

Les métiers de la **propreté** en Normandie

**LES AGENTS
DE SERVICE HOSPITALIER**

JUILLET 2026





INTRODUCTION

Les établissements sanitaires et médico-sociaux connaissent de profondes transformations sous l'effet du vieillissement de la population, de l'évolution des besoins de santé, des attentes des usagers et des transitions numérique, technologique et environnementale. Dans ce contexte, les fonctions assurées par les agents de service hospitalier (ASH) évoluent

et mobilisent des compétences de plus en plus diversifiées. Sans réaliser d'actes de soins, ils contribuent à la qualité des environnements de soins et de vie, à la sécurité sanitaire, au confort des personnes prises en charge et au bon fonctionnement des établissements.

Pourtant, derrière l'appellation d'ASH se cachent aujourd'hui des réalités professionnelles très diverses. Les employeurs utilisent une grande variété d'intitulés de poste : agent de bionettoyage, agent de propreté hospitalière, agent hôtelier, agent hôtelier polyvalent, agent de service... qui traduisent la diversité des fonctions exercées et des compétences mobilisées.

Cette diversité soulève plusieurs questions : quelles fonctions recouvrent aujourd'hui le métier d'ASH ? Quelles compétences sont communes à l'ensemble des professionnels et lesquelles répondent aux exigences propres des différents environnements d'intervention ? Comment les transitions en cours feront-elles évoluer les compétences et le profil de l'ASH de demain ? Pour répondre à ces interrogations, cette étude propose une lecture des métiers fondée sur les fonctions réellement exercées, plutôt que sur les seuls intitulés de poste. Elle vise à mieux comprendre les besoins en emploi et en compétences, à identifier les enjeux d'attractivité et de fidélisation, et à anticiper les évolutions du métier.

Le rapport poursuit ainsi les objectifs suivants :

- Dresser un état des lieux des emplois d'ASH et des dynamiques du marché du travail en Normandie
- Mettre en évidence la diversité des fonctions recouvertes par l'appellation d'ASH
- Analyser les besoins en compétences et les attentes des employeurs selon les fonctions exercées
- Identifier les tensions de recrutement, les freins à l'attractivité et les leviers de fidélisation ;
- Anticiper les évolutions du métier au regard des transitions technologique, numérique, environnementale et sociétale afin de dégager le profil de compétences de l'ASH de demain.

LES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ

Une série de trois études



Panorama statistique
emploi formation



Les agents d'entretien
de locaux



Les agents
de service hospitalier

CHAMP ET APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Périmètre d'analyse

Les métiers consistant à assurer le nettoyage, l'entretien et l'hygiène de lieux de vie, de travail ou accueillant du public (bureaux, sites industriels, commerces, établissements de santé, bâtiments scolaires, espaces publics...) :

- Les agents d'entretien de locaux
- Les agents de service hospitalier

Une démarche organisée autour de trois axes de travail :

- Une recherche documentaire approfondie (articles, dossiers, webinaires, rapports, sites, etc.).
 - Une analyse statistique de l'emploi, du marché du travail, des besoins et tensions, de la formation.
 - Des entretiens qualitatifs réalisés de février à avril 2026 auprès d'une vingtaine d'acteurs et experts des métiers de la propreté.
- Objectif : identifier les problématiques d'emploi et de compétences, et repérer les évolutions et mutations impactant les métiers.

Trois rapports sur les métiers de la propreté :

- Panorama statistique emploi-formation
- Les agents d'entretien de locaux
- Les agents de service hospitalier

SOMMAIRE

APERÇU STATISTIQUE DES AGENTS DE SERVICE HOSPITALIER 3

- 3 Profil des agents de service hospitalier
- 5 Marché du travail, besoins en main d'œuvre et tensions de recrutement

ASH : AU-DELA DE L'APPELLATION, DES REALITES PROFESSIONNELLES PLURIELLES 6

- 6 Des réalités professionnelles différenciées selon les lieux et les activités
- 8 ASH : des fonctions plurielles, des attentes employeurs spécifiques
- 9 Remplacer les absences, anticiper les départs : les enjeux de recrutement des ASH
- 10 Intégration, formation, évolution professionnelle : des leviers d'attractivité et de fidélisation

MUTATIONS ET EVOLUTIONS DU METIER D'AGENT DE SERVICE HOSPITALIER 13

- 13 La crise sanitaire : un révélateur et un accélérateur des évolutions du métier d'ASH
- 14 Quelles évolutions à venir ? quels impacts ?
- 17 L'ASH de demain : un socle commun de compétences, des spécificités renforcées

CONCLUSION 19

ANNEXES 21



APERÇU STATISTIQUE DES AGENTS DE SERVICE HOSPITALIER

Les données sur le métier d'agent de service hospitalier reposent sur un périmètre défini à partir des nomenclatures métiers sur lesquelles s'appuie la statistique publique.

