet éloignement est encore plus manifeste et, de fait, dans bien des cas, les agents d'entretien ne sont pas intégrées à l'offre de formation. L'une des grandes entreprises du secteur qui dispose de son propre centre de formation ne l'a fait que depuis peu. Auparavant, ces formations n'étaient qu'à destination de l'administratif (back-office). La formation des agents n'était donc pas considérée de la même manière que celle du personnel administratif, limitée finalement aux formations obligatoires.

*En 2018 (...) l'idée avec le DRH c'était de monter en compétences le front office qui concrètement n'était quasiment pas formé mise à part des formations obligatoires CASES, échafaudages, quelques actions de formations diplômantes comme des CQP de branche professionnelle. Mais il n'y avait pas de réellement formation technique qui était apporté. Et le constat à l'époque était : perte de client parce que qualitativement parlant on n'avait pas forcément les salariés qui étaient assez formés pour pouvoir répondre aux prestations. [...] La formation, en tout cas dans notre secteur c'est un peu la 5<sup>ème</sup> roue du carrosse, dans le métier du service. On est un peu comme des pompiers, excusez-moi l'expression, on doit toujours aller très vite dans la démarche, on doit être très proactif, très réactif par rapport aux clients donc la formation n'est pas un domaine en tout cas qui, même pour les managers ou la direction pouvait être aidante ou pouvait permettre de monter en compétences les salariés, de gagner en efficacité. Ce n'était pas dans leur logique, ils n'étaient pas éduqués à ça. [Direction 1, propreté privée]*

Un donneur d'ordre s'en est fait également l'écho mais dans une moindre mesure parce qu'il a pu reconnaître le peu de portée de ses demandes.

*C'est-à-dire qu'on avait un prestataire historique [...] Cette entreprise avait quelques procédés quand je suis arrivé qui m'interpellait notamment au niveau des heures, des déplacements non payés, de solliciter, de ne pas respecter les plages de repos, enfin un certain nombre de choses qui n'étaient pas bien, qui ne respectaient pas le personnel. Donc ils ont été rachetés par D., qui est vraiment un acteur majeur. Et qui a repris mais qui a mis un temps fou à corriger les problèmes qui se posaient à M. dont ils étaient parfaitement conscients. Ce qui a abouti à une remise en cause complète du contrat, on les a laissés dans l'appel d'offre mais on a choisi de partir.*

*[...] Nous ce que l'on a voulu et ce qu'on avait obtenu c'était d'être pilote dans la mise en place par notre partenaire actuel. Etre pilote pour tester des améliorations des conditions de travail pour les collaborateurs quitte à ce que ça plombe leur productivité mais au moins que l'on s'aperçoive qu'il y ait un gain à travailler différemment. Mais aujourd'hui j'ai du mal à voir venir les choses. Il y a des petites choses qui ont été faites, il y a du matériel qui ont a remplacé.*

*[...] Après moi je m'attendais à pouvoir les voir bénéficier de formations à la posture, toutes ces choses-là et ça je ne les vois pas venir et ça, ça m'agace. [DO, propreté privée]*

Enfin, au sein des deux secteurs, le fait que les responsables n'aient pas été formés aux enjeux du covid pour leurs professions a amené des disparités dans les formations des salariées. La perception des besoins nouveaux a relevé en majorité des ressentis individuels des responsables. Ainsi, certains ont créé des formations en interne, tandis que d'autres ont donné des consignes écrites.

La crise sanitaire a également visibilisé certaines compétences méconnues des managers. Dans le terrain du lycée par exemple, c'est la connaissance des habitudes des lycéens qui a permis de définir les points spécifiques à désinfecter.

*Il y avait 36 salles occupées divisées en deux avec toutes les zones de contact à laver, en sachant que les élèves désinfectent eux-mêmes leurs tables. Par exemple, les chaises je me souviens qu'on m'avait dit qu'ils ne faillaient pas oublier de nettoyer les chaises. Mais moi je pars du principe qu'on va nettoyer le dossier, mais là, je leur ai fait voir, je m'avance comme ça avec ma chaise [mains en dessous de la chaise pour la tirer] donc il faut que je nettoie en dessous. Et comme on venait de me poser la question des semelles de chaussures, qu'est-ce qui me dit qu'ils ne sont pas entrés en contact ? Donc il faut laver toutes les chaises donc ça c'était aussi une lourdeur qu'on avait au début, on lavait les pieds de chaises et tout. Après on ne pouvait pas garantir que l'élève qui s'est assis là, n'a pas touché la table d'à côté donc c'était vraiment un vrai, vrai casse-tête. Parce qu'on parle de zone de contact mais moi je disais potentiellement tout peut être zone de contact. Donc on a éloigné les tables des radiateurs pour qu'aucun élève ne puisse toucher les radiateurs sinon on aurait dû rajouter en plus les radiateurs. Après c'était l'hystérie du début, on ne savait pas, on ne connaissait pas. [Responsable 1, propreté publique]*

Elle a également fait ressortir le rôle que peuvent avoir les managers intermédiaires pour améliorer les conditions de travail des agents ou du moins en limiter les contraintes. Le chef d'équipe, a ainsi éprouvé l'ensemble des implications des nouvelles mesures sanitaires pour en évaluer les implications en termes de conditions de travail des agents, du test par lui-même du protocole sanitaire au chronométrage des agents :

*On s'était dit pour les bureaux, parce que potentiellement il lave tout mais non c'est l'utilisateur qui désinfecte. L'agent venait vraiment pour interrupteur, téléphone, souris, chaise, sol, bureau. Mais on n'a pas demandé à nettoyer les stylos. D'ailleurs les cours d'arts appliqués n'ont plus eu lieu parce que se posait la question : on va mettre un bac, l'agent désinfectera les crayons. [...]. Parce que déjà la salle de dessin ce n'est pas la plus facile à entretenir. Si en plus, l'agent le soir, il a un bac énorme. Parce que mine de rien la salle de dessin, elle est bien souvent occupée 8h et de 8 classes différentes avec des classes de 20 et autant de ciseaux, le bac à la fin de la journée, il va se retrouver bien rempli. Donc pas d'arts appliqués. Comme le sport, interdiction d'utiliser altères ou quoi que ce soit parce que sinon il aurait fallût désinfecter tout. Heureusement ça a été pensé aussi dans le sens des agents. Il n'a pas été pensé respect du protocole sanitaire sans prendre en compte le côté humain. Non, c'était on va faire ce qui est dit mais on va aussi penser à ce qui vont le faire. Et le but c'était de ne pas alourdir leur charge de travail. [Responsable 1, propreté publique]*

Au-delà de proposer ou non une formation, ce qui diffère selon les responsables c'est la reconnaissance ou non de compétences propres aux salariées, plus particulièrement pour les agents d'entretien. C'est posé la question de qui pouvait désinfecter les environnements de travail ? La désinfection est-elle une compétence propre aux agents d'entretien ou est-elle accessible à tout le monde ?

D'un côté, certains responsables ont considéré que l'utilisation du produit désinfectant devait être limitée aux agents. En effet ces derniers ont reçu du matériel de protections ainsi que des consignes sur l'utilisation et les mesures de sécurité. On reconnaît ici aux agents cette compétence.

*Donc si vous le mettez dans les mains d'un étudiant, il faut des gants en nitrile, il faut aérer la pièce, enfin il faut faire tout ça, il y a des consignes derrière, on ne fait pas ça n'importe comment. Je ne peux pas mettre ça dans les mains d'un enseignant ou d'un étudiant parce que lui il va y aller sans gants, il va tout étaler. S'il fait des allergies sur ces mains, ou s'il ingère du produit à travers les pores de la peau, voilà. Donc l'entretien ne peut être fait que par des professionnels, il ne peut pas être fait par du public.*

*[...] Personne ne lit, vous ne lisez jamais les étiquettes, à la maison on ne lit pas mais les agents le savent eux donc ils appliquent les pauses de 5 minutes mais donner ça à un individu lambda ce n'est pas possible. [Responsable 2, propreté publique]*

D'un autre côté, il a été décidé, à l'inverse, par manque de temps et pour parfaire le protocole sanitaire, de laisser l'accès au produit désinfectant pour les usagers. Le public est alors responsable du nettoyage de son environnement mais il ne connaît pour autant ni consignes de sécurité, ni les consignes d'application (ex : temps de pause) et il n'a pas les équipements de protection.

*Q : Vous avez eu les produits désinfectants, et il y a eu des consignes qui ont été donné pour l'utilisation ?*

*R : Non à part lire la notice, la fiche technique. C'est un peu du même type qu'un détergent quand je leur donne un produit, je dois leur mettre à disposition la fiche technique pour les dosages, les précautions d'emploi. [Responsable 1, propreté publique]*

*La dernière fois je ne trouvais plus le produit, je pensais que j'allais devoir appeler mon chef pour qu'il m'en ramène une nouvelle bouteille mais quand j'ai vidé la poubelle, j'ai vu qu'ils avaient jeté la bouteille entière à la poubelle. Mais le prof normalement il devrait vérifier quand il part de la pièce, il devrait récupérer le gel hydro alcoolique, le rouleau et puis le produit désinfectant. Le SOD c'est quand même un produit, s'ils se le mettent dans l'œil c'est mort. [Agent 4, propreté publique]*

Dans le premier cas, les agents sont considérés comme détenteur d'un savoir acquis via leur expérience mais également une formation dédiée à ce produit. Dans le deuxième cas, l'expérience est considérée comme suffisante et même non nécessaire car les usagers peuvent l'utiliser.

## Conclusion de la cinquième partie.

Si les attentes en termes de formation sont multiples, les données statistiques comme les entretiens confirment que le recours à la formation demeure limité et faible, y compris par rapport aux autres professions de niveau employé et ouvrier.

Les caractéristiques des structures (taille, statut) dessinent un contexte peu propice mais c'est surtout l'organisation du travail qui complique les possibilités de formation. Certes, les modalités de financement des formations peuvent limiter le recours mais les frais sont compensés en partie par les OPCO. Certaines modalités d'emploi (typiquement le particulier employeur ou le régime mandataire ; multi-emploi ; emplois multi-sites ; logique de l'article 7 dans la branche de la propreté) et certaines

formes organisationnelles (position de sous-traitant, adaptation à un fort turn-over, etc.) rendent le recours à la formation complexe et coûteux. Du fait des tâches accomplies par les salariées (sanitaire et soin), il y a inévitablement besoin d'une continuité de service... que les modes de financements (ainsi que le consentement à payer des destinataires du service) ne prennent pas suffisamment en compte.

