



FICHES MÉTIERS



BRANCHE
DE LA PROPRETÉ ET
SERVICES ASSOCIÉS

IDCC 3043



Métier en tension

Agent de service confirmé spécialisé (ASCS)



Édition
2026

AKTO



Informations générales

Finalité / description du métier :

L'agent de Service Confirmé Spécialisé (ASCS) assure des prestations d'entretien courant manuel ou mécanisé **diversifiées**, afin de garantir l'hygiène et la propreté dans **des environnements variés** (bureaux, écoles, milieux sensibles...) et ainsi participer à préserver le cadre de vie / de travail des usagers.

Il / elle **organise** sa prestation en fonction d'un cahier des charges, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et sous 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
- **Agent machiniste**



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

- **Organiser** le chantier (préparation du matériel, des produits...)
- Réaliser la prestation d'entretien courant **manuelle et / ou mécanisée** appropriée
- **Contrôler les résultats de la prestation**

Compétences associées aux activités

Organiser le chantier (préparation du matériel, des produits...)

- Préparer le poste de travail selon le cahier des charges en adaptant le protocole aux caractéristiques du site et aux exigences du chantier et en répartissant le temps disponible selon le travail à effectuer sous le contrôle du responsable
- Sélectionner et préparer les produits, le matériel et les accessoires en fonction de l'opération à effectuer sur le revêtement en tenant compte des caractéristiques du lieu
- Réaliser la signalisation et la distribution de consommables
- Anticiper les demandes / besoins en produits, matériels et accessoires auprès du responsable

Réaliser la prestation d'entretien courant manuelle et / ou mécanisée appropriée

- Organiser la prestation d'entretien relevant de ses activités à partir d'instructions générales des responsables en respectant les techniques spécifiques à mettre en œuvre et les consignes d'hygiène et de sécurité en vigueur
- Utiliser les produits ou désinfectants adéquats en respectant les 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
- Assurer l'entretien de premier niveau du matériel utilisé
- Entretien et ranger correctement les produits; le matériel et les accessoires après utilisation dans son lieu de stockage
- Recueillir les demandes ou réclamations éventuelles : identifier celles à traiter à son niveau et celles à transmettre à son responsable selon la procédure établie

Contrôler les résultats de la prestation

- Contrôler visuellement le résultat de son travail et vérifier sa conformité par rapport au cahier des charges et aux consignes
- Renseigner les documents d'exploitation ou les outils numériques de suivi selon les procédures prévues
- Signaler à son responsable les anomalies, pannes et situations dangereuses, aussi bien concernant l'hygiène que la sécurité et l'environnement

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
- Maîtrise des techniques d'entretien (manuel et mécanique) spécifiques
- Connaissance des gestes et postures
- Respect des règles définies d'hygiène, de sécurité et d'environnement adaptées au chantier

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Organisation de son travail
- Mise en place du poste de travail (préparation du chariot de nettoyage, de la machine...)
- Réalisation des prestations d'entretien courant manuelles et mécanisées adaptées au site
- Capacité à intervenir sur des sites variés avec des protocoles adaptés
- Port des équipements de protection individuelle obligatoires
- Mise en application des modes opératoires et des normes de l'entreprise
- Contrôle de la qualité de la prestation
- Utilisation et entretien des matériels mécanisés et signalisation des anomalies
- Anticipation 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 (bureaux, hôpitaux, industries...)
- 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

- Première expérience dans la branche de la propreté afin de réaliser des prestations plus spécifiques ou possession de certifications (voir voies d'accès au métier)

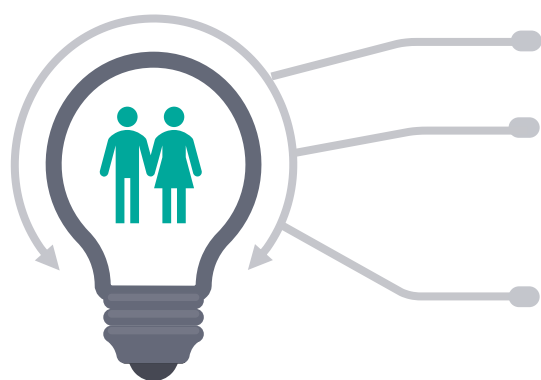
Voies d'accès au métier

- Divers diplômes, Certifications et Qualifications Professionnelles (CQP) de la Branche, et Titres à Finalité Professionnelle (TFP) pouvant faciliter l'accès et certifier les compétences, à titre indicatif :
 - CAP Propreté et prévention des biocontaminations (niveau 3)
 - TFP Agent machiniste en propreté (niveau 3)

Evolution professionnelle

- Au sein des entreprises disposant de métiers spécifiques, possibilité d'évoluer notamment vers des spécialisations dont laveur(se) de vitres...
- Possibilité d'évolution vers le métier de chef(fe) d'équipe, chef(fe) de site, responsable de secteur, puis de responsable d'exploitation ou responsable d'agence à terme
- Diverses Certifications et Qualifications Professionnelles (CQP) de la Branche pouvant faciliter l'accès aux niveaux supérieurs et certifier les compétences, à titre indicatif :
 - TFP Agent d'entretien et de rénovation en propreté (niveau 3)
 - CQP Laveur de vitres (niveau 3)
 - TFP Chef(fe) d'équipe en propreté (niveau 3)

Accès aux niveaux supérieurs



Agent Très Qualifié de Service (ATQS)
Chef(fe) d'équipe

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

Métiers des fonctions support

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

Évolutions prospectives

Chiffres-clés du métier d'ASCS

Nombre d'emplois en 2023 ⁽¹⁾



~ 247 000

Part des salariées femmes en 2023 ⁽¹⁾



63,7 %

Age moyen en 2023 ⁽¹⁾



48,4 ans

Part des salariés de 59 ans et plus ⁽¹⁾



~ 17,3 %

Evolution du nombre d'emplois d'ASCS



Effectifs stables, avec des tensions de recrutement

Besoins en recrutements d'ici 2028 ⁽²⁾



~ 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 2028 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'ASCS



Transitions numériques et techniques

- Renforcement de la traçabilité des activités avec le partage de données en temps réel (badge NFC, capteurs), reporting automatisé... entraînant l'utilisation d'outils de suivi numériques
- Diffusion progressive d'autolaveuses automatiques, robots de désinfection et émergence des premiers cobots pour réduire la pénibilité de certaines tâches qui seront utilisés par les agents de services



Transformations sociales

- Vieillesse de la main d'œuvre et enjeux de transmission des savoir-faire
- 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 un besoin accru en spécialisation des services et en conséquence une plus grande technicité des agents



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...