Deux nomenclatures ont été mobilisées :

- la nomenclature des familles professionnelles (FAP 2021) de la Dares (ministère du Travail)
- le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME v4) de France Travail

Correspondances FAP 2021 – Rome V4	
FAP 2021	ROME V4
T4X61 Agents de service hospitalier	J1301 Agent de service hospitalier (ASH) J1309 Agent de stérilisation de service hospitalier

PROFIL DES AGENTS DE SERVICE HOSPITALIER

17 300 personnes déclarent exercer la profession d'agent de service hospitalier en Normandie. Constituant une population extrêmement féminine, les ASH sont pour beaucoup en seconde partie de carrière avec notamment 23 % de départs en fin de carrière à prévoir d'ici 6 à 8 ans. Pour beaucoup titulaires d'un niveau de diplôme CAP/BEP, les ASH occupent des emplois moins pérennes que la moyenne régionale des actifs, avec un taux de temps partiel élevé.

Combien sont-ils ?

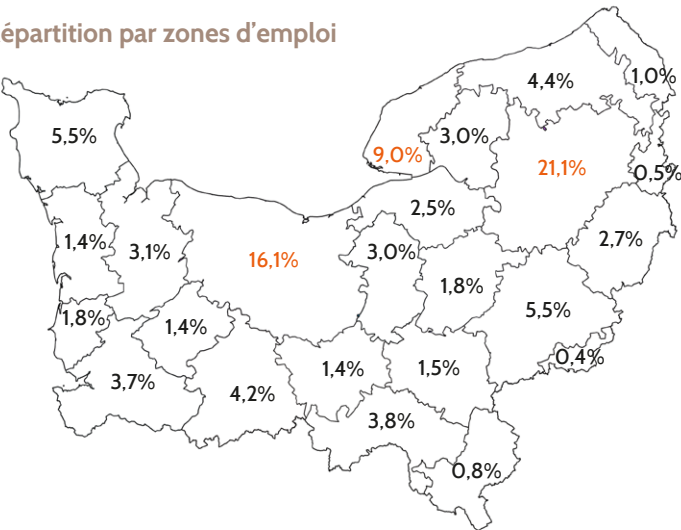
17 300 actifs
Soit 1,3 % des actifs en emploi normands
Évolution 2016-2022 : +11,7 %

Principaux secteurs d'activité

- Activités pour la santé humaine 42 %
- Hébergement médico-social et social 38 %
- Action sociale sans hébergement 12 %

Où travaillent-ils ?

Répartition par zones d'emploi

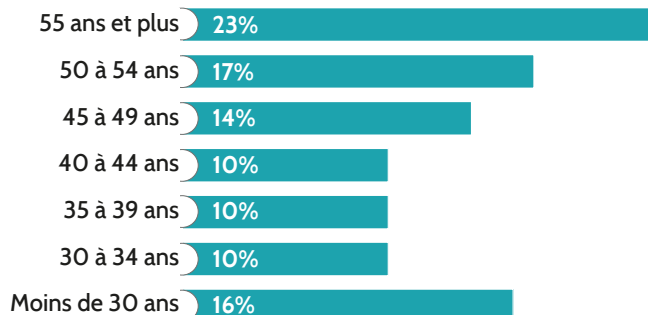


Qui sont-ils ?

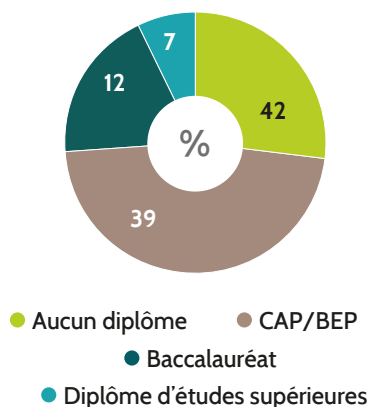
Une profession très féminine



54 % des ASH en seconde partie de carrière (45 ans et +)

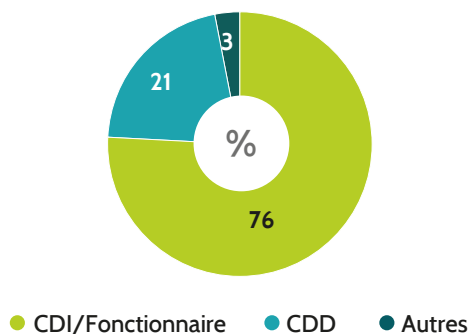


Près de la moitié des ASH avec un niveau de diplôme de CAP/BEP

