



FICHES MÉTIERS



BRANCHE
DE LA PROPRETÉ ET
SERVICES ASSOCIÉS

IDCC 3043



Métier stable

Chef(fe) de site en propreté



Édition
2026

AKTO



Informations générales

Finalité / description du métier :

Le/la chef(fe) de site en propreté organise, contrôle et assure le suivi des prestations de propreté sur un ou plusieurs sites afin de garantir la qualité du service rendu, la satisfaction du client et le respect des normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement.

Il/Elle planifie et coordonne l'activité des équipes (agents, chefs d'équipe), veille à la bonne mise en œuvre des techniques et des protocoles d'entretien et contribue à la fidélisation et au développement des relations avec le client sur son (ses) site(s).



Branche :

Propreté et services associés



Domaine professionnel :

Exploitation



Autres appellations :

- Inspecteur de site
- Responsable de site



Correspondances ROME :

- K2203 - Management et inspection en propreté de locaux
- K2200 – Nettoyage et Propreté industriels
- K2204 – Nettoyage des locaux
- N13 – Personnel d'encadrement

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 et planifier les prestations de propreté sur le(s) site(s)
- Animer et accompagner les équipes de propreté présentes sur le(s) site(s)
- Contrôler la qualité des prestations et le respect du cahier des charges
- Assurer la relation opérationnelle avec le client et les usagers du / des site(s)
- Contribuer à la bonne gestion économique et administrative du / des site(s)

Qualifications et compétences associées aux activités (1/2)

Organiser et planifier les prestations de propreté sur le(s) site(s)

- Planifier les interventions en tenant compte du cahier des charges, des horaires du site et des contraintes d'accès, afin de garantir la continuité du service
- Répartir les zones et tâches selon les compétences des agents, les priorités du site et les niveaux de propreté attendus, pour assurer une couverture optimale du périmètre
- Ajuster l'organisation quotidienne en fonction des imprévus (absences, aléas client, événements) afin de maintenir la qualité de prestation
- Préparer les ressources matérielles et produits en vérifiant leur disponibilité et leur conformité, pour permettre la réalisation des prestations dans de bonnes conditions
- Anticiper les besoins du site en analysant les pics d'activité, les zones sensibles ou critiques, afin d'éviter tout risque de rupture du service
- Elaborer et mettre à jour les plans de prévention en lien avec le client, en identifiant les risques liés aux activités et en définissant les mesures de prévention adaptées, afin de garantir la sécurité des agents et des usagers sur le(s) site(s)
- Contrôler la mise en œuvre du plan de prévention

Animer et accompagner les équipes de propreté présentes sur le(s) site(s)

- Transmettre les consignes opérationnelles de manière claire et adaptée au niveau de chaque agent, pour garantir une compréhension homogène
- Accompagner et former les agents, y compris les nouveaux entrants, dans l'application des techniques professionnelles et des protocoles afin d'assurer la conformité de la prestation
- Suivre les présences et besoins de remplacement en réagissant rapidement aux absences ou urgences, afin de maintenir l'organisation prévue
- Encourager la coopération et la communication pour maintenir une dynamique d'équipe positive, essentielle au bon déroulement des prestations
- Faire respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement en rappelant les comportements attendus, afin de protéger les agents et les usagers

Contrôler la qualité des prestations et le respect du cahier des charges

- Réaliser des contrôles réguliers sur les zones d'intervention, en s'appuyant sur les niveaux attendus du cahier des charges, afin de vérifier la conformité des prestations
- Identifier les écarts de qualité en analysant les points critiques ou les zones sensibles, pour cibler les actions correctives
- Mettre en œuvre des actions préventives et correctives en ajustant l'organisation, les techniques ou l'accompagnement des agents, pour restaurer le niveau de qualité attendu
- Renseigner les supports de suivi (*documents d'exploitation, checklists*) pour assurer la traçabilité des contrôles et faciliter le suivi
- Signaler les anomalies, incidents ou risques en les remontant à la direction ou en mobilisant le client, afin de garantir la sécurité et la satisfaction client

Qualifications et compétences associées aux activités (2/2)

