

# Agent de service de collectivité

Rome K2204, J1301, K1204, M1603

## 1 Le métier

### Le métier : Agent de service de collectivité



©Cuisinière de collectivité-CRpaca

Huissier, appariteur, agent de service hospitalier (A.S.H), agent d'entretien et d'accueil..., l'agent de service peut avoir des fonctions différentes selon la collectivité qui l'emploie. Il exerce cependant toujours un métier de service auprès des usagers et des professionnels qu'il assiste. Nettoyage, accueil, distribution des repas ou du courrier..., ces activités sont très variées. Elles visent toutes au confort et au bien être des personnes accueillies. Organisé et soucieux du bon fonctionnement logistique des institutions, ce professionnel apprécie le contact avec le public.

### Des interventions liés à l'entretien des bâtiments à usage collectif.

Cet agent peut exercer dans différentes collectivités telles que les services administratifs, les établissements d'enseignement ou de soins. Il y assure des missions de propreté et d'hygiène des locaux : salles de classes, dortoirs, réfectoires, chambres de malades ou salles de soins. Dans ce cadre, il surveille le bon état des bâtiments et peut effectuer des travaux de 1ere maintenance (changement d'ampoules électriques), d'agencement du mobilier ou de rangement (magasinage des documents dans les bibliothèques ou archives publiques, par exemple). En milieu hospitalier ou sensible, il exécute également des opérations de désinfection et de stérilisation des équipements.

### Une participation à l'activité hôtelière.

Ce professionnel participe également au service de restauration des personnes accueillies : salariés de la collectivité, enfants scolarisés, patients hospitalisés... Il s'agit notamment de petits travaux de cuisine (préparation des légumes, réalisation de mets simples), de la distribution des repas, de la desserte des tables ou du lavage et du rangement de la vaisselle. Son intervention peut varier en fonction du mode d'organisation de la préparation des plats (gestion directe par l'établissement, gestion et livraison assurée par une société de restauration collective en liaison chaude ou froide) et du type de service (à table, self service, dans les chambres). Si la collectivité dispose d'un service d'hébergement, l'installation des personnes dans leur chambre, les travaux de blanchisserie (entretien du linge, des vêtements), le renouvellement de la literie et des draps lui sont aussi demandés.

### **Un rôle d'assistance auprès du public ou d'autres professionnels de la collectivité.**

D'autres tâches telles que l'accueil, la surveillance, l'accompagnement des usagers peuvent lui être confiées. Il est également chargé de l'acheminement de documents, de courriers entre les différents services de la collectivité ou de l'affichage d'information à l'attention du public. Il peut aussi seconder d'autres professionnels dans l'exercice de leurs fonctions : aide à la prise de médicaments par les patients aux côtés du personnel soignant, préparation d'instruments ou de matériel pédagogique pour les enseignants. Enfin, dans les établissements d'enseignement, il intervient dans l'organisation logistique des examens et des salles de cours.

### **S'adapter aux besoins des usagers et de la structure.**

Ce professionnel travaille seul (nettoyage) ou en équipe (cuisine). Son activité implique de nombreux déplacements à l'intérieur de son lieu de travail ou sur différents sites d'une même collectivité. Polyvalent, il peut intervenir partout où son aide est requise. Ses horaires sont réguliers mais parfois décalés par rapport au fonctionnement de la collectivité. En établissement hospitalier, son activité est organisée par roulement pour assurer la continuité du service (travail de jour, de nuit et le week-end). Quel que soit son employeur, le rythme de travail peut être plus soutenu au moment des repas et en période d'affluence (rentrée scolaire).

### **Respecter des règles d'hygiène et de sécurité, avoir des aptitudes relationnelles.**

Même si son autonomie est limitée, l'agent de service est responsable dans l'utilisation du matériel technique : chariot, balai, autolaveuse, machine à laver ou équipement de séchage-repassage... La manipulation de produits détergents (dont il contrôle également l'approvisionnement), de déchets ménagers, la répétitivité de gestes et de postures (station debout prolongée) comme la manutention de charge, lui impose de porter des vêtements de protection adaptés (gants, blouses), de respecter des consignes et des conditions d'utilisation. Il doit parfois appliquer des protocoles stricts en matière de propreté, d'hygiène alimentaire ou de sécurité des usagers (dans les hôpitaux, crèches, cantines scolaires). Ce métier s'exerce au contact du public. Garant de l'image de la structure et de ses missions de service, ce professionnel doit avoir de bonnes qualités relationnelles.

