



FICHES MÉTIERS

Agent Très Qualifié de Service (ATQS)



BRANCHE
DE LA PROPRETÉ ET
SERVICES ASSOCIÉS

IDCC 3043

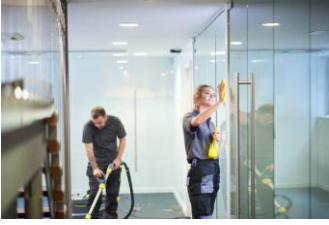


Métier en tension



Édition
2026

AKTO



Informations générales

Finalité / description du métier :

L'agent Très Qualifié de Service (ATQS) assure des prestations de travaux exceptionnels et de remise en état de haute technicité, afin de garantir l'hygiène et la propreté dans des environnements variés (bureaux, 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.

Il / elle peut intervenir sur des bâtiments difficiles d'accès ; dans ce cas, il / elle utilise des moyens d'accès spécifiques (perches, plateformes roulantes ou élévatrice...) sous réserve d'une habilitation adaptée

Il / elle est en contact avec le client. Il / elle est en général autonome et itinérant.



Branche :

Propreté et services associés



Domaine professionnel :

Exploitation



Autres appellations :

- Laveur de vitre travaux en hauteur
- Agent polyvalent
- Agent d'entretien et de rénovation



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 technique d'entretien appropriée
- Contrôler les résultats de la prestation
- Développer une relation de qualité avec les clients et les usagers

Qualifications et compétences associées aux activités

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

- Préparer le poste de travail selon le cahier des charges en tenant compte du site, en adaptant le protocole aux exigences du chantier et en répartissant le temps disponible selon le travail à effectuer
- Déterminer les moyens et les méthodes à utiliser pour la réalisation des opérations à effectuer (produits, matériel, accessoires) et les adapter à la situation de travail
- Réaliser la signalisation et la distribution de consommables
- Anticiper les demandes / besoins en produits, matériels et accessoires auprès du responsable
- Acheminer et stocker le matériel et les équipements en respectant les procédures de sécurité, les normes d'hygiène et les contraintes techniques
- Planifier les tournées des prestations en veillant au respect des délais

Réaliser la prestation technique d'entretien appropriée

- Organiser la prestation technique 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
- Assurer l'entretien et la maintenance de premier niveau du matériel technique utilisé

Contrôler les résultats de la prestation

- Apprécier le contrôle global de la prestation effectuée en fonction du cahier des charges
- Renseigner les documents d'exploitation ou les outils numériques de suivi selon les procédures prévues
- Rédiger des rapports et les transmettre à son responsable
- Signaler à son responsable les anomalies, pannes et situations dangereuses, aussi bien concernant l'hygiène que la sécurité et l'environnement
- Faire signer les bons de travaux des prestations

Développer une relation de qualité avec les clients et les usagers

- Travailler en respectant le confort et en veillant à la sécurité du client et des usagers
- Comprendre les attentes spécifiques ou réclamations éventuelles des usagers/ du client et proposer des solutions concrètes
- Proposer des travaux / prestations complémentaires

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 spécifique
- Connaissance des gestes et postures
- Respect des règles définies d'hygiène, de sécurité et d'environnement adaptées au chantier

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Réalisation des prestations d'entretien spécifiques adaptées au site
- Capacité à intervenir sur des sites variés avec des protocoles spécifiques et adaptés
- Port des équipements de protection individuelle obligatoires en fonction de l'activité et de l'environnement
- Mise en application des modes opératoires et des normes de l'entreprise
- Contrôle de la qualité de la prestation
- Utilisation, entretien **et maintenance de premier niveau** 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)
- **Transmission des savoirs aux agents moins expérimentés**

Savoir-être / Compétences comportementales

- Organisation du travail
- **Prise d'initiative**
- **Force de proposition**
- **Autonomie**
- 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 (tôt le matin, tard le soir)
- 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

- Expérience requise dans la branche et possessions d'habilitations (CACES...) ou 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 d'entretien et de rénovation en propreté (niveau 3)
 - CQP Laveur de vitres travaux en hauteur

Evolution professionnelle

- Possibilité d'évolution vers le métier de chef(fe) d'équipe à court terme
- Possibilité d'évolution vers le métier de chef(fe) de site, responsable de secteur, puis de responsable d'exploitation ou responsable d'agence à plus long 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 Chef(fe) d'équipe en propreté (niveau 3)
 - CQP Chef(fe) de site en propreté (niveau 4)
 - BAC PRO Hygiène, Propreté et Stérilisation (niveau 4)

Accès aux niveaux supérieurs



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

Salariés en 2023 ⁽¹⁾



~ 6 700

Part des salariées femmes en 2023 ⁽¹⁾



51 %

Age moyen en 2023 ⁽¹⁾



45,7 ans

Part des salariés de 59 ans et plus ⁽¹⁾



~ 14,1 %

Evolution du nombre d'emploi d'ATQS



Effectifs en légère hausse

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) 632K « Ouvriers qualifiés d'entretien général des bâtiments »

(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'ATQS



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



Transformations sociales

- Vieillesse de la main d'œuvre et enjeux de transmission des savoir-faire techniques
- 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
- **Tendance à l'externalisation des prestations très spécifiques**



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...