Assurer la relation opérationnelle avec le client et les usagers du site

- Recueillir les demandes, observations et besoins du client lors des échanges quotidiens, afin d'adapter rapidement la prestation
- Traiter les réclamations en proposant des solutions adaptées et réalisables, pour maintenir la satisfaction client
- Proposer des améliorations ou adaptations dans une logique d'amélioration continue, en observant les évolutions du site et les besoins émergents
- Communiquer les informations importantes au client et à son responsable de manière fiable et réactive, pour garantir la transparence et la fluidité du pilotage
- Représenter l'entreprise en adoptant une posture professionnelle conforme aux attentes du site, afin d'entretenir une relation de confiance

Contribuer à la bonne gestion économique et administrative du site

- Suivre les heures réalisées et les consommations en comparant les données prévues et réelles, afin de maîtriser les coûts d'exploitation
- Optimiser les moyens humains et matériels en ajustant les ressources mobilisées aux besoins réels, pour garantir l'efficacité et la rentabilité du site
- Assurer la gestion des stocks en anticipant les ruptures et en respectant les règles de consommation, pour maintenir le bon déroulement des prestations
- Assurer les remontées administratives en respectant les procédures internes de suivi, afin de soutenir le pilotage économique du site
- Contribuer à la préparation des éléments de facturation en vérifiant la conformité des prestations livrées, pour faciliter le suivi contractuel et financier

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Connaissance des produits d'entretien, de leur utilisation (*dosage, précautions d'emploi*) et de leurs impacts sur les revêtements et les surfaces
- Connaissance des matériels, équipements et produits utilisés et de leur maintenance courante
- Maîtrise des techniques d'entretien courant (*manuel et mécanisé*) et des protocoles d'intervention selon les zones
- Maîtrise des règles de tri des déchets et bonnes pratiques en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement propres aux différents types de sites
- Connaissance des modes opératoires, cahiers des charges et niveaux de qualité attendus
- Maîtrise des techniques d'organisation du travail et de répartition des tâches en fonction des contraintes du site
- Maîtrise des outils de pilotage et de suivi des indicateurs (*tableaux de bord, applications métier, outils de planification*)
- Connaissance des procédures RH de premier niveau (*intégration, disciplinaire de base, absences, remplacement*)

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Organisation et planification d'une prestation : planification des tâches, répartition des zones, préparation du matériel nécessaire
- Encadrement et accompagnement des chefs d'équipe et des agents dans la réalisation des prestations
- Contrôle de la qualité des prestations et mise en œuvre des actions correctives
- Utilisation des outils numériques de gestion (*logiciels de planification, suivi d'activité, tableaux de bord*)
- Maîtrise du suivi économique du/des site(s) (*heures consommées, consommables, coûts, écarts*)
- Gestion des aléas opérationnels (*absences, urgences, demandes du client*) et capacité à adapter l'organisation en conséquence
- Anticipation des besoins humains, matériels et en consommables
- Application et capacité à faire respecter les règles de sécurité, les protocoles et les procédures internes
- Communication efficace avec le client et son responsable pour assurer la fluidité du pilotage du/des site(s)

Savoir-être / Compétences comportementales

- Sens du service-client et de la relation commerciale
- Rigueur et fiabilité
- Ponctualité
- Capacité à travailler en équipe et à fédérer les agents autour des objectifs fixés
- Réactivité et adaptabilité face aux aléas opérationnels
- Politesse, courtoisie et respect des règles d'image de l'entreprise
- Sens des responsabilités et exemplarité
- Respect des consignes et exemplarité dans l'application des protocoles
- Discrétion et respect de la confidentialité des informations liées au(x) site(s)

Contexte professionnel / Conditions d'exercice

- Travail en journée ou horaires décalés selon les besoins des sites
- Environnement : locaux variés (bureaux, hôpitaux, industries, espaces publics...)
- Déplacements fréquents entre plusieurs bâtiments ou zones du site ou entre sites
- Exigence de disponibilité et de réactivité pour gérer les imprévus opérationnels (absences, incidents, urgences client)

