



FICHES MÉTIERS

# Chef(fe) d'équipe en propreté



BRANCHE  
DE LA PROPRETÉ ET  
SERVICES ASSOCIÉS

IDCC 3043



Métier en tension



Édition  
**2026**

**AKTO**



## Informations générales

### Finalité / description du métier :

Le / la chef(fe) d'équipe en propreté en fonction de son échelon\* participe ou non aux prestations de propreté tout en assurant l'organisation, la coordination et le contrôle du travail d'une équipe d'agents sur un chantier ou un site. Il / Elle prépare et répartit les tâches, accompagne les agents dans l'application des techniques d'entretien, veille au respect du cahier des charges, des règles d'hygiène et de sécurité, et contribue à la satisfaction du client.

Il / Elle est le relais opérationnel entre les agents de service et le/la responsable de site ou de secteur.



#### Branche :

Propreté et services associés



#### Domaine professionnel :

Exploitation



#### Autres appellations :

- Chef(fe) d'équipe œuvrant(e)
- Animateur(trice) d'équipe



#### 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 et organiser la prestation en tenant compte des caractéristiques du lieu et du travail à réaliser
- Participer à la réalisation des prestations d'entretien (*œuvrant : techniques manuelles et mécanisées adaptées au site*)
- Animer une équipe d'agents et les accompagner techniquement
- Contrôler la qualité des prestations (*vérification de la conformité au cahier des charges, signalement des anomalies*)
- Assurer le lien entre le client et l'entreprise

\*.La CCN 3043 distingue trois niveaux / échelons de chefs d'équipe : CE1, CE2, CE3

## Qualifications et compétences associées aux activités (1/2)

### Préparer et organiser la prestation en tenant compte des caractéristiques du lieu et du travail à réaliser

- Préparer l'organisation du chantier en tenant compte du site et du cahier des charges
- Répartir les zones et tâches entre les agents en fonction des compétences et des impératifs opérationnels
- Vérifier et assurer la disponibilité, la conformité et le bon état du matériel, des équipements et des produits
- Adapter les modes opératoires en fonction des revêtements, des environnements et des aléas du chantier
- Assurer la signalisation, l'approvisionnement et la gestion courante des consommables

### Participer à la réalisation des prestations d'entretien

- Exécuter la prestation d'entretien conformément au cahier des charges en respectant les consignes d'hygiène et de sécurité en vigueur
- Utiliser les produits ou désinfectants adéquats en respectant les notices d'utilisation
- Mettre en œuvre les techniques spécifiques nécessaires (monobrosse, autolaveuse, injection-extraction...)
- Appliquer les protocoles d'hygiène, de sécurité (notamment du client) et d'environnement propres au site (HACCP, HSE, zones sensibles, les plans de Prévention, les procédures, les modes opératoires et les instructions de travail)
- Utiliser les produits conformément aux consignes de dosage, de sécurité et aux notices d'utilisation
- Veiller au tri des déchets et au respect des circuits de collecte et d'évacuation
- Entretien et ranger correctement les produits, le matériel et les accessoires après utilisation dans son lieu de stockage

### Animer une équipe d'agents et les accompagner techniquement

- Transmettre les consignes quotidiennes et les priorités d'intervention
- Accompagner les agents dans l'application des techniques professionnelles et des modes opératoires dans l'utilisation des produits, appareils et matériels utilisés sur le site
- Intégrer les nouveaux collaborateurs et assurer leur formation pratique sur site en mettant en application les différentes étapes du processus d'accueil et d'intégration et veiller au respect de l'image de marque de l'entreprise
- Vérifier le respect des règles d'hygiène, de sécurité (notamment le port des EPI) et des gestes et postures de travail
- Identifier les besoins en appui technique ou en montée en compétence et les signaler au responsable
- Favoriser un climat de travail coopératif et contribuer à la dynamique d'équipe
- Conduire des réunions d'équipe
- Communiquer clairement les informations opérationnelles aux agents et remonter celles issues du terrain

## Qualifications et compétences associées aux activités (2/2)

### Contrôler la qualité des prestations

- Contrôler la qualité et résultats obtenus par rapport aux directives données
- Evaluer son travail et celui de l'équipe et en référer à son responsable
- Renseigner les supports de suivi sur les opérations effectuées, interpréter les résultats, contrôler le déroulement des modes opératoires et renseigner la fiche suivi qualité
- Préparer et renseigner les indicateurs de gestion (heures, matériels, consommables) du chantier et les communiquer dans le respect des délais
- Renseigner et faire signer les bons d'intervention, d'utilisation des consommables au client en vue de la facturation
- Proposer des actions correctives ou d'amélioration continue auprès de son responsable

### Assurer le lien entre le client et l'entreprise

- Représenter l'entreprise dans le respect des règles d'image, de confidentialité et de courtoisie
- Contribuer à la relation client en apportant des réponses dans son périmètre d'intervention
- Signaler les demandes et besoins du client ainsi que les réclamations éventuelles
- Informer son responsable des anomalies, incidents, retards ou ajustements nécessaires à l'organisation