Du côté des salariées, plusieurs éléments se cumulent pour décourager le recours aux formations. Les caractéristiques individuelles, tout d'abord, et notamment la moyenne d'âge, ne sont clairement pas favorables. Elles pourraient se traduire par une faible « appétence » pour les formations. Les salariées sont ainsi perçues comme ne voulant pas se former ou comme craignant les formations. Sur cette question essentielle, les entretiens pointent surtout une ambivalence : elles n'aiment pas les formations... mais on ne peut répondre à toutes les demandes et celles qui sont formées sont enchantées, etc.. Il est ainsi assez évident que cette « appétence » n'est en rien inéluctable mais dépend des pratiques managériales et, plus encore, du positionnement professionnel (notamment entre soin et nettoyage), lui-même dépendant des politiques publiques et de gestion des ressources humaines.

Enfin, les entretiens confirment également une perception assez négative des formations par les employeurs (bien plus dans la branche de la propreté, mais de manière assez large chez les destinataires de l'ensemble des services étudiés) : les besoins de formation sont peu visibles et le consentement à payer pour des salariées plus formées semblent très faibles. La distance entre les employeurs et les salariées est également un élément important. Les directions ne connaissent pas ou ne s'intéressent pas, ou peu, aux besoins de formation des travailleuses. Ils n'informent donc pas les travailleuses sur leurs droits et les opportunités de formation. A nouveau, ces éléments renvoient au caractère conflictuel et non stabilisé de ce qui est jugé nécessaire en termes de compétences. Cette question, qui touche peu ou prou tous les métiers, est particulièrement vive pour les fonctions liées au 'care' ou aux fonctions de soin et d'éducation. Le regard porté sur ce que doit savoir une aide à domicile ou un agent de service demeure empreint de nombreux préjugés sociaux ou genrés et les expérimentations visant à mesurer les compétences mises en œuvre demeurent parfois encore marquées d'une méconnaissance de ces métiers et surtout soumises aux effets déqualifiants des formes les plus précaires de structuration de l'offre de service (emploi direct et sous-traitance)<sup>28</sup>.

Au total, la formation apparaît comme un enjeu central pour envisager de quitter l'équilibre de basse qualification qui caractérise encore ces métiers mais elle ne constitue qu'un point nécessaire et non suffisant. En effet, le développement et la meilleure reconnaissance des formations initiales, continues et en activité de travail impliquent une mise en visibilité des compétences mobilisées qui ne semble possible que lorsque la relation d'emploi s'inscrit dans un cadre stable et protecteur. Plus encore, cette reconnaissance des compétences mises en œuvre signifie une amélioration des salaires. Le cercle vertueux qui pourrait alors se mettre en place lie en effet accroissement des qualifications et des rémunérations comme cela a pu/peut être au moins partiellement observé pour les métiers du secteur sanitaire. Ce processus demande cependant à dépasser les stigmates encore souvent associés aux activités incluant des tâches de nettoyage. Il exige également une régulation plus stricte des pratiques

---

<sup>28</sup> C'est notamment ce que l'on peut observer dans les travaux réalisés sous l'égide de France Stratégie (Jolly et al. 2021), voir encadré n°1.

des employeurs les moins responsables et enfin une augmentation sensible du consentement à payer des donneurs d'ordres publics et privés.

## Bibliographie

- Arborio, A. M. (2016). Promouvoir ou former? Enjeux et usages sociohistoriques du diplôme d'aide-soignante. *Revue française des affaires sociales*, (3), 241-262.
- Argouarc'h, J., Aboubadra-Pauly, S. Lainé, F., Jolly, C. (2015). Les métiers en 2022 Prospective par domaine professionnel, 11.
- Avril, C. (2003). 6. Les compétences féminines des aides à domicile. Dans : Séverine Gojard éd., *Charges de famille: Dépendance et parenté dans la France contemporaine* (pp. 187-207). Paris: La Découverte.
- Avril, C. (2008). Les aides à domicile pour personnes âgées face à la norme de sollicitude. *Retraite et société*, (1), 49-65.
- Avril, C. (2014), Les Aides à domicile. Un autre monde populaire, Paris, La Dispute, « Corps, Santé, Société », 290 p.
- Barrois A. et Devetter F.-X. (2012), « Aides à domicile : un régime temporel non stabilisé qui témoigne des ambiguïtés d'une professionnalisation inachevée », DREES, Dossiers solidarité santé, n° 30.
- Beatrix, M., Koubi, M., Mauroux, A., Amosse, T., & Erhel, C. (2021). Les métiers de deuxième ligne de la crise Covid-19: quelles conditions de travail et d'emploi dans le secteur privé?.
- Benelli, N. (2011). *Nettoyeuse. Comment tenir le coup dans un sale boulot*. Editions Séismo, coll. « Questions de genre », Zurich, 218 p.
- Billé, M. (2006). Validons donc.... *Gérontologie et société*, 29(118), 27-34.
- Bonamy Patricia, Desert Myriam, Frighi Shérazade *et al.*, « Les freins à la bientraitance dans l'aide à domicile », *VST - Vie sociale et traitements*, 2012/4 (n° 116), p. 66-72.
- Bonnell, B., Ruffin, F. (2021). Rapport d'information : Les métiers du lien. Assemblée Nationale.
- Chamkhi, A. Lainé F et N. Prokovas (2020) Métiers de l'action sociale et de la santé : quelles sont les compétences demandées et mobilisées ? quelles sont les pratiques de recrutement ?, *Statistiques, Etudes et Evaluations*, Pôle Emploi, n°59, juin 2020.
- Cleenewerck, M. B. (2006). Nettoyage et mauvais gestes professionnels. *Progrès en dermatologie-allergologie: Toulouse 2006*, 12, 117.
- Clergeau, C., & Dussuet, A. (2005). La professionnalisation dans les services à domicile aux personnes âgées: l'enjeu du diplôme. *Formation Emploi*, 90(1), 65-78.
- Coutrot, T., Beatriz, M., Beque, M., Duval, M., Erb, L., Inan, C., ... & Rosankis, E. (2021). Quels sont l'ampleur et les facteurs de la contamination des travailleurs au Covid-19?.
- Croff, B. & Mauduit, M. (2006). Le projet de vie en formation et sa mise en œuvre dans une organisation apprenante de travail. *Gérontologie et société*, 29(118), 69-84.
- Desjonquères, A. (2019). Les métiers du nettoyage : quels types d'emploi, quelles conditions de travail ?, 43.
- Devetter F.-X. (dir.), Abasabanye P., Bailly F., Barrois A., Brolis O., Chapelle K, Dussuet A., Lene A., Nirello L., Puissant E., Prouteau L. (2017), Les salariées du secteur associatif : des conditions de travail et des relations de service spécifiques ?, Rapport pour la Dares.

- Devetter F.-X. et Rousseau S. (2009), « Comment concilier service relationnel et marges réduites ? Le cas du secteur du ménage à domicile », *Gestion 2000*, no 2, pp. 193-209.
- Devetter, F. X., & Puissant, E. (2018). Mécanismes économiques expliquant les bas salaires dans les services à la personne. Une analyse centrée sur les aides à domicile. *Travail et emploi*, (155-156), 31-64.
- Devetter, F., Dussuet, A. et Puissant, E. (2021). Aide à domicile : le développement du travail gratuit pour faire face aux objectifs inconciliables des politiques publiques. *Mouvements*, 2(2), 90-98.
- Devetter, F-X. & Valentin, J. (2021). *Deux millions de travailleurs et des poussières*, Les petits matins, coll. « Essai », 155p.
- Devetter, F-X. et Valentin, J. (2020). Polarisation et bas salaires : comment sortir certains emplois de l'impasse : Une analyse de la situation des salariés affectés aux tâches d'entretien. *Revue de l'OFCE*, 5(5), 5-38.
- Dussuet A. (2005) *Travaux de femmes - Enquêtes sur les services à domicile*, Paris, L'Harmattan.
- Dussuet, A. (2011). Gestion des émotions, santé et régulation du travail dans les services à domicile. *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*, 6(2), 102-127.
- Doniol-Shaw, G. (2011). Quels diplômes pour le secteur de l'aide à la personne ?. *Formation emploi*, 3(3), 51-65.
- El Khomri, M., (2019). Rapport El Khomri : plan de mobilisation nationale en faveur de l'attractivité des métiers du grand-âge.
- Freyssinet, J. (2018). Formation professionnelle : des tentatives répétées pour sortir d'un équilibre de basse qualification. *Chronique Internationale de l'IRES*, 3(3), 51-63.
- Gadrey, N., Jany-Catrice, F., & Pernod-Lemattre, M. (2004). Les employés non qualifiés: quelles compétences?. D. Méda, F. Vennat, *Les enjeux du travail non qualifié*, Ed La Découverte, coll. Recherche.
- Gadrey, N., Jany-Catrice, F., et Pernod-Lemattre, M. (2005). Les employés non qualifiés: quelles compétences?. D. Méda, F. Vennat, *Les enjeux du travail non qualifié*, Ed La Découverte, coll. Recherche.
- Garabige, A., et Trabut, L. (2021). Le glissement de tâches comme aporie de la construction d'un territoire professionnel-Le cas des aides à domicile. *Socio-économie du travail*, 2020(7), 53-84.
- Goux, D. & Maurin, É. (2019). Forty Years of Change in Labour Supply and Demand by Skill Level – Technical Progress, Labour Costs and Social Change. *Economie et Statistique / Economics and Statistics*, 510-511-512, 131–147.
- Houdeville, G. & Riot, L. (2011). Devenir une professionnelle de l'aide à la personne : entre technique, relations et organisation. *Formation emploi*, 3(3), 25-36.
- Jolly C., F Lainé et M. Rey (2021) Cartographie des compétences par métiers, *Note d'analyse de France Stratégie*, mai, n°98.
- Lada, E. (2011). « Les recompositions du travail d'aide à domicile en France », *Formation emploi*, 115, 9-23.
- Libault, D., (2019). Rapport Libault : 175 propositions pour une politique nouvelle et forte du grand âge en France
- Mansuy, M. et Marquier, R. (2013). Les aides à domicile : un engagement dans la formation tributaire du mode d'exercice. *Formation emploi*, 3(3), 45-65.