Prérequis

- Expérience significative dans les métiers de la propreté, idéalement comme chef(fe) d'équipe ou agent(e) machiniste / laveur de vitres est souvent requise
- Aptitude à encadrer des équipes et chef(fe)s d'équipe et à représenter l'entreprise auprès du client
- Compétences en organisation du travail, gestion de planning et encadrement de proximité

Voies d'accès au métier

- Accès possible après une expérience confirmée comme chef(fe) d'équipe et/ou agent(e) machiniste / laveur de vitres dans la propreté
- Divers diplômes, Certifications et Qualifications Professionnelles (CQP) de la Branche pouvant néanmoins faciliter l'accès et certifier les compétences, à titre indicatif :
 - CQP Chef(fe) de site en propreté (niveau 4)
 - BAC PRO Hygiène, Propreté et Stérilisation (niveau 4)

Évolution professionnelle

- Possibilité d'évolution vers des fonctions d'encadrement davantage élargies comme le métier de responsable de secteur, responsable d'exploitation ou responsable d'agence
- Possibilité par ailleurs d'évoluer vers des spécialisations comme le référent(e) technique, le référent(e) formation, ou encore vers des métiers support avec une aisance plus marquée pour les métiers de responsable qualité et/ou HSE au regard de la technicité acquise
- Diverses Certifications et Qualifications Professionnelles (CQP) de la Branche pouvant faciliter l'accès aux niveaux supérieurs et certifier les compétences, à titre indicatif :
 - CQP Responsable de secteur en propreté (niveau 5)
 - BTS Métiers des services à l'environnement (niveau 5) } Accès aux niveaux supérieurs



Responsable de secteur
Responsable d'exploitation
Responsable d'agence

Référent(e) technique
Référent(e) formation

Évolutions prospectives

Chiffres-clés

Nombre d'emplois maîtrise d'exploitation en 2023 ⁽¹⁾



~ 11 600

Part des salariées femmes en 2023 ⁽¹⁾



47,3 %

Age moyen en 2023 ⁽¹⁾



43,6 ans

Part des salariés de 59 ans et plus ⁽¹⁾



~ 9,8 %

Evolution du nombre d'emplois de chef(fe) de site



Effectifs stables

Besoins en recrutements d'ici 2028 ⁽²⁾



~ 6 200 emplois

(1) Données Insee, Base Tous Salariés 2023, retraitements AKTO – Chiffres issus de la catégorie socio-professionnelle (CSP) des professions intermédiaires intégrant également les chef(fe)s de site, responsables d'exploitation...

(2) Chiffrage des besoins en recrutement à horizon 2028 réalisé pour la catégorie socio-professionnelle « professions intermédiaires »

Principales tendances d'évolution pour le métier de chef(fe) de site



Transitions numériques et techniques

- Renforcement de la traçabilité : partage de données en temps réel (badge NFC, capteurs), outils de suivi, rapports automatisés...
- Montée en puissance des équipements connectés et de la robotisation nécessitant supervision et coordination



Transformations sociales

- Tensions persistantes sur le recrutement, nécessitant un rôle accru dans la fidélisation des équipes
- Renforcement du rôle de "pivot" du chef(fe) de site entre agents, chefs d'équipe, responsable de secteur / d'agence et clients
- Attentes croissantes des agents en matière de conditions de travail (limitation de la pénibilité, organisation des horaires) nécessitant une organisation adaptée



Transformations économiques

- Pression concurrentielle accrue nécessitant un pilotage rigoureux de la rentabilité et une amélioration continue de l'efficacité opérationnelle à l'échelle de chaque site
- Évolution des modes d'occupation des locaux entraînant une baisse globale des volumes à entretenir et une variabilité plus marquée des besoins d'intervention
- Attentes clients renforcées en matière de réactivité, de qualité et de justification de transparence sur les coûts



Transition écologique

- Renforcement du cadre réglementaire et normatif : certifications (ISO, MASE, Qualipropre...), écolabels, réduction énergétique (décret tertiaire, loi AGECL...)
- Rôle clé du chef(fe) de site dans la sensibilisation des équipes et la mise en œuvre des protocoles écoresponsables
- Généralisation des pratiques et matériels écoresponsables