



FICHES MÉTIERS

Agent de service professionnel (ASP)



BRANCHE
DE LA PROPRETÉ ET
SERVICES ASSOCIÉS

IDCC 3043

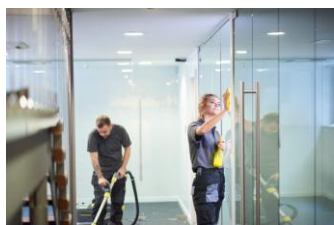


Métier en tension



Édition
2026

AKTO



Informations générales

Finalité / description du métier :

L'agent de Service Professionnel (ASP) 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 au chantier
- Réaliser la prestation d'entretien courant appropriée

Qualifications et compétences associées aux activités

Préparer le matériel et les produits nécessaires au chantier

- 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

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 directives du responsable
- 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
- Signaler à son responsable les anomalies, pannes (aspirateur) 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 (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

Savoir-être / Compétences comportementales

- 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

- Possibilité d'accéder au métier sans diplôme ou expérience préalable sur le métier ou dans la branche.

Evolution professionnelle

- Evolution automatique et systématique vers le métier d'Agent de Service Confirmé (ASC) à l'issue d'un an d'exercice en tant qu'ASP
 - Possibilité d'évolution vers les métiers d'ASCS et d'ATQS (après formation), 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 néanmoins faciliter l'accès 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)
- } Accès aux niveaux d'agents supérieurs
- Au sein des entreprises disposant de métiers spécifiques, possibilité d'évoluer notamment vers des spécialisations de laveur(se) de vitres, d'agent machiniste...



Agent de Service Confirmé (ASC)
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 du métier d'ASP

Nombre d'emplois en 2023 ⁽¹⁾



~ 156 000

Part des salariées femmes en 2023 ⁽¹⁾



63,4 %

Age moyen en 2023 ⁽¹⁾



42,9 ans

Part des salariés de 59 ans et plus ⁽¹⁾



~ 10,8 %

Evolution du nombre d'emplois d'ASP



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 » intégrant uniquement les salariés en poste depuis maximum 12 mois
- (2) Chiffrage des besoins en recrutement à horizon 2028 réalisé pour la Catégorie Socio-Professionnelles (CSP) « ouvriers », représentée en majorité par des agents de service (qualifiés et non qualifiés)

Principales tendances d'évolution pour le métier d'ASP



Transitions numériques et techniques

- Renforcement de la traçabilité des activités avec le partage de données en temps réel tels que les badges NFC, les 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 AGEC...) impliquant une évolution des pratiques des agents avec l'utilisation de produits et matériels écoresponsables, des techniques d'entretien moins consommatrices en eau...