- Marquier R. (2010b), « Les intervenantes au domicile des personnes fragilisées en 2008 », DREES, *Études et Résultats*, n° 728, juin.
- Messaoudi D., Farvaque N., Lefebvre M. (2011), Les conditions de travail des intervenants au domicile des personnes fragiles : la pénibilité ressentie et le risque d'épuisement professionnel, enquête IAD, DREES, 2008, rapport pour la DREES.
- Messing, K. (2014). Genre, sexe et exigences physiques des emplois. Faut-il choisir entre égalité et santé ?. *Raison présente*, 2(2), 31-41.
- Nafilyan, V., Pawelek, P., Ayoubkhani, D., Rhodes, S., Pembrey, L., Matz, M., ... & Pearce, N. (2021). Occupation and COVID-19 mortality in England: a national linked data study of 14.3 million adults. *medRxiv*.
- Perez, C. (2009). Pourquoi les travailleurs précaires ne participent-ils pas à la formation professionnelle continue?. *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, (105), 5-19.
- Perez, C. (2019). Avec le Compte Personnel de Formation : l'avènement d'une logique marchande et désintermédiée. *Savoirs*, 2(2), 87-100.
- Reyssat, F. (2016). Quand espace et objet de travail se confondent. Le cas du nettoyage. *La nouvelle revue du travail*, 9.
- Trabut, L. (2014). Aides à domicile: la formation améliore-t-elle l'emploi?. *Formation emploi. Revue française de sciences sociales*, (127), 71-90.
- Ulmann, A-L. (2018). Conférence "S'écarter du travail pour mieux l'apprendre", Observatoire des Cadres et du management. URL : <https://www.youtube.com/watch?v=WisCC3MAZ5M>
- Yankan, L. (2020). Le nombre d'étudiants se destinant à l'accompagnement éducatif et social diminue depuis 2010, *Etudes et Résultats*, DREES, n°1145, 26 février 2020.
- Walzer M. (1997) *Sphères de justice. Une défense du pluralisme et de l'égalité* (1983), Paris, Le Seuil, 1997, 481 pages.

## Annexes

### Annexe 1 – éléments statistiques

1.A/ Agents d'entretien et aides à domicile au regard des données relatives à la formation dans les enquêtes Conditions de travail / Risques Psycho-sociaux, DARES, 2016.

#### A1 – Niveau de diplôme

	0 - aucun	1 - CEP	2 - BEPC	3 – CAP / BEP	4 -Bac tec/pro	5 -bac généré	6 - Bac+2	7 – Bac+3ou4	8 – Bac+5
Agents de service des établissements primaires	18,59	0,86	10,32	27,05	19,88	7,03	12,55	3,27	0,31
Agents de service des autres établissements scolaires	38,53	9,43	10,73	31,94	7,78	0,85	0,05	0,43	0,25
Agents de services de la fonction publique (hors écoles et hôpitaux)	17,32	5,39	15,59	40,19	9,22	3,99	3,66	3,15	1,50
Agents de services hospitaliers	32,24	5,74	6,89	42,06	6,30	3,83	1,87	0,90	0,06
Employés d'étage de l'hôtellerie	7,31	2,02	16,11	30,32	11,00	5,57	4,38	5,32	17,01
Aide à domicile	19,35	9,01	7,63	43,91	13,36	1,76	2,25	1,47	1,21
Employés de maison	30,19	9,23	15,45	23,63	15,92	2,83	0,16	2,14	0,00
Nettoyeurs	45,09	7,41	8,54	33,73	2,49	1,90	0,41	0,18	0,07
Ensemble des agents d'entretien	28	7	10	36,5	10,5	3	3	1,5	0,5
Ensemble des Employés et ouvriers	13,7	3,2	7,9	36,1	15,4	7,4	9,7	5,1	1,38

#### A2 – Entretien annuel

	Avez-vous au moins un entretien d'évaluation par an ? [EVA]	A quand remonte votre dernière visite médicale avec un médecin du travail ou de prévention ? [Médecin=1 moins d'un an]	Avez-vous l'occasion d'aborder collectivement, avec d'autres personnes de votre atelier ou de votre service, des questions d'organisation ou de fonctionnement de votre unité de travail ? Collect = 1
Agents de service des établissements primaires	52,51	40,73	69,17
Agents de service des autres établissements scolaires	63,69	42,06	62,28

Agents de services de la fonction publique (hors écoles et hôpitaux)	67,59	52,07	70,3
Agents de services hospitaliers	72,22	55,81	83,42
Employés d'étage de l'hôtellerie	22,60	46,68	85,93
Aide à domicile	26,67	30,68	53,51
Employés de maison	3,43	14,48	12,04
Nettoyeurs	21,76	50,51	41,7
Ensemble des agents d'entretien	40	41	56
Ensemble des Employés et ouvriers	47	47	71,5

**A3 – Pour effectuer correctement votre travail, avez-vous en général une formation continue suffisante et adaptée ?**

	Oui	Non	Sans objet
Agents de service des établissements primaires	37,21	42,53	18,62
Agents de service des autres établissements scolaires	43,16	45,74	10,84
Agents de services de la fonction publique (hors écoles et hôpitaux)	57,76	35,66	6,44
Agents de services hospitaliers	57,02	32,47	10,52
Employés d'étage de l'hôtellerie	19,72	35,79	44,49
Aide à domicile	39,23	37,86	22,57
Employés de maison	20,02	15,45	64,53
Nettoyeurs	30,15	29,33	30,27
Ensemble des agents d'entretien	41	34,5	23,5
Ensemble des Employés et ouvriers	52,5	33,2	13

#### A4 – Compétences

	Votre position professionnelle actuelle correspond-elle bien à votre formation ? [SIEG34=1]	Votre travail vous permet-il d'apprendre des choses nouvelles ? [Nouvelle=1]	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles RPA1L= D'accord ou tout à fait d'accord
Agents de service des établissements primaires	47,99	79,66	57,75
Agents de service des autres établissements scolaires	54,06	49,09	52,25
Agents de services de la fonction publique (hors écoles et hôpitaux)	52,82	60,96	59,55
Agents de services hospitaliers	58,17	63,81	56,41
Employés d'étage de l'hôtellerie	18,54	56,51	34,78
Aide à domicile	60,70	71,06	52,59
Employés de maison	43,75	38,43	31,01
Nettoyeurs	49,95	28,97	40,31
Ensemble des agents d'entretien	53,5	57	51
Ensemble des Employés et ouvriers	60	71	60

#### A5 – Autonomie, marge de manœuvre

	Les indications de vos supérieurs hiérarchiques vous disent ce qu'il faut faire Comment = 1	Pour faire votre travail correctement, vous appliquez strictement les consignes Stark=1	Votre travail nécessite-t-il que vous preniez des initiatives ? Initiat=1	Avez-vous la possibilité de mettre vos propres idées en pratique dans votre travail ? Idee =1
Agents de service des établissements primaires	31,93	50,99	27,21	13,23
Agents de service des autres établissements scolaires	21,31	44,11	27,7	16,87
Agents de services de la fonction publique (hors écoles et hôpitaux)	25,62	33,67	29,72	22,55
Agents de services hospitaliers	26,2	49,76	27,97	25,64
Employés d'étage de l'hôtellerie	74,93	56,84	14,06	7,34
Aide à domicile	21,09	37,32	41,54	26,37
Employés de maison	13,31	36,5	34,62	37,07

Nettoyeurs	30,43	51,7	22,81	18,88
Ensemble des agents d'entretien	25	43	31,5	23
Ensemble des Employés et ouvriers	27	42	32	23

#### A6 – Age, âge de fin d'étude, ancienneté

	Age	Age de fin d'étude	Revenu mensuel
Agents de service des établissements primaires	42,3	20	105
Agents de service des autres établissements scolaires	48,5	16,5	151
Agents de services de la fonction publique (hors écoles et hôpitaux)	44,8	18,1	160,8
Agents de services hospitaliers	43,7	17,6	131
Employés d'étage de l'hôtellerie	35	18	83
Aide à domicile	46	17,8	99,5
Employés de maison	52,4	16,8	152,6
Nettoyeurs	43,4	16,9	90,5
Ensemble des agents d'entretien	45,3	17,7	118
Ensemble des Employés et ouvriers	42,1	20,2	137

1.B/ Les aides à domicile entre soin et travaux ménagers (sources Enquête Emploi 2012, soit la dernière permettant d'obtenir la fonction principale pour tous les salariés et Enquête Risques psycho-sociaux 2016),

Cette note s'intéresse essentiellement aux Aides à Domicile (PCS 563B), soit un peu plus de 600 000 personnes en 2018 selon l'enquête Emploi de l'Insee, Toutes les aides à domicile sont incluses dans l'analyse quel que soit le statut de leur employeur et quel que soit le secteur d'activité auquel elles sont rattachées,

Deux sources sont mobilisées : l'enquête emploi 2012 (car il s'agit de la dernière édition où la fonction principale est renseignée de manière exhaustive) et l'enquête RPS 2016 de la Dares qui fournit de nombreuses informations complémentaires mais n'interroge qu'un échantillon plus restreint de salariées, Le tableau 1 présentent brièvement les deux échantillons,

Tableau 1, Les aides à domicile dans l'enquête emploi 2012 et dans l'enquête RPS 2016

	EE 2012	RPS 2016
Effectifs	4085	498
Effectifs pondérés	531 265	619 931
% de femmes	97%	96%
Age médian	46,1	46
% d'immigrées	14%	13,5%
% Particulier employeur	32%	28%
% Entreprises	9%	54%
% Association	44%	
% Secteur public	15%	18%
Temps de travail hebdomadaire moyen	24h	24h50
Revenu mensuel moyen	863€	943€

Source : Enquête Emploi, Insee, 2012 et Enquête RPS, Dares, 2016

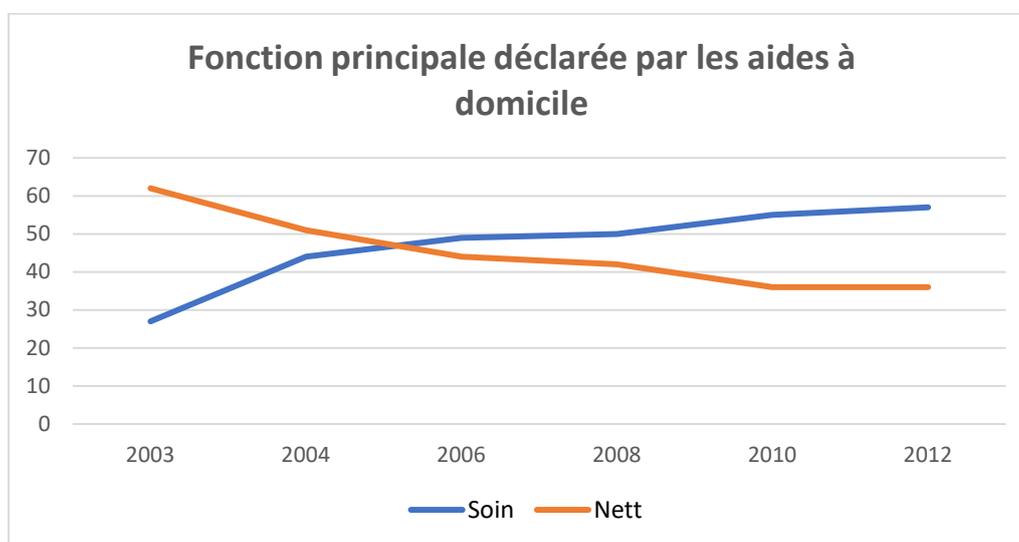
Trois questions seront successivement abordées :

- Comment évolue la répartition entre ces trois fonctions au cours des 20 dernières années ? (à partir de l'enquête emploi),
- Quels semblent être les facteurs associés au fait de déclarer une fonction « soin » plutôt qu'une autre fonction ?
- Peut-on repérer un lien entre la qualité perçue des emplois et la déclaration d'une fonction « soin » plutôt qu'une autre fonction ?

