



FICHES MÉTIERS



BRANCHE
DE LA PROPRETÉ ET
SERVICES ASSOCIÉS

IDCC 3043



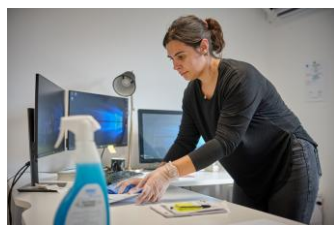
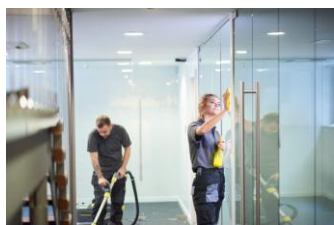
Métier porteur

Responsable de secteur en propreté

Édition
2026

AKTO





Informations générales

Finalité / description du métier :

Le/la responsable de secteur en propreté organise, pilote et contrôle les prestations d'un portefeuille de sites afin de garantir la qualité du service rendu, la satisfaction des clients et la performance économique de l'entreprise sur son secteur.

Il/Elle planifie et optimise les moyens humains et matériels (*équipes, chef/fes d'équipe, matériels, produits*) dans le respect des cahiers des charges et des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement.

Il/Elle contribue à la fidélisation et au développement du portefeuille clients sur son secteur.



Branche :

Propreté et services associés



Domaine professionnel :

Exploitation



Autres appellations :

- Chargé/e de clientèle
- Animateur de secteur
- Responsable client propreté
- Responsable d'exploitation



Correspondances ROME :

- K2203 - Management et inspection en propreté 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

- Gérer et organiser un portefeuille de sites (*planification, répartition des moyens humains et matériels*) sur son secteur
- Manager les équipes sur son secteur
- Garantir la qualité des prestations et le respect des engagements contractuels
- Assurer le pilotage de l'activité sur son secteur (*suivi des heures, coûts, rentabilité*)
- Fidéliser et développer le portefeuille clients (*relation commerciale de proximité, propositions d'adaptation ou de nouvelles prestations*)

Qualifications et compétences associées aux activités (1/2)

Gérer et organiser un portefeuille de sites sur son secteur

- Planifier les prestations en fonction des exigences des sites et des contraintes contractuelles
- Adapter les moyens humains et matériels en fonction de la charge de travail et des imprévus
- Préparer les interventions : répartition des zones, horaires, priorités et consignes spécifiques
- Vérifier la disponibilité et la conformité du matériel, des produits et des équipements nécessaires
- Optimiser l'organisation des prestations sur le secteur (*plans de charge, mutualisation des ressources, ajustements opérationnels*)
- Mettre en œuvre et faire respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement applicables à chaque site
- Savoir mobiliser la sous-traitance éventuelle selon le cahier des charges

Manager les équipes sur son secteur

- Transmettre les consignes opérationnelles aux équipes et s'assurer de leur bonne diffusion
- Accompagner et soutenir les équipes dans l'application des techniques d'entretien et des modes opératoires
- Intégrer, former et évaluer les nouveaux agents et chefs d'équipe sur le secteur
- Identifier les besoins en montée en compétence, en polyvalence ou en renforcement des équipes
- Veiller au respect des règles de sécurité, des protocoles et des postures de travail
- Fédérer les équipes, maintenir un bon climat de travail et prévenir les situations de tension

Garantir la qualité des prestations et le respect des engagements contractuels

- Décrire les protocoles techniques d'entretien courant et de rénovation
- Conduire des études permettant d'optimiser les procédés d'entretien
- Contrôler régulièrement la qualité des prestations réalisées sur les sites du secteur
- Assurer la traçabilité des contrôles et des actions menées sur les sites
- Identifier les écarts de qualité, proposer et mettre en place des actions correctives en formalisant les modifications à apporter au procédé et aux équipements
- Vérifier la conformité au cahier des charges et aux demandes spécifiques des clients
- Assurer le traitement des réclamations clients
- Renseigner et analyser les indicateurs issus des outils de suivi (documents d'exploitation, applications métier, rapports)
- Prévenir les anomalies, incidents, risques Hygiène Sécurité et Environnement et assurer leur traitement dans les délais attendus en contrôlant la bonne réalisation des modes opératoires par les agents et mettre en œuvre d'éventuelles actions correctives

Qualifications et compétences associées aux activités (2/2)

Assurer le pilotage de l'activité sur son secteur

- Proposer des investissements ou solutions en vue d'améliorer la rentabilité de la prestation
- Contribuer au pilotage de la rentabilité du secteur (*analyse des écarts, ajustement des moyens humains et matériels*) par le suivi des heures réalisées, des consommations de produits et des coûts liés aux prestations
- Participer à la préparation des éléments de facturation et à la conformité administrative des chantiers
- Réaliser un point d'activité régulier auprès du/de la responsable d'exploitation ou d'agence
- Anticiper les besoins en recrutement, remplacements ou renforts en fonction de l'activité

Fidéliser et développer le portefeuille clients

- Entretenir une relation de proximité et de qualité avec les clients du secteur
- Répondre aux demandes courantes, signalements et réclamations afin de satisfaire le client
- Identifier les besoins d'adaptation de la prestation et proposer des améliorations ou services complémentaires
- Contribuer au développement commercial en détectant des opportunités sur les sites suivis et en participant à la conclusion de nouvelles prestations
- Assurer un rôle d'interface efficace entre le client, les équipes et la direction
- Représenter l'entreprise dans le respect des règles d'image, de confidentialité et de courtoisie