# 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 courant (manuel et mécanique)
- Connaissance des équipements mécanisés (autolaveuse, monobrosse...) et de leur maintenance courante de premier niveau
- Connaissance des équipements de protection individuelle obligatoires en fonction de l'activité et de l'environnement
- Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité, d'environnement et de prévention (gestes et postures)
- Connaissance de base des techniques d'organisation du travail et de répartition des tâches
- Maîtrise des outils de suivi de l'employeur (documents d'exploitation, outils numériques, applications métier)

## Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Organisation et mise en place d'une prestation : planification des tâches, répartition des zones et préparation du matériel nécessaire
- Vérification du port des équipements de protection individuelle obligatoires en fonction de l'activité et de l'environnement
- Transmission auprès des agents des modes opératoires et des normes / consignes de sécurité de l'entreprise et encadrement dans leur application
- Réalisation des prestations d'entretien courant manuelles et mécanisées adaptées au site
- Contrôle de la qualité de la prestation et application des actions correctives nécessaires
- 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)
- Gestion des situations imprévues et capacité d'adaptation de l'organisation en fonction des aléas du chantier

## Savoir-être / Compétences comportementales

- Organisation du travail
- Sens du service-client
- Discrétion
- Politesse et courtoisie
- Qualité d'écoute (des collègues, des responsables et des clients)
- **Gestion des différends**
- Ponctualité
- Rigueur et fiabilité
- Réactivité et adaptabilité
- Capacité à travailler en équipe et à fédérer
- Sens des responsabilités et exemplarité

## Contexte professionnel / Conditions d'exercice

- Travail en journée ou horaires décalés selon les chantiers
- Environnement : locaux variés (bureaux, hôpitaux, industries, espaces publics...)
- Exigence physique : port de charges, gestes répétitifs, station debout prolongée...
- Déplacements possibles entre plusieurs zones du site ou plusieurs bâtiments selon l'organisation

## Prérequis

- Première expérience en propreté généralement requise
- Expérience souhaitée dans l'utilisation de matériels mécanisés et dans la mise en œuvre des techniques d'entretien
- Aptitude à encadrer une équipe et à représenter l'entreprise auprès du client

## Voies d'accès au métier

- Accès possible après une expérience confirmée comme agent de service ou agent machiniste
- 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 :
  - CAP Propreté et prévention des biocontaminations (niveau 3)
  - TFP Chef(fe) d'équipe en propreté (niveau 3)

## Évolution professionnelle

- Possibilité d'évolution vers des fonctions d'encadrement élargies comme le métier de chef(fe) de site, de 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 :
  - CQP Chef(fe) de site en propreté (niveau 4)
  - BAC PRO Hygiène, Propreté et Stérilisation (niveau 4)
  - CQP Responsable de secteur en propreté (niveau 5)
  - BTS Métiers des services à l'environnement (niveau 5)

Accès aux niveaux supérieurs



Chef(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>



~ 38 000

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



51 %

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



45,7 ans

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



~ 14,1 %

Evolution du nombre d'emploi  
de Chef(fe) d'équipe



Effectifs en légère  
hausse

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



~ 258 000 emplois (incluant également  
l'ensemble des agents de services)

(1) Extrapolation à partir de l'estimation de l'enquête sectorielle réalisée par la FEP (chefs d'équipe représentant 6,8 % de l'emploi salariés)

(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 de chef(fe) d'équipe



### Transitions numériques et techniques

- Renforcement de la traçabilité : partage de données en temps réel (badge NFC, capteurs), outils de suivi, rapports automatisés...
- Émergence accrue des robots d'entretien et cobots, nécessitant une supervision, une coordination et un diagnostic technique par le chef d'équipe
- Importance grandissante de la maîtrise des applications métier pour organiser les équipes et remonter les informations terrain



### Transformations sociales

- Diversité des profils nécessitant une communication adaptée et une capacité renforcée à fédérer l'équipe
- Attentes croissantes des agents en matière de conditions et d'organisation du travail



### Transformations économiques

- Pression concurrentielle accrue nécessitant une optimisation rigoureuse de l'organisation quotidienne des prestations
- Contribution du chef d'équipe à la maîtrise des consommations, à la fiabilité des remontées opérationnelles et à la qualité perçue
- Variabilité des volumes à entretenir en fonction des nouveaux modes d'occupation des locaux



### Transition écologique

- Renforcement du cadre réglementaire et normatif : certifications (ISO, MASE, Qualiprope...), écolabels, réduction énergétique (décret tertiaire, loi AGEC...)
- Responsabilité accrue du chef d'équipe dans l'application des modes opératoires écoresponsables et dans la sensibilisation des agents
- Adaptation de l'organisation des chantiers pour intégrer les nouvelles pratiques environnementales