### **Evolution de la déclaration de la fonction principale**

Les aides à domicile ont comme caractéristique de voir leur « fonction principale » se modifier assez substantiellement, En effet alors que les réponses sont très stables pour les employées de maison (96% de nettoyage en 2003 à 91% en 2012), les aides-soignantes (95% de soin en 2003 et 97% en 2012) et les ASH (50% de nettoyage et 33% de soin en 2004 à 47% de nettoyage et 33% de soin en 2012), les

réponses des aides à domicile évoluent nettement : la proportion de réponse « soin » passe ainsi de 27% en 2003 à 57% en 2012<sup>29</sup>,



Source : enquêtes Emploi, Insee, 2003-2012

Le changement majeur entre 2003 et 2004 pourrait laisser penser à un biais lié à l'enquête mais cette rupture éventuelle ne s'observe pas pour les autres PCS étudiées (y compris les Agents de service des établissements primaires qui connaissent une évolution aussi forte sur les 10 ans mais sans « saut » marqué en 2003-2004). En revanche des changements substantiels dans la régulation de la profession sont susceptibles d'avoir joué un rôle important. Ainsi on peut faire l'hypothèse d'un impact majeur de la loi 2002-2 et de l'accord de branche de 2003 qui diffusent le terme « d'auxiliaire de vie sociale » tandis que l'usage du terme « aide-ménagère » régresse au cours des années 90. Par la suite le changement est plus régulier : nouvelles générations ? augmentation de la formation ? effet du changement des bénéficiaires (augmentation du GIR moyen) ? rôle de l'accompagnement syndical ou de la part des employeurs ?

Le tableau 2 reprend quelques statistiques comparées entre 2003 et 2012,

**Tableau 2, Les aides à domicile en 2003 et 2012,**

	2003	2012
Effectifs Aides à domicile	355 000	531 000
% fonction soin	27%	57%

<sup>29</sup> On observe néanmoins une tendance similaire (et même encore plus marquée) pour les 525A – Agents de service des établissements primaires : la fonction « soin – éducation » passe de 21% à 59% entre 2003 et 2012. L'externalisation du nettoyage permettant de recentrer les missions des Atsem sur l'accompagnement, la croissance des postes d'auxiliaires de vie scolaire et les réformes relatives aux rythmes scolaires sont probablement les éléments moteurs de ces changements (voir \*\*\* sur la profession d'Atsem).

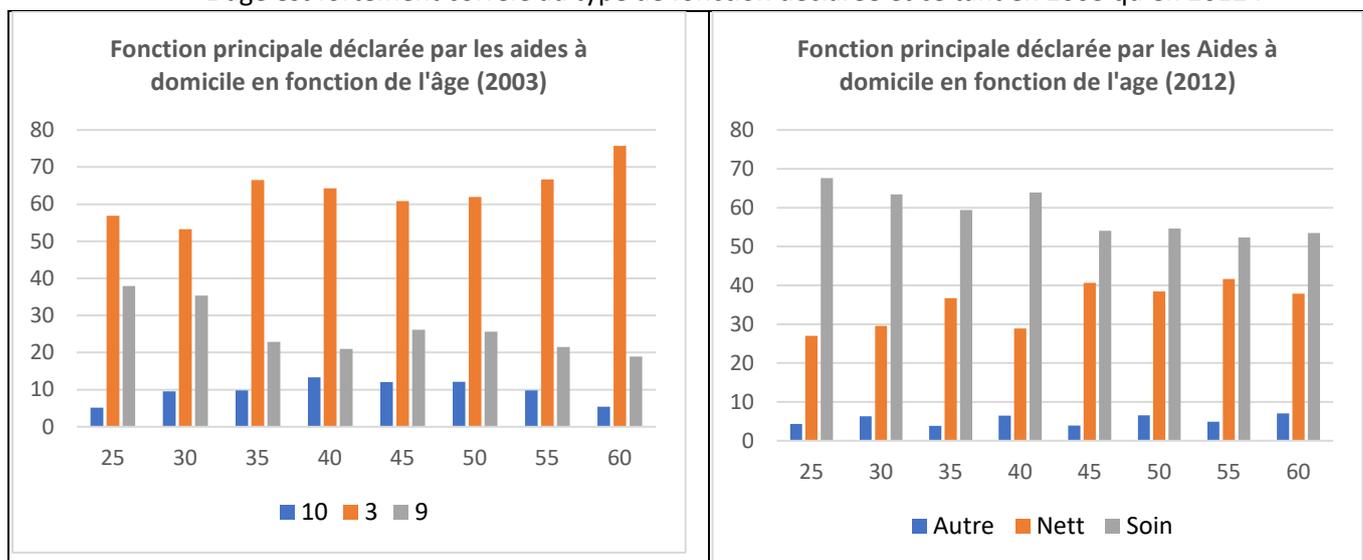
% Particulier employeur (%fonction soin)	38% (25%)	32% (43%)
% Association (%fonction soin)	42% (25%)	44% (61%)
Entreprises	3,5% (48%)	9% (59%)
% Secteur public (%fonction soin)	17% (28%)	15% (70%)
Temps de travail moyen	25h07	24h
Age médian	44	46
Revenu mensuel	646€	863€
% formation initiale secteur sanitaire et social	6,5%	12%

Source : Enquête Emplois, 2003 et 2012,

### Quels facteurs associés au fait de déclarer le soin comme fonction principale ?

Les comparaisons entre celles déclarant la fonction « soin » et celles déclarant la fonction « entretien » font apparaître plusieurs éléments importants :

- L'âge est fortement corrélé au type de fonction déclarée et ce tant en 2003 qu'en 2012 :



Source : Enquête emploi 2003 et 2012, Insee

- Le type d'employeur est également très marquant :

	Particulier		Entreprise		Association		Secteur Public	
	2003	2012	2003	2012	2003	2012	2003	2012
Autre	10	5	ns	6	12	5	11	12
Nettoyage	64	44	ns	34	64	32	57	20
Soin	25	49	ns	59	24	63	28	68

Source : Enquête emploi 2003 et 2012, Insee

- Le type de formation : une formation avec spécialité « travail social » ou « santé » est associé à une déclaration plus fréquente de la fonction « soin » : 67% versus 55% pour les autres types de formation, Et inversement pour la fonction « nettoyage » : 23% versus 39%,  
Le fait d’avoir suivi une formation même courte durant les trois mois précédents l’enquête est également nettement associé au fait de déclarer le fonction « soin » (variable FC5D) et cela quelque soit le type d’employeur (sauf dans le cas des entreprises),

Salariées déclarant la fonction « soin » selon le suivi ou non d’une formation dans les trois mois précédent l’enquête

	% de réponse oui à Formation	Formation = oui	= non
Particulier employeur	1,5%	59%	43%
Association	9,5%	67,5%	60,5%
Entreprise	7%	52%	61%
Secteur public	14%	74%	69,5%
Ensemble	7%	67%	56,5%

Source : Enquête emploi 2012, Insee

- « L’engagement professionnel » mesuré à partir du temps de travail hebdomadaire : la durée moyenne des salariées déclarant la fonction soin est sensiblement plus élevée que celle qui déclarent « nettoyer » : 26 versus 21 (en 2012) et 26,3 versus 23 (en 2003),  
Cette différence est en partie liée au type d’employeur mais s’observe néanmoins quel que soit le statut de l’employeur,

	Durée moyenne qd fonction = soin	Durée moyenne qd fonction = entretien
Particulier employeur	21,9	17
Association	26,75	24,2
Entreprise	26,5	22,2
Secteur public	31	28,7
Ensemble	25,9	21,07

Source : Enquête emploi 2012, Insee

Ces différents éléments se retrouvent « toutes choses égales par ailleurs »...

Analyse des valeurs estimées du maximum de vraisemblance					
Paramètre	DDL	Estimation	Erreur type	Khi-2 de Wald	Pr > khi-2
Intercept	1	0,3110	0,1672	3,4591	0,0629
agemum	1	-0,00966	0,00319	9,1603	0,0025
emploi_part	1	-0,5206	0,0740	49,5062	<,0001
emploi_pub	1	-0,0741	0,1052	0,4964	0,4811
emploi_priv	1	-0,1442	0,1222	1,3929	0,2379

Analyse des valeurs estimées du maximum de vraisemblance					
Paramètre	DDL	Estimation	Erreur type	Khi-2 de Wald	Pr > khi-2
SPEMS	1	0,2734	0,1064	6,6018	0,0102
HHC	1	0,0215	0,00219	96,4713	<,0001
FC5Dnum	1	0,1012	0,1320	0,5873	0,4435

Source : Enquête Emploi, 2012,

Parallèlement l'enquête RPS, sur un échantillon bien plus petit, permet d'apporter quelques compléments :

- Le type de bénéficiaire est, logiquement, très important : s'occuper de personne en détresse est nettement associé à déclarer la fonction « soin » (59% de « soin » qd « détresse » versus 35%), C'est évidemment un peu tautologique : les salariées qui soignent... déclarent la fonction « soin », Autrement dit les facteurs associés à « soin » peuvent indiquer où les aides à domicile s'occupent effectivement de personnes dépendantes (ou plus dépendantes),
- Les variables liées à la dimension collective de l'organisation semblent également jouer un rôle significatif : le fait d'être syndiqué ou sympathisant d'un syndicat, l'existence de discussion avec des représentants du personnels (bien plus que l'existence de réunion collective),...

