



FICHES MÉTIERS



BRANCHE  
DE LA PROPRETÉ ET  
SERVICES ASSOCIÉS

IDCC 3043



Métier en tension

# Agent de service confirmé (ASC)



Édition  
**2026**

**AKTO**



## Informations générales

### Finalité / description du métier :

L'agent de Service Confirmé (ASC) assure des prestations d'entretien courant afin de garantir l'hygiène et la propreté de tous types de locaux (bureaux, écoles, parties communes...) et ainsi participer à préserver le cadre de vie / de travail des usagers.

Il / elle exécute sa prestation en fonction d'un cahier des charges, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et sous les directives et le contrôle de son responsable.



#### Branche :

Propreté et services associés



#### Domaine professionnel :

Exploitation



#### Autres appellations :

- Agent d'entretien
- Agent de propreté
- Agent technique de nettoyage



#### Correspondances ROME :

- K2204 - Nettoyage de locaux

#### Convention collective nationale appliquée :

IDCC 3043 Propreté et services associés

## Relation(s) hiérarchique(s)

Il / elle est rattaché(e) hiérarchiquement à un responsable désigné.

## Activités

- Préparer le matériel et les produits nécessaires pour réaliser sa tâche
- Réaliser la prestation d'entretien courant appropriée

## Qualifications et compétences associées aux activités

### Préparer le matériel et les produits nécessaires pour réaliser sa tâche

- Préparer le poste de travail selon les instructions précises du responsable
- Utiliser les produits, le matériel et les accessoires en fonction de l'opération à effectuer sur le revêtement selon les instructions précises du responsable
- Réaliser la signalisation et la distribution de consommables
- Notifier les demandes et besoins en produits, matériels et accessoires au responsable

### Réaliser la prestation d'entretien courant appropriée

- Exécuter la prestation d'entretien conformément aux instructions précises des responsables en respectant les consignes d'hygiène et de sécurité en vigueur
- Utiliser les produits ou désinfectants adéquats conformément aux notices d'utilisation
- Respecter les consignes de sécurité du client : les plans de prévention, les procédures, les modes opératoires et les instructions de travail
- Respecter le protocole de tri sélectif et d'évacuation des déchets
- Entretien et ranger correctement les produits, le matériel et les accessoires après utilisation dans son lieu de stockage
- Renseigner les documents d'exploitation ou les outils numériques de suivi selon les procédures prévues
- Signaler à son responsable les anomalies, pannes (aspirateur) et situations dangereuses, aussi bien concernant l'hygiène que la sécurité et l'environnement
- Clôturer un chantier en autonomie si nécessaire
- Recueillir les demandes ou réclamations éventuelles des usagers/ du client et les transmettre à son responsable selon la procédure établie

# Domaines de compétences

## Savoirs / Connaissances

- Connaissance des produits d'entretien et de leur utilisation (**dosage**, précautions d'emploi) ainsi que du matériel et accessoires associés à la tâche
- Maîtrise des techniques d'entretien courant manuelles
- Connaissance des gestes et postures
- Respect des règles définies d'hygiène, de sécurité et d'environnement adaptées au chantier

## Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Mise en place du poste de travail (préparation du chariot de nettoyage et du matériel...)
- Réalisation des prestations d'entretien courant manuelles adaptées au site
- Port des équipements de protection individuelle obligatoires
- Utilisation du matériel et **signalisation des anomalies**
- **Notification des besoins en matériel, produits et consommables et information au responsable**
- **Renseignement des supports de suivi (documents d'exploitation, outils numériques)**

## Savoir-être / Compétences comportementales

- **Sens de la relation professionnelle au client**
- Respect de l'activité des usagers
- Respect de la confidentialité
- Politesse et courtoisie
- Qualité d'écoute (collègues, responsables et clients)
- Ponctualité
- Rigueur
- Suivi des consignes
- Respect du matériel

## Contexte professionnel / Conditions d'exercice

- Travail en journée ou horaires décalés selon les chantiers
- Environnement : locaux variés (parties communes, bureaux, écoles, immeubles, tout lieu d'évènementiel...)
- Exigence physique : port de charges, gestes répétitifs, station debout prolongée...
- Affectation possible à plusieurs chantiers ou à plusieurs zones d'un même chantier
- Port des équipements de protection individuelle obligatoires