## **2 Le marché du travail**

### **Sur quels postes débiter dans le métier ?**

#### **« Débutant accepté »... pour une large part des postes.**

La plupart des emplois sont ouverts aux débutants après une courte période d'adaptation au poste. Ceux placés au contact de publics sensibles (personnes âgées, malades, jeunes enfants) et/ou exigeant un respect de règles strictes d'hygiène et de sécurité (cuisine, hôpitaux, crèches) nécessitent toutefois un temps de formation aux procédures et aux protocoles plus long. En milieu hospitalier, par exemple, l'entretien des salles d'attente, des espaces de circulation sera confié à des débutants tandis que le personnel expérimenté prendra en charge la décontamination des salles de soin ou des blocs opératoires.

### **Et demain ?**

#### **Des facteurs propices au maintien des recrutements d'agents de service.**

Ces professionnels appartiennent à la famille professionnelle des agents d'entretien. Selon les services du ministère de l'emploi, 378.000 emplois seraient globalement à pourvoir pour ces derniers au niveau national d'ici 2015. Ces recrutements seraient liés à 2 facteurs principaux :

l'impact des fins de carrière.

En PACA comme en France, la part des 50 ans et plus dans ce métier laisse présager un nombre important de départs à la retraite dans les années à venir. 81% des recrutements devraient correspondre au remplacement des effectifs en fin de carrière professionnelle.

l'adaptation aux besoins croissants des personnes dépendantes.

Le vieillissement de la population, la nécessité de pallier aux besoins actuellement non couverts en structures d'accueil, l'adaptation des activités de services à la demande sociale... vont contribuer à l'augmentation du personnel participant à la prise en charge des enfants, des personnes âgées ou handicapées. Les agents de service (ATSEM, ASH...) seront concernés par cette demande de travail même

si le volume des créations d'emploi pourrait être moindre que pour les aides soignants ou les aides à domicile. Ces besoins pourraient intensifier les difficultés de recrutement pour ce métier.

## **Deux éléments pourraient limiter ce développement.**

L'externalisation des activités d'entretien et de restauration collective à des sociétés privées. Choisi depuis plusieurs années par certains hôpitaux ou collectivités territoriales, ce mode d'organisation pourrait s'amplifier au moment du départ en retraite des salariés.

Le transfert des personnels de service de l'Education nationale à la Région et aux Départements. Pour ces agents, le statut de la Fonction Publique Territoriale va se substituer peu à peu au statut de la Fonction Publique d'Etat. Les collectivités territoriales pourraient être amenées à modifier progressivement les modalités de recrutement et d'organisation du travail de ces professionnels : moins de personnels permanents sur un même lieu de travail, plus d'agents « tournants » pour des interventions ponctuelles.

## **Des impératifs de professionnalisation multiples.**

Pour les agents de service et leur employeur, l'acquisition ou la reconnaissance de compétences professionnelles pourraient devenir une nécessité dans les années à venir. Il existe plusieurs raisons à cela :

### ***le développement de la territorialisation et la mutualisation des services.***

Avec le transfert de compétences de l'Etat à la Région, les liens de proximité avec les usagers se renforcent. Ces derniers deviennent plus exigeants sur les services rendus par les collectivités en particulier ceux accomplis par les agents de service : accueil, accompagnement, amélioration du cadre de vie. Dans un sens opposé, la mutualisation des services au sein de regroupement de communes (communauté d'agglomération, communauté de communes...) nécessite une harmonisation des interventions sur l'ensemble du territoire couvert et des compétences professionnelles du personnel qui les assure.