Tableau, Pourcentage de salariées déclarant la fonction « soin » parmi les aides à domicile

	%	
Lien syndical	Adhérent syndical	77
	Sympathisant	89
	Aucun lien	50
Au cours des douze derniers mois, avez-vous participé à une discussion autour de problèmes liés à votre travail avec un représentant du personnel (délégué du personnel, délégué syndical, membre du CE ou du CHSCT ...) ?	oui	79
	non	52
	sans objet	35
Avez-vous l'occasion d'aborder collectivement, avec d'autres personnes de votre atelier ou de votre service, des questions d'organisation ou de fonctionnement de votre unité de travail ?	Oui	54
	Non	50
Avez-vous le sentiment de faire partie d'une équipe ?	Toujours	60
	Souvent	53
	Parfois	54
	Jamais	41

Source : Enquête RPS, Dares, 2016,

**Peut-on repérer un lien entre la qualité perçue des emplois et la déclaration d'une fonction « soin » plutôt qu'une autre fonction ?**

Le fait de déclarer la fonction « soin » modifie sensiblement la perception de l'emploi, Sans entrer ici dans trop de détails, on peut noter quelques faits stylisés (à compléter par la suite) :

- Le sentiment de « qualité empêchée » est plus élevé : la fierté du travail bien fait est moins fréquente, le sentiment de devoir aller trop vite ou de devoir sacrifier la qualité,

		Toujours	Souvent	Parfois	Jamais	
RP22I	Je ne peux pas faire du bon travail, je dois sacrifier la qualité	13	55	52	49	
RPA2D	Il m'arrive de faire trop vite une opération qui demanderait davantage de soin	48,5	67,5	50	44,5	
RPA2H	Je dois faire des choses que je désapprouve	86,5	74,5	45	52	
RPB5A	J'éprouve la fierté du travail bien fait	44	53	55	59	

- Le travail de « soin » est en revanche plus riche : il offre plus d'autonomie, de possibilités d'initiatives, d'opportunités d'apprendre...

		Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
Idee	Avez-vous la possibilité de mettre vos propres idées en pratique dans votre travail ?	57	57	42	45
Initiat	Votre travail nécessite-t-il que vous preniez des initiatives ?	52	62	32	49
Nouvelle	Votre travail vous permet-il d'apprendre des choses nouvelles ?	58 (oui)			35 (non)

- Le travail de soin est plus difficile, plus intense et implique une charge mentale lourde qui peut déboucher sur un présentisme plus important alors même qu'il est perçu comme pénible pour la santé,

		Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
RPA2I	Je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur	64	64	36	47
RPA2J	Je dois éviter de donner mon avis, mon opinion	64	67	45	47
RPA2B	Je dois penser à trop de choses à la fois	47	80	49	31
Emotion	Dans votre travail, vous arrive-t-il d'être bouleversé(e), secoué(e), ému(e) ?	69,5	73	55	29
RPB6	Pensez-vous que votre travail influence votre santé ?	Non, pas d'impact : 41	Oui, impact positif : 49	Oui, impact négatif : 59	
RESTMAI	Au cours des douze derniers mois, vous est-il arrivé d'aller (de) travailler tout en pensant que vous auriez dû rester à la maison (n'auriez pas dû) parce que vous étiez malade ?	Oui → 61	Non → 43		

- Le travail de soin est perçu comme – proportionnellement – moins reconnu, moins connu par les supérieurs et impliquant des attentes plus floues, D'un point de vue matériel il ne semble pas réellement mieux payé et entraîne ainsi un sentiment d'être mal payé plus fort,

RPA1G	Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que mérite mon travail,	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
		71	70	45	50
CRITERE	Les critères utilisés pour évaluer votre travail vous paraissent-ils pertinents ?	Oui	Non	Non concerné	Refus
		54	65	36	31
ATTENTE	Savez-vous précisément ce que l'on attend de vous au travail ?	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
		50	54	70	85
PAYECOM	Compte tenu du travail que vous réalisez, diriez-vous que vous êtes ?	Bien ou très bien : 38	Normalement : 45	Plutôt mal : 61	Très mal : 60
Revenu mensuel médian	Non soin : 800€ Soin : 900€				
Durée hebdo médiane	Non soin : 23h Soin : 25h				
Revenu horaire calc médian	Non soin : 8€47 Soin : 8€25				

- Enfin le travail de soin apporte des éléments marquant de satisfaction : Sentiment d'utilité, RPC2, Who5, RP35, RP36

		Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
RPA2G	J'ai la possibilité de faire des choses qui me plaisent	65	51	47	27,5
RPB5B	L'impression de faire quelque chose d'utile aux autres	57	47	40	10
RPC2	Seriez-vous ou auriez-vous été heureux que l'un de vos enfants s'engage dans la même activité professionnelle que vous ?	Oui 78	Non 45		
			Médianes	Moyennes	
Who5	Score de bien-être de l'OMS	Non soin Soin	19 17	17,4 15,6	
RP36	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre vie privée ?	Non soin Soin	8 8	7,46 7,76	
RP35	Pour l'essentiel, je suis satisfait(e) de ma vie professionnelle	Non soin Soin	7 7	6,79 6,66	

Annexe 2 : Offre de formation liée au covid

Nettoyage :

<p><b>CRC Formation « Nettoyage désinfection coronavirus covid-19 »</b></p> <p><a href="https://www.crc-formation.fr/formation-nettoyage-desinfection-coronavirus-covid-19/">https://www.crc-formation.fr/formation-nettoyage-desinfection-coronavirus-covid-19/</a></p>	
Par qui :	<p>CRC FORMATION : existe depuis 05/2017 avec majorité de formation en ligne dès le début de nettoyage, restauration, hôtellerie</p> <p>Dès avril = 1<sup>er</sup> organisme à proposer une formation désinfection covid en ligne</p>
Où :	<p>En ligne</p> <p>La formation est proposée sur d'autres sites d'organisme de formation (europroformation, askformation) mais c'est CRC formation qui dispense la formation</p>
Méthodes	<p>20 modules à suivre (documents à télécharger, vidéos, questions, jeux)</p> <p>+ doc gratuit sur la désinfection</p> <p><i>« formations FALC (Facile à lire et à comprendre), très imagées, avec beaucoup de vidéos, pour s'adapter à un public de participants ne maîtrisant pas le français et mal l'outil informatique. »</i></p>
Temps :	7h-12h
Public :	<p>« agents des métiers de la propreté, les salariés des entreprises de nettoyage et les particuliers »</p> <p>Le fondateur parle d'au moins 1000 entreprises ayant suivi la formation (des personnes indépendantes ou des grosses structures) : « RATP, Millénium, Renault, Azaé, (le deuxième groupe français d'aide à domicile) de nombreuses collectivités territoriales... »</p> <p><a href="https://www.entreprendre-et-manager.com/interviews/crc-formation.html">https://www.entreprendre-et-manager.com/interviews/crc-formation.html</a></p>
Prix :	<p>290€. Totalement finançable par pôle emploi, OPCO, FNE, CPF (majoritairement en CPF et la formation est effectuée en grande partie à son propre domicile)</p> <p>Prise en charge gratuite pour personnes au chômage partiel (avec convention entreprise et Direccte)</p>
Objectifs :	<p><i>« Préparer les agents des métiers de la propreté, les salariés, les professionnels du bâtiment, les restaurateurs, les hôteliers, les particuliers à réaliser une opération de désinfection des locaux publics privés, du mobilier, objets meublants, tout en garantissant la sécurité de l'opérateur. »</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser les techniques du bionettoyage</li> <li>- Maîtriser les techniques d'imprégnation du milieu hospitalier</li> <li>- Mettre en place un plan de nettoyage/désinfection Covid-19</li> <li>- Connaître les produits de désinfection efficaces contre le coronavirus</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervenir pour désinfecter les locaux contaminés</li> <li>- Préparer son chantier et se protéger des risques liés au virus.</li> </ul>
Évaluation :	Test connaissances acquises tout au long de la formation (QCM), évaluation finale
Validation :	Certificat de formation
Formateur.trice :	intervenant spécialisé en nettoyage-désinfection agréés

<b>IRFASUD Formation « Formation Bio-nettoyage COVID 19 100% à distance »</b> <a href="https://www.irfasud.fr/formations/formation-bio-nettoyage-covid-19-100-a-distance/">https://www.irfasud.fr/formations/formation-bio-nettoyage-covid-19-100-a-distance/</a>	
Par qui :	IRFASUD Formation : Centre de formation en Occitanie, existe depuis 1979 Les formations les plus demandées ne concernent pas l'hygiène (secrétariat, comptable, management)
Où :	En ligne (avec accueil/accompagnement par formateur.trice)
Méthodes :	Plateforme numérique d'apprentissage + accueil de présentation par un formateur.trice + bilan de formation
Temps :	7h-14h
Public :	<i>« Réservée aux entreprises souhaitant former leurs salariées dans le cadre de l'utilisation de leur plan de développement des compétences »</i> Prérequis : maîtriser le français, lire et comprendre les consignes, avoir connaissance de l'environnement + réalisation d'un entretien diagnostic préalable
Prix :	? Via le plan de développement des compétences
Objectifs :	<i>« Se professionnaliser en technique de bio-nettoyage en vue d'éviter la propagation de la COVID 19.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître le monde microbien et les modes de transmission du virus</li> <li>- Connaître les bases de la propreté (produits, normes 14 476)</li> <li>- Savoir utiliser les équipements de protection (masques, gants, tenues de travail...)</li> <li>- Maîtriser les gestes barrières (distanciation, lavage des mains, aération des locaux, entretien des systèmes de ventilation)</li> <li>- Connaître les matériels à utiliser (manuel et mécanisé)</li> <li>- Maîtriser les techniques professionnelles de bio-nettoyage spécifiques au SRAS-CoV-2</li> <li>- Savoir entretenir et désinfecter le matériel</li> </ul>

	- Être en mesure de contrôler les opérations réalisées »
Évaluation :	∅
Validation :	∅
Formateur.trice :	∅

<b>FSHJM</b> : Formation de nettoyage	
<a href="https://fshjm.fr/docs/Nettoyage.pdf">https://fshjm.fr/docs/Nettoyage.pdf</a>	
Par qui :	FSHJM = Formations Santé et Hygiène J'aiMe, existe depuis 2018, à Saint-Nazaire
Où :	Dans leurs locaux, en entreprise, ou en ligne = e-learning + visio (mis en place avec le covid)  La visio permet de proposer des horaires plus flexibles (ex : 10h en 2 jours) mais ils veulent garder le présentiel car la présence du professionnel est jugée importante guider la personne. C'est cet aspect de personnalisation et encadrement qu'ils valorisent et qui permettent de les démarquer.
Méthodes	« Méthodes et outils adaptés à la formation (mise en situation, QCM, exercices d'application...) »  Accompagnement individualisé entre 1 et 3 personnes) pour un perfectionnement (difficultés sur certains points) ou pour accompagnement le Cap Hygiène et Propreté.  = Avoir une analyse réflexive sur la pratique des stagiaires et de répondre à leurs questions
Temps :	7-14h (1-2 jours)
Public :	Tout public, pas de prérequis (40-50 personnes/an)  Population plutôt âgée (40-60 ans) qui sont soit en reconversion et qui veulent connaître les bases du métier (les gestes, les méthodes, les principes de gestion, le matériel, ...) ou soit dans le métier depuis 10-20 ans et qui veulent valider (et vérifier) leurs expériences.  + formation pour de grosses entreprises : avec le covid, il y a eu des inquiétudes concernant le travail réalisé par les agents (font-ils correctement leur travail ?)
Prix :	∅, Par CPF ou OPCO
Objectifs :	« Pouvoir réaliser des opérations de nettoyage en établissements dans le respect des règles d'hygiène et de propreté »  - Le programme est basé sur le cahier des charges de l'éducation nationale.  - L'organisme n'a pas spécialement communiqué sur le covid qui a, selon elleux, « un côté marketing ». Ils ont précisé que ce qui était « bon pour le covid était bon pour les autres virus » et ont donc étendu les recommandations aux autres microorganismes, l'important était d'étudier les produits virucides.