## Prérequis

- Aucun prérequis nécessaire

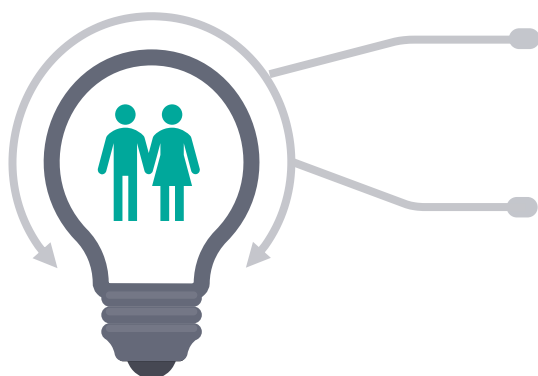
## Voies d'accès au métier

- Accès au métier à l'issue d'une année d'emploi comme Agent de Service Professionnel (ASP)

## Evolution professionnelle

- Possibilité d'évolution vers le métier d'ASCS (après formation), d'ATQS, chef(fe) d'équipe, chef(fe) de site, responsable de secteur, puis de responsable d'exploitation ou responsable d'agence à terme
- Divers diplômes, Certifications et Qualifications Professionnelles (CQP) de la Branche, et Titres à Finalité Professionnelle (TFP) pouvant donner l'accès aux métiers et certifier les compétences, à titre indicatif :
  - CQP Agent
  - TFP Agent machiniste en propreté (niveau 3)
  - TFP Agent d'entretien et de rénovation en propreté (niveau 3)
  - CQP Laveur de vitres (niveau 3)
- Au sein des entreprises disposant de métiers spécifiques, possibilité d'évoluer notamment vers des spécialisations de laveur(se) de vitres, d'agent machiniste...

Accès aux niveaux  
d'agents supérieurs



Agent de service confirmé spécialisé (ASCS)  
Agent Très Qualifié de Service (ATQS)  
Chef(fe) d'équipe

Che(fe) de site  
Responsable de secteur  
Responsable d'exploitation  
Responsable d'agence

- Possibilité d'évoluer à long terme vers les métiers des fonctions support

# Évolutions prospectives

## Chiffres-clés

**Nombre d'emplois en 2023 <sup>(1)</sup>**



~ 247 000

**Part des salariées femmes en 2023 <sup>(1)</sup>**



63,7 %

**Age moyen en 2023 <sup>(1)</sup>**



48,4 ans

**Part des salariés de 59 ans et plus <sup>(1)</sup>**



~ 17,3 %

**Evolution du nombre d'emplois d'ASC**



**Effectifs stables, avec des tensions de recrutement**

**Besoins en recrutements d'ici 2028 <sup>(2)</sup>**



**~ 258 000 emplois (tous agents de services confondus)**

(1) Données Insee, Base Tous Salariés 2023, retraitements AKTO – Chiffres issus de la Profession et Catégorie Socioprofessionnelle (PCS) 684A « Nettoyeurs » excluant les Agents de Service Professionnel (en poste depuis maximum 12 mois)

(2) Chiffrage des besoins en recrutement à horizon 2026 réalisé pour la catégorie socio-professionnelle « ouvriers », représentée en majorité par des agents de service (qualifiés et non qualifiés)

## Principales tendances d'évolution pour le métier d'ASC



### Transitions numériques et techniques

- Renforcement de la traçabilité des activités avec le partage de données en temps réel (badge NFC, capteurs)... entraînant l'utilisation d'outils de suivi numériques



### Transformations sociales

- Montée en puissance des démarches RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail) pour améliorer les conditions de travail des salariés



### Transformations économiques

- Réflexion sur les modèles économiques des entreprises avec la diversification des prestations et la construction d'offres globales « multi-services » entraînant une multiplicité des missions réalisées



### Transition écologique

- Renforcement du cadre réglementaire et normatif : certifications (ISO, MASE, Qualiprope...), écolabels, réduction énergétique (décret tertiaire, loi AGECL...) impliquant une évolution des pratiques des agents avec l'utilisation de produits et matériels écoresponsables, des techniques d'entretien moins consommatrices en eau, le renouvellement des flottes de véhicules...