### ***l'individualisation des prestations en matière d'activité hôtelière.***

La gestion globale du service de restauration est assurée par les collectivités territoriales pour des publics très variés : enfants des crèches ou des écoles, collégiens ou lycéens, personnes âgées en maison de retraite ou bénéficiant de la prestation « portage à domicile ». Aujourd'hui, la restauration collective se trouve également confrontée à une mission éducative à caractère social (recommandation nutritionnelle), au développement de la médicalisation des repas, à l'accueil de convives atteints d'allergies alimentaires et au respect de leurs convictions religieuses. Cela nécessite de la part des agents chargés de la distribution ou de la surveillance des repas une capacité d'adaptation à des situations de plus en plus diverses et à un suivi des besoins de l'utilisateur (y compris via des outils informatiques).

### ***le renforcement des normes sanitaires.***

Optimiser la qualité de prise en charge des patients et lutter contre les infections contractées dans les établissements de soin incite ces structures à une plus grande rigueur sur la désinfection et la stérilisation. Parallèlement, la réglementation européenne en matière d'hygiène alimentaire et de traçabilité des denrées (Food Law) impose des contrôles des services de restauration collective par les services vétérinaires. Chaque établissement scolaire a également l'obligation d'élaborer un plan de formation annuel du personnel de restauration (hygiène alimentaire, gestes de premiers secours). En cas de faute professionnelle (malaise, intoxication alimentaire), les agents peuvent être responsables pénalement.

### ***la lutte contre la précarité des agents de service en emploi.***

Selon le centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), en PACA 13,6% des agents ne disposent pas des savoirs de base en français ou mathématiques lors des tests d'entrée en préparation concours. Une remise à niveau adaptée, déjà initiée par quelques collectivités, leur permettrait de se familiariser à nouveau avec l'écrit, de mieux appliquer les consignes de service et de mieux communiquer avec leurs collègues ou le public. De même, l'acquisition de nouveaux savoirs leur ouvrirait des perspectives professionnelles : mobilité, possibilité de passer des concours. Sont également en jeu les modalités de formation et d'intégration dans la fonction publique notamment (pérennisation des emplois, titularisation) des personnes parfois éloignées du marché du travail et recrutées par la voie des contrats aidés.

## ***la possibilité de recruter à l'avenir en dehors du « vivier traditionnel ».***

Ce métier est traditionnellement occupé par des femmes peu ou pas diplômées. Hors dans la décennie à venir, la population sera globalement plus diplômée et plus exigeante sur la qualité de l'emploi. Attirer et fidéliser une main d'œuvre, notamment des jeunes, dont les attentes seront supérieures à celles de leurs aînés pourraient devenir un enjeu important pour les collectivités. Cela pourrait passer par une meilleure identification et valorisation des compétences réellement exercées par ces professionnels, grâce à un rôle accru de l'encadrement intermédiaire.

Les impératifs de professionnalisation de ces actifs ont été récemment pris en compte par le législateur. Le volet formation (création d'un droit individuel à la formation, obligation de formation des agents par la collectivité...) de la loi de réforme de la fonction publique territoriale (19/02/2007) devrait contribuer à y répondre.

## **3 Evoluer**

### **Je veux évoluer dans le métier ou dans le secteur professionnel.**

#### **Faire carrière dans la fonction publique territoriale.**

S'il a choisi la filière technique, l'agent de service occupant le grade d'adjoint technique (agent technique) de 2ème classe peut accéder aux grades successifs suivants :

- agent de 1ère classe,

Ce grade est accessible après 6 ans de service ou en passant un concours interne. Ce professionnel est chargé de travaux d'exécution plus spécialisés. Il a un rôle de chef d'équipe en répartissant les tâches confiées à une équipe d'agents de 2ème classe, notamment dans les petites communes.

- agent technique principal,
- agent technique en chef,

Ces deux grades sont accessibles uniquement par avancement (ancienneté). Ils concernent des fonctions techniques nécessitant une expérience professionnelle étendue.

#### **Evoluer dans les établissements de soin privés ou publics.**

L'agent de service hospitalier peut accéder à des fonctions

- de brancardier, avec une attestation de formation au premier secours,
- d'agent de service hospitalier qualifié, avec une formation de niveau V dans le domaine du bio nettoyage ou de l'aide à la personne.

Après 3 années d'exercice, il peut préparer le diplôme professionnel d'aide soignant (DPAS) ou d'auxiliaire de puériculture (DPAP) pour exercer l'un ou l'autre de ces métiers.

