



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

---

Synthèse extraite du 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)

## 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.

### **Méthodologie**

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 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.

---

<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.

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**

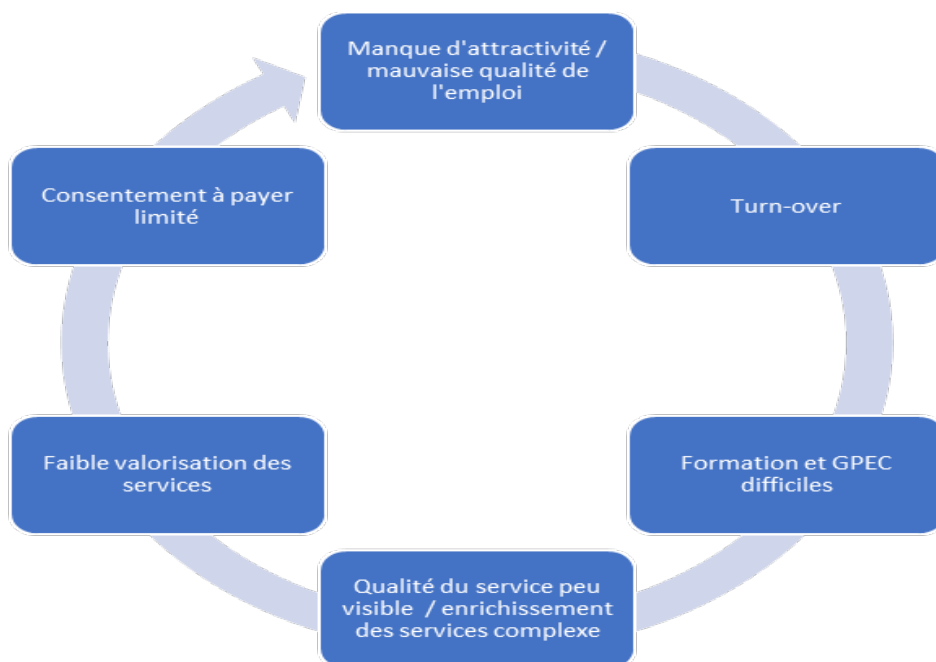
Les secteurs de l'aide à domicile et de la propreté sont confrontés à des difficultés semblables en termes de recrutement. Les mauvaises conditions d'emploi créent des difficultés majeures pour attirer les salariées. Un équilibre de basse qualification reposant sur des recrutements nombreux mais au final 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 décent<sup>2</sup>. Mêmes 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. 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

---

<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.

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

---

<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).



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.