Domaines de compétences

Savoirs / Connaissances

- Connaissance approfondie des techniques de propreté (*méthodes manuelles et mécanisées*)
- Connaissance des matériels, équipements et produits utilisés et de leur maintenance courante
- 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 règles de management d'équipe et d'animation de personnel multisites
- Maîtrise des principes de gestion économique et budgétaire d'un secteur (*suivi des heures, coûts, rentabilité*)
- Connaissance des outils de pilotage et de suivi des indicateurs (*tableaux de bord, applications métier, outils de planification*)
- Connaissance des procédures RH (*intégration, disciplinaire de base, absences, remplacement*)

Savoir-faire / Compétences opérationnelles

- Organisation et optimisation d'un portefeuille de sites (*planification, allocation des ressources, priorisation*)
- Gestion des situations imprévues et capacité d'adaptation de l'organisation en fonction des aléas opérationnels
- Détection d'opportunités commerciales sur les sites suivis et contribution à la conclusion de nouvelles prestations
- Analyse des besoins des clients et proposition des adaptations ou prestations complémentaires
- Maîtrise du suivi économique du secteur (*heures consommées, consommables, coûts, écarts*)
- Contrôle de la qualité des prestations et mise en œuvre des actions correctives ou d'amélioration
- Encadrement et accompagnement des équipes
- Application et capacité à faire respecter les règles de sécurité, les protocoles et les procédures internes
- Utilisation des outils numériques de gestion (*logiciels de planification, suivi d'activité, tableaux de bord*)

Savoir-être / Compétences comportementales

- Sens du service-client et de la relation commerciale
- Rigueur et fiabilité
- Ponctualité
- Capacité à fédérer, motiver et accompagner les équipes
- Réactivité et adaptabilité face aux aléas opérationnels
- Sens de la communication, écoute active et diplomatie (*clients, équipes, responsables*)
- Esprit d'initiative et autonomie dans la résolution des problèmes
- Exemplarité dans le respect des règles, des postures et des valeurs de l'entreprise
- Sens des responsabilités
- Organisation du travail et gestion des priorités
- Capacité à travailler en transversalité et en multisites

Contexte professionnel / Conditions d'exercice

- Travail en journée ou horaires décalés selon les besoins des sites du secteur
- Environnement : locaux variés (bureaux, hôpitaux, industries, espaces publics...)
- Déplacements fréquents entre plusieurs sites du portefeuille
- 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 chef(fe) de site, souvent requise
- Aptitude à encadrer des équipes et à représenter l'entreprise auprès du client
- Aptitude à organiser et à prioriser des activités en multisites

Voies d'accès au métier

- Accès possible après une expérience confirmée comme chef(fe) de site dans la propreté
- Possibilité de recrutement externe pour des profils disposant d'une expérience en management opérationnel, logistique ou exploitation dans les métiers de services (*Bac +3*) – sous réserve d'une formation technique complémentaire
- Diverses Certifications et Qualifications Professionnelles (CQP) de la Branche pouvant néanmoins faciliter l'accès et certifier les compétences, à titre indicatif :
 - CQP Responsable de secteur en propreté (niveau 5)
 - BTS Métiers des services à l'environnement (niveau 5)

Évolution professionnelle

- Possibilité d'évolution vers des fonctions d'encadrement davantage élargies comme le métier de responsable d'exploitation ou responsable d'agence
- Possibilité par ailleurs d'évoluer vers des postes exclusivement commerciaux tels que le métier de chargé(e) d'affaires / responsable clientèle ou encore vers d'autres métiers des services support
- Certification de la Branche pouvant faciliter l'accès aux niveaux supérieurs et certifier les compétences, à titre indicatif :
 - Certification Responsable développement et qualité hygiène, propreté et services (niveau 6)
 - MBA spécialisé Manager de la stratégie commerciale et marketing des entreprises de services (niveau 7)



Responsable d'exploitation
Responsable d'agence

Chargé(e) d'affaires / responsable clientèle

Évolutions

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 responsable de secteur



Effectifs en légère hausse

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 du métier de responsable de secteur



Transitions numériques et techniques

- Renforcement de la traçabilité : partage de données en temps réel (badge NFC, capteurs), outils de suivi, rapports automatisés...
- Professionnalisation du management à distance grâce aux outils digitaux (tableaux de bord, alertes, applications RH)
- Intégration croissante de la robotisation (autolaveuses autonomes, cobots) → supervision, planification et contrôle des indicateurs



Transformations sociales

- Tensions persistantes sur le recrutement, nécessitant un rôle accru dans la fidélisation et la montée en compétence des équipes
- Renforcement du rôle de "pivot" du responsable de secteur entre agents, chefs d'équipe, responsable 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 une optimisation rigoureuse des moyens
- Pilotage de la rentabilité de chaque site et recherche d'efficacité opérationnelle
- Variabilité des volumes à entretenir en fonction des nouveaux modes d'occupation des locaux
- Attentes clients renforcées en matière de réactivité, de qualité et de justification des coûts



Transition écologique

- Renforcement du cadre réglementaire et normatif : certifications (ISO, MASE, Qualiprope...), écolabels, réduction énergétique (décret tertiaire, loi AGECL...)
- Rôle accru du / de la responsable de secteur dans la sensibilisation des équipes et la mise en œuvre des protocoles écoresponsables
- Pilotage d'indicateurs environnementaux (consommations, déchets, produits utilisés) sur l'ensemble du secteur