Évaluation :	QCM
Validation :	Attestation de fin de formation : suite à un questionnaire sur le formateur et vos acquis par rapport au début
Formateur.trice :	Consultant spécialisé en santé et sécurité au travail

<p>INHNI - « Protocole de désinfection COVID -19 Classe virtuelle »  <a href="https://www.inhni.com/formations/formation-continue/protocole-desinfection-covid-19-classe-virtuelle">https://www.inhni.com/formations/formation-continue/protocole-desinfection-covid-19-classe-virtuelle</a></p> <p>- « Sensibilisation aux protocoles de désinfection COVID-19 - classe virtuelle »  <a href="https://www.inhni.com/formations/formation-continue/sensibilisation-aux-protocoles-desinfection-covid-19-classe-virtuelle">https://www.inhni.com/formations/formation-continue/sensibilisation-aux-protocoles-desinfection-covid-19-classe-virtuelle</a></p>	
Par qui :	INHNI
Où :	En ligne (avec visio)
Méthodes :	« <i>Méthode participative, centrées sur le vécu et l'expérience des stagiaires, alternant questionnement, réflexion, échanges de pratiques, apports théoriques et méthodologiques.</i> »
Temps :	3h
Public :	<p>- protocole : directeurs, responsables de service, encadrants, chef d'équipes</p> <p>- sensibilisation : agents, chefs d'équipe œuvrant</p> <p>Prérequis : lire et écrire français</p> <p>→ Liste des entreprises ayant suivi la formation désinfection :  <a href="https://www.inhni.com/a-la-une/desinfection-covid-19-liste-entreprises">https://www.inhni.com/a-la-une/desinfection-covid-19-liste-entreprises</a></p>
Prix :	<p>120€ HT (150€ HT pour celle sur les transports)</p> <p>- protocole : finançable pour les entreprises de propreté par AKTO</p> <p>- sensibilisation : financement pour entreprise de propreté de moins de 50 ETP</p>
Objectifs :	<p>- <u>protocole</u> : « <i>Identifier les caractéristiques du COVID-19 pour adapter les protocoles de décontamination et de désinfection des surfaces. Se préparer pour réaliser les opérations de désinfection des locaux durant la phase de déconfinement</i> »</p> <p>- <u>sensibilisation</u> : « <i>Identifier les risques infectieux par le COVID-19 durant ses activités de nettoyage et de désinfection. Respecter les mesures de protection mises en place par son entreprise. Se préparer à entretenir les bâtiments administratifs, d'habitation et les commerces. Être sensibilisé au respect des protocoles de nettoyage et de désinfection COVID-19</i> »</p>
Évaluation :	Test de positionnement en amont de la formation + évaluation des acquis à l'issue de la session
Validation :	Attestation de stage

Formateur.trice :	« <i>Expert dans le Bionettoyage et la désinfection des milieux sensibles (services de réanimation, blocs opératoires, EHPAD, zones confinées ou exposées au risque de contamination par le virus COVID-19, etc.)</i> »
-------------------	---

ESTIM Formation « Formation Désinfection de locaux contre le Covid-19, les virus et les bactéries » <a href="https://www.estim-formation.com/formation-formation-desinfection-locaux-contre-covid-19-les-virus-et-les-bacteries">https://www.estim-formation.com/formation-formation-desinfection-locaux-contre-covid-19-les-virus-et-les-bacteries</a>	
Par qui :	ESTIM Formation : centre de formation dans toute la France, existe depuis 2003
Où :	En entreprise (possibilité sur mesure) / Inter-entreprise (= centre de formation à Paris ou location de locaux) / en ligne = visio-conférence (mise en place pour toutes les formations avec la crise)  Au final ils l'ont fait 2 ou 3 fois pour des entreprises « très limitées » et qui certainement n'avaient pas beaucoup de budget. Selon eux, les agents ne sont pas vraiment le public pour ce type de formation en visio qui demande d'être à l'aise avec le numérique.
Temps :	1 jour
Public :	Tout public, pas de pré-requis  Public concerné : agent d'entretien, chef d'équipe et désinfection, personnel dédié au nettoyage/désinfection. Entreprise dans le secteur du nettoyage mais également des ERP  50 personnes formées en 2020
Prix :	En centre : 624€ (TTC)/personne  En entreprise : 1320€ (TTC) /groupe/jour  Visio : sur devis  Financement par l'entreprise ou par l'OPCO
Objectifs :	« - <i>Connaître les techniques de la désinfection</i>  - <i>Comprendre le danger des virus et leur mode de propagation</i>  - <i>Comprendre les spécificités du Coronavirus Covid-19 et les moyens de s'en protéger dans le cadre professionnel</i>  - <i>Maîtriser le matériel de désinfection et les techniques spécifiques du nettoyage des locaux</i>  - <i>Planifier et contrôler les opérations de nettoyage</i> »  <u>Le programme</u> : réglementation, covid-19, gestes barrières, s'équiper et se préparer, masque, gants, principaux types de souillures, nettoyage, désinfection, prévention des risques relatifs à l'emploi des produits nettoyants désinfectants, matériels de nettoyage et désinfection, matériels permettant de

	frotter, nettoyabilité des surfaces, techniques spécifiques de nettoyage et désinfection
Évaluation :	Contrôle des connaissances en fin de formation
Validation :	∅
Formateur.trice :	Diplômé.e.s dans le domaine et encore en exercice

<b>GRETA CFA</b> - « COVID 19 - Nettoyage et de désinfection des locaux » <a href="https://www.gretanet.com/formation-covid-19-nettoyage-et-de-desinfection-des-locaux+-+3929.html">https://www.gretanet.com/formation-covid-19-nettoyage-et-de-desinfection-des-locaux+-+3929.html</a>	
Par qui :	GRETA CFA Aix-Marseille
Où :	En ligne
Temps :	4h maximum
Méthodes :	Supports visuels avec des vidéos sur la pratique à mettre en place, exercices appliqués avec QCM, accompagnement pédagogique téléphonique possible
Public :	« Personnel d'entreprise de propreté et à toute personne assurant la maintenance et l'hygiène des locaux »  Effectif 12 personnes
Prix :	147€ (TTC), 42€/h (TTC)  Finançable par
Objectifs :	« Cette formation permet de maîtriser les bases du nettoyage et de la désinfection des locaux pendant et après un confinement. »  - Identifier les caractéristiques du Covid-19  - Mettre en œuvre des moyens de prévention de la contamination  - Effectuer les procédures de désinfection des surfaces  - Mettre en place un protocole de décontamination efficace  <u>Programme nettoyage :</u>  - Les caractéristiques de la transmission d'un virus  - Les gestes barrières  - Le bionettoyage  - La désinfection dans le cadre de la protection du Covid 19  - La décontamination dans le cadre de la protection du covid 19  - La gestion des déchets issus du nettoyage, des produits et des matériels employés

	- La gestion des tenues professionnelles ou personnelles sur le lieu de travail
Évaluation :	Contrôle en cours de formation
Validation :	Attestation des acquis + remise du support de la formation
Formateur.trice :	« Expérimenté.e.s dans l'individualisation des apprentissages »

<p><b>ADCA</b> - « Formation opérations de désinfection régulières des locaux ou lors de suspicion de présence du virus covid-19 – opération de bionettoyage » <a href="http://www.adca-gfp.fr/covid-19-formation/covid-19-methode-de-desinfection/operations-de-desinfection-reguliere-des-locaux-ou-lors-de-suspicion-de-presence-du-virus-covid-19-coronavirus-operations-de-bionettoyage-covid-19-0">http://www.adca-gfp.fr/covid-19-formation/covid-19-methode-de-desinfection/operations-de-desinfection-reguliere-des-locaux-ou-lors-de-suspicion-de-presence-du-virus-covid-19-coronavirus-operations-de-bionettoyage-covid-19-0</a></p> <p>- « Formation opérations de bionettoyage - spécial secteur de la santé » <a href="http://www.adca-gfp.fr/covid-19-formation/covid-19-methode-de-desinfection/operations-de-bionettoyage-special-secteur-de-la-sante-prol-140">http://www.adca-gfp.fr/covid-19-formation/covid-19-methode-de-desinfection/operations-de-bionettoyage-special-secteur-de-la-sante-prol-140</a></p>	
Par qui :	ADCA Formation, existe depuis 1994, spécialisé dans le bionettoyage/la propreté
Où :	Inter entreprise (au centre de formation de Paris ou dans des locaux dans la France) ou en ligne (e-learning mis en place avec la crise sanitaire)
Méthodes :	En ligne : questionnaires de connaissances, outils de e-learning, validations théoriques et validation pratiques en vidéo différée ou en direct
Temps :	- désinfection : 7h - bionettoyage santé : 14h
Public :	- bionettoyage santé : « <i>Tout public devant réaliser des opérations de nettoyage-désinfection et/ou devant organiser/contrôler process de bionettoyage</i> »  300 personnes formées en tout en 1 an.  - désinfection : « <i>Personnel d'entretien des établissements de santé, ou personnel devant mettre en place, contrôler des opérations de bionettoyage.</i>  30 entreprises se sont inscrites avec en général une personne pas entreprise (ex : cinéma, magasins).
Prix :	250€/personne (inter-entreprise)  En présentiel : financement en majorité par les OPCO, en FOAD : divers financements
Objectifs :	« <i>À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de réaliser, ou de mettre en place ou de contrôler une opération de désinfection des locaux, du mobilier et objets meublants ; tout en garantissant la sécurité du personnel dans tous les secteurs d'activités.</i> »  - Connaissances fondamentales sur le virus covid-19

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les principes de la prolifération microbienne</li> <li>- Maîtriser les produits chimiques dans la propreté</li> <li>- Désinfection des locaux et mobiliers</li> <li>- Décontamination des objets meublants</li> <li>- Mise en place des protocoles d'interventions</li> </ul> <p>→ Même présentation de contenu pour les deux formations</p>
Évaluation :	5 tests en contrôle continue
Validation :	Attestation de formation
Formateur.trice :	« <i>Spécialisé.e.s en nettoyage-désinfection (bionettoyage) des locaux</i> »

<p><b>AFPOLS</b> « Intégration des obligations de sécurité dans l'exploitation des bâtiments d'habitation social »</p> <p><a href="https://www.afpols.fr/formations-inter-entreprises/envols/gestion-technique-du-patrimoine-et-de-la-securite/integration-des-obligations-de-securite-dans-l2019exploitation-des-batiments-d2019habitation-social">https://www.afpols.fr/formations-inter-entreprises/envols/gestion-technique-du-patrimoine-et-de-la-securite/integration-des-obligations-de-securite-dans-l2019exploitation-des-batiments-d2019habitation-social</a></p>	
Par qui :	AFPOLS (association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social), existe depuis 1900
Où :	En ligne
Méthodes :	« <i>Webformation associée à un support numérique sur plateforme MyAfpols et à un quizz Marmelade de renforcement mémoriel</i> »
Temps :	3,5h
Public :	« <i>Chargé.e de sécurité, responsable prévention, monteur ou chargé.e d'opérations, responsable technique, agent technique, gardien.ne...</i> »
	Pas de prérequis
Prix :	300€
Objectifs :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Connaître les principales obligations à respecter en matière de sécurité dans le logement</i></li> <li>- <i>Identifier les équipements concourant à la sécurité</i></li> <li>- <i>Savoir traduire en termes techniques les contraintes juridiques</i></li> <li>- <i>Expliquer au locataire ses obligations en matière de sécurité</i></li> </ul> <p><u>Programme :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sources réglementaires et normatives</li> <li>- Méthodes d'évaluation des risques</li> </ul>

	- Introduction aux risques : professionnels, incendie, sanitaires & biologiques (dont covid), techniques, environnementaux, malveillance)
Évaluation :	« Quizz Marmelade pour la mesure des acquis » = application de formation, certifiée Qualiopi  Evaluation de satisfaction
Validation :	Attestation de formation
Formateur.trice :	« <i>Directeur du Patrimoine Immobilier et de la Maîtrise d’Ouvrage, Prévention / Environnement (Immovalor / Allianz). Formateur indépendant en ingénierie du bâtiment.</i> »

<b>CPias Occitanie « Formation Bio-nettoyage en secteur hospitalier »</b>	
Par qui :	CPias Occitanie : « structure d’appui et de conseil dans le domaine de la prévention du risque infectieux pour les établissements de santé, médico-sociaux et le secteur des soins de ville »
Où :	Inter ou intra entreprise (dans toutes les grandes villes de France), en ligne (classe virtuelle avec présence d’un.e formateur.trice)
Méthodes :	Partie théorique en salle. Mises en situation de test de produits  En ligne : « support de cours dématérialisé et transmis par mail »
Temps :	14h (2 jours), entre 2 et 5 sessions par ville en 2021
Public :	- Responsable d'exploitation entretien, Responsable d'équipe de nettoyage, Chef de service entretien, Chef de site, Hygiéniste, Responsable services généraux, Agents des collectivités, salariés des entreprises de propreté, agents des services hospitaliers.  - Pas de prérequis mais positionnement en amont : entretien téléphonique préalable, questionnaire d'évaluation des attentes, questionnaire d'évaluation de niveau
Prix :	Sur devis
Objectifs :	« - <i>Comprendre la dangerosité et les processus de contamination du Covid 19</i> - <i>Connaitre les principes fondamentaux de la désinfection des locaux adaptée au Covid 19</i> - <i>Appréhender les impératifs sanitaires pour chaque type de lieu à désinfecter</i> - <i>Réaliser l'état des lieux de ses propres pratiques au quotidien afin de les adapter à la désinfection du Covid 19</i> »  <u>Programme :</u> - Les coronavirus

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le premier barrage</li> <li>- Les protocoles (mettre/enlever ses EPI, désinfection des différentes surface, ...)</li> </ul>
Évaluation :	<p>Exercice de synthèse noté, Tour de table, Evaluation des acquis</p> <p>+ évaluation à chaud en fin de formation (avec et sans le formateur)</p> <p>+ questionnaire d'évaluation à froid (plusieurs semaines /mois après la formation)</p>
Validation :	Attestation de fin de formation + manuel pédagogique, copie du diaporama
Formateur.trice :	∅

<p><b>GRETA 94 - « Hygiène/prévention et sécurité en milieu hospitalier - COVID-19 »</b></p> <p><a href="https://www.forpro-creteil.org/formation/fiche/session/covid-19-hygiene-prevention-et-securite-en-milieu-hospitalier-9008.pdf">https://www.forpro-creteil.org/formation/fiche/session/covid-19-hygiene-prevention-et-securite-en-milieu-hospitalier-9008.pdf</a></p> <p>- « Covid-19 - le bionettoyage des locaux en établissement scolaire »</p> <p><a href="https://www.forpro-creteil.org/formation/fiche/session/covid-19-le-bionettoyage-des-locaux-en-etablissement-scolaire-8959.pdf">https://www.forpro-creteil.org/formation/fiche/session/covid-19-le-bionettoyage-des-locaux-en-etablissement-scolaire-8959.pdf</a></p>	
Par qui :	Greta Métiers Techniques Industriels 94 / collège Champigny-sur-Marne
Où :	En présentiel
Méthodes :	∅
Temps :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hôpital : 21h</li> <li>- scolaire : 14h</li> </ul>
Public :	<p>Tout public</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hôpital : savoir lire et écrire</li> <li>- scolaire : savoir lire, écrire, compter + niveau d'entrée 2 (préqualification)</li> </ul>
Prix :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hôpital : individuels payant : 15€/h/personne maximum (prix selon le statut du stagiaire). Finançable par le plan de développement des compétences et par le CPF</li> <li>- scolaire : 350€ (forfait parcours présentiel)</li> </ul>
Objectifs :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hôpital : « <i>Identification les risques micro biologiques liés au milieu hospitalier. Adopter les mesures d'hygiène appropriées dans le nettoyage collectif.</i> »</li> <li>- scolaire : « <i>Appréhender la situation sanitaire liée au virus COVID-19 et les enjeux du nettoyage et du bionettoyage. Prévenir du risque infectieux en appliquant le Protocole sanitaire pour la réouverture des collèges et lycées du ministère de l'Education nationale et de la jeunesse.</i> »</li> </ul>
Évaluation :	∅
Validation :	- hôpital : sans / attestation des acquis de formation

	- scolaire : attestation d'acquis de formation (niveau 2)
Formateur.trice :	∅

INTERFOR « Le Bionettoyage en établissement de santé »	
<a href="https://interfor-formationcontinue.fr/formation-hygiene.html">https://interfor-formationcontinue.fr/formation-hygiene.html</a>	
Par qui :	INTERFOR, organisme de formation à Amiens existe depuis 45 ans Propose 30 formations en alternance et 300 formations continues, par 150 formateurs
Où :	En présentiel, dans leurs locaux
Méthodes :	Apport de connaissance + Mise en situation pratique
Temps :	14h (2 jours)
Public :	Agent spécialisé de nettoyage des locaux, agent de service hospitalier, Employé de service hospitalier.
Prix :	560€ HT - 672€ TTC
Objectifs :	« Appréhender et comprendre les mécanismes de transmission microbienne et du COVID 19 Connaître les produits et leurs caractéristiques pour une utilisation optimum Identifier les techniques de nettoyage et de désinfection adaptées Organiser les opérations de nettoyage et de désinfection manuelles »  <u>Programme :</u> L'hygiène (avec présentation du covid-19) La classification et les caractéristiques des produits La maîtrise des produits utilisés dans l'établissement Les règles d'hygiène et de sécurité Les techniques d'entretien manuelles Les protocoles et méthodes de bio nettoyage L'organisation du travail
Évaluation :	QCM de validation des acquis + Validation pratique des mises en situation
Validation :	∅
Formateur.trice :	∅

**Aide à domicile :**

<b>UNA formation</b> « Sécuriser les interventions à domicile face au COVID19 » <a href="https://www.una-formation.fr/les-formations/formation-a-distance-securiser-les-interventions-a-domicile-face-au-covid-19/">https://www.una-formation.fr/les-formations/formation-a-distance-securiser-les-interventions-a-domicile-face-au-covid-19/</a>	
Par qui :	UNA formation est l'organisme de l'UNA, une fédération d'aide à domicile Formations proposées aux adhérents et non adhérents
Où :	En ligne (visio)
Méthodes :	QCM, infographie, vidéos, échanges de pratiques à partir des interventions et questionnements des stagiaires
Temps :	3,5h
Public :	Intervenantes à domicile
Prix :	150€ HT - 200€ HT (Non adhérent) Groupe : 840€ HT – 900€ HT (Non adhérent) Finançable pour entreprise de propreté
Objectifs :	3 objectifs : - connaître la maladie - utiliser correctement les EPI - adapter ses pratiques pour se protéger et protéger les bénéficiaires  En 2 thèmes (1h30 chacun) : - « Connaître et prévenir le covid-19 » (symptômes, transmission, gestes barrières, EPI) - « Echanges et apports choisis sur l'adaptation des pratiques d'intervention » = modifiable selon les demandes des AD (déroulement d'une intervention/accompagnements actes essentiels de la vie/aide à la réalisation des tâches ménagères)
Évaluation :	Validation des acquis au cours de la formation (exercice d'application, étude de cas)
Validation :	Attestation de stage
Formateur.trice :	Infirmière diplômée d'Etat

<b>PSPPACA</b> « Proposition de parcours de e-learning covid-19 – Aide à domicile » (publié le 22/04/2020) <a href="https://www.psppaca.fr/Proposition-de-parcours-de-e-learning-COVID-19-Aide-a-domicile">https://www.psppaca.fr/Proposition-de-parcours-de-e-learning-COVID-19-Aide-a-domicile</a>	
Par qui :	Pôle Services à la personne Provinces- Alpes-Côte d'Azur
Où :	En ligne : e-learning en autonomie

Méthodes :	« Ce parcours de e-learning vous propose l'utilisation de plusieurs outils pédagogiques (lecture de documents, réalisation de modules de formation en ligne, visionnage de vidéos) en suivant une certaine logique. »  *formation en ligne pour les personnels hospitaliers, créé par le CHU de Paris  *recueil des conseils pour les interventions à domicile (pour les employeurs, pour les AD, avant/au début/pendant/à la fin/en partant de l'intervention)  *vidéos : explication des gestes barrières par des personnels de santé + vidéo d'animation « tutoriel pour mieux comprendre l'adaptation du processus d'intervention à domicile » (18/04/2020 : explication des situations lorsqu'il manque de masque)
Temps :	∅
Public :	Toutes les aides à domicile
Prix :	Gratuit, en accès libre
Objectifs :	- Connaître les spécificités du virus COVID-19 et les comportements à adopter pour éviter sa propagation  - Connaître les mesures d'hygiène à adopter et l'utilisation correcte des équipements de protection  - Mettre en œuvre ces nouvelles pratiques dans le cadre d'une intervention à domicile
Évaluation :	∅
Validation :	∅
Formateur.trice :	∅

<b>IPERIA</b> « Formation sur les règles d'hygiène et de sécurité sanitaire spéciale covid-19 » <a href="https://spe-covid19.iperia.eu/mod/scorm/player.php?a=10&amp;currentorg=articulate_rise&amp;scoid=20&amp;sesskey=Ock4dhXtZd&amp;display=popup&amp;mode=normal">https://spe-covid19.iperia.eu/mod/scorm/player.php?a=10&amp;currentorg=articulate_rise&amp;scoid=20&amp;sesskey=Ock4dhXtZd&amp;display=popup&amp;mode=normal</a>	
Par qui :	IPERIA
Où :	En ligne
Méthodes :	- Soit formation seul (1h) : en autonomie (quizz, fausses informations, références de sites internet « de confiance », vidéos, infos sur activités qui peuvent continuer d'être réalisées, déroulement d'une prestation)  - Soit formation en groupe (3h) : visio + la formation en autonomie
Temps :	1h (en autonomie) ou 3h
Public :	- Formation pour les 4 métiers avec un module spécifique ici assistante de vie  - Formation spécifique au métier

Prix :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gratuit, en accès libre avec un compte IPERIA</li> <li>- ?</li> </ul> <p>Financement dans le cadre du « plan de développement des compétences » = participation possible sans mobiliser son CPF</p> <p>« droit au maintien de la rémunération si la formation est suivie pendant le temps de travail ou au versement d'une allocation de formation si elle est suivie en dehors du temps de travail conformément aux accords paritaires de formation. »</p>
Objectifs :	<p>4 thèmes communs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Contexte situationnel de la crise »</li> <li>- « Préparation de son intervention à domicile et des gestes barrières »</li> <li>- « Comportements appropriés contextualisés aux métiers du secteur des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile »</li> </ul> <p>Dans la formation en autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La crise sanitaire et votre métier : les contextes de la crise sanitaire, les gestes barrières</li> <li>- La préparation de votre intervention : préparer votre venue au domicile du particulier employeur, établir les règles du jeu et les communiquer, préparer l'accueil des enfants au domicile, gérer votre stress, gérer votre matériel</li> <li>- Le déroulement de l'intervention par métier : assistante de vie, gérer votre stress</li> <li>- La fin de votre intervention : la transmission et le bilan, la bienveillance, fin de formation</li> </ul>
Évaluation :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- avoir cliqué sur tous les modules</li> <li>- ∅</li> </ul>
Validation :	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attestation de formation téléchargeable</li> <li>- ∅</li> </ul>
Formateur.trice :	∅

**Institut ADHAP « Parcours de formation spécial covid »**

<https://www.psppaca.fr/Proposition-de-parcours-de-e-learning-COVID-19-Aide-a-domicile>

Par qui :	Institut ADHAP existe depuis 2018, c'est l'organisme de formation de l'entreprise d'aide à domicile ADHAP (Aide à domicile, Hygiène et Assistance aux Personnes)
Où :	En ligne
Méthodes :	Quizz et mises en situation
Temps :	1h
Public :	Toutes les aides à domicile
Prix :	Gratuit, en accès libre
Objectifs :	<p>« Pour compléter cette démarche de sensibilisation et renforcer l'accompagnement des intervenants à domicile ADHAP, l'Institut ADHAP a complété son offre de formation en ligne avec la création d'un nouveau parcours de formation "spécial Covid-19". »</p> <p><u>Programme :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître le virus</li> <li>- Appliquer les précautions standards au quotidien</li> <li>- Intervenir chez un bénéficiaire Covid-19 + ou symptomatique</li> </ul>
Évaluation :	∅
Validation :	∅
Formateur.trice :	∅

<b>Pôle formation santé « Hygiène à domicile – covid-19 »</b>	
<a href="https://www.poleformation-sante.fr/formation/hygiene-domicile-covid?pdf=true">https://www.poleformation-sante.fr/formation/hygiene-domicile-covid?pdf=true</a>	
Par qui :	Pôle formation Santé - Médico-social et services à la personne, organisme de formation qui existe depuis 1991
Où :	∅
Méthodes :	<p>« Avec une mise en œuvre d'une pédagogie active, d'échanges entre professionnels et d'interactivité avec transfert d'apprentissage, le participant est sollicité individuellement. Il participe personnellement et spontanément dans un processus d'optimisation de ses compétences. »</p> <p>Acquisition ou approfondissement de connaissances ou de compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisition de nouvelles connaissances/compétences</li> <li>- analyse des pratiques professionnelles</li> <li>- réflexion sur les difficultés rencontrées</li> <li>- exercices de mises en pratique</li> </ul>

Temps :	∅
Public :	Professionnels du domicile
Prix :	∅ Financement par plan de formation, personnel (CPF ?)
Objectifs :	<p>« Cette formation permettra aux personnes qui travaillent à domicile d'adapter leur pratique professionnelle au contexte sanitaire Covid 19 en se préparant pour réaliser des opérations de nettoyage et de désinfection des lieux de vie de leurs clients tout en garantissant leur propre sécurité. »</p> <p><u>Programme :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender la situation face au risque microbiologique et notamment face au COVID 19</li> <li>- Comprendre les enjeux de nettoyage et de désinfection des espaces de vie</li> <li>- Adapter les matériels, les produits et les équipements afin de répondre aux exigences en matière d'hygiène et de sécurité en tant de pandémie</li> <li>- Contribuer à la sécurité et au bien-être des usagers</li> <li>- Améliorer sa pratique professionnelle</li> </ul>
Évaluation :	<p>« Pré post test : Une méthode d'évaluation et de mesure des acquis théoriques sera employée avant et après la formation. Ce, afin que le participant puisse, par comparaison, constater sa progression au niveau des connaissances acquises. Une correction collective des items défailants sera réalisée par le formateur à la fin de la formation. »</p> <p>+ « Bilan de fin de formation : L'analyse de la synthèse des bilans, réalisée par le Pôle Formation santé, permettra d'évaluer la satisfaction des participants ou procédera aux réajustements nécessaires et adaptés de la formation. »</p>
Validation :	∅
Formateur.trice :	∅

<p><b>GRETA 94 – « L'arrivée, la prise en charge et le départ de l'intervenante a domicile d'un bénéficiaire covid »</b></p> <p><a href="https://www.forpro-creteil.org/formation/fiche/session/larrivee-la-prise-en-charge-et-le-depart-de-lintervenante-a-domicile-dun-beneficiaire-covid-8897.pdf">https://www.forpro-creteil.org/formation/fiche/session/larrivee-la-prise-en-charge-et-le-depart-de-lintervenante-a-domicile-dun-beneficiaire-covid-8897.pdf</a></p> <p>« Notions de base de biologie liées au covid 19/ hygiène des mains/ la tenue professionnelle »</p> <p><a href="https://www.forpro-creteil.org/formation/fiche/session/notions-de-base-de-biologie-liees-au-covid-19-hygiene-des-mains-la-tenue-professionnelle-8898.pdf">https://www.forpro-creteil.org/formation/fiche/session/notions-de-base-de-biologie-liees-au-covid-19-hygiene-des-mains-la-tenue-professionnelle-8898.pdf</a></p>	
Par qui :	Greta Métiers Techniques Industriels 94 / collège Joinville-le-Pont
Où :	En présentiel

Méthodes :	« Formation individualisée mixte : cours en présentiel, activités en ligne tutorées (FOAD), accompagnement personnalisé. »
Temps :	- prise en charge : 12h (3h peuvent être faites à distance) - notion de base : 6h (3h peuvent être faites à distance)
Public :	Assistante de vie à domicile
Prix :	12€/h/stagiaire
Objectifs :	<p>« Adapter sa pratique au contexte sanitaire Covid 19. »</p> <p><u>Programme prise en charge:</u> Diversité du monde microbien (qu'est-ce qu'une bactérie, un virus ?)</p> <p>Les défenses de l'organisme</p> <p>Notions de base sur l'immunité</p> <p>L'hygiène des mains (en pratique)</p> <p>La tenue professionnelle adaptée au Covid 19</p> <p><u>Programme notion de base :</u> Comment se protéger au contact du bénéficiaire Covid 19 ?</p> <p>La conduite à tenir pour prévenir la diffusion du Covid 19</p> <p>Consignes à donner au bénéficiaire</p> <p>Covid avant l'arrivée de l'intervenante à domicile</p> <p>Que doit faire l'intervenante à domicile à son arrivée chez le bénéficiaire Covid ?</p> <p>Repérer les symptômes Covid, qui prévenir ou alerter ?</p> <p>Comment aider un bénéficiaire Covid 19 à la toilette, au repas et à la mobilisation ?</p> <p>Comment organiser le départ du logement (la désinfection du matériel, la gestion des déchets...)</p>
Évaluation :	∅
Validation :	Attestation d'acquis de formation
Formateur.trice :	∅

<b>IFCAE « La covid 19 »</b>	
<a href="https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/#/formation/recherche/38121295000020_FCFVCovid19/38121295000020_BLENDEDCovid19">https://www.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/#/formation/recherche/38121295000020_FCFVCovid19/38121295000020_BLENDEDCovid19</a>	
Par qui :	IFCAE, Institut de Formation et de Conseil Adapté aux Entreprises, à Crecy
Où :	En présentiel et en ligne
Méthodes :	« 1 heure d'accompagnement, un expert métier répond à vos questions, valide la compréhension et fait le lien avec des situations de terrain.  Et/ou 1 heure de e-learning, supports ludiques et interactifs. »
Temps :	2h
Public :	Assistante de vie aux familles
Prix :	130€, financement par le CPF
Objectifs :	« A l'issue de la formation, vous aurez acquis des savoirs et des savoir-faire techniques. Ces compétences professionnelles vous permettront de comprendre les modes de transmission du virus et d'appliquer les bons gestes de protection. Vous serez acteur dans la prévention de la contamination pour le bénéficiaire, votre entourage professionnel et vous-même. » <u>Programme :</u> - La COVID 19 : Identification du virus de la Covid 19 - Les différents modes de transmission - Les symptômes de la pathologie - Les gestes barrières - Les protections à utiliser dans le cadre de l'intervention à domicile - Les bons réflexes à adopter dans le travail. » + Accompagnement : réponse aux questions sur le virus de la covid 19 et la pathologie, partage des différentes recommandations issues de la HAS et les mises à jour régulières, accompagne dans la mise en œuvre des mesures de protection dans l'activité de travail. + Explication des principes de la vaccination contre le virus de la Covid 19.
Évaluation :	Rien
Validation :	Attestation de formation
Formateur.trice :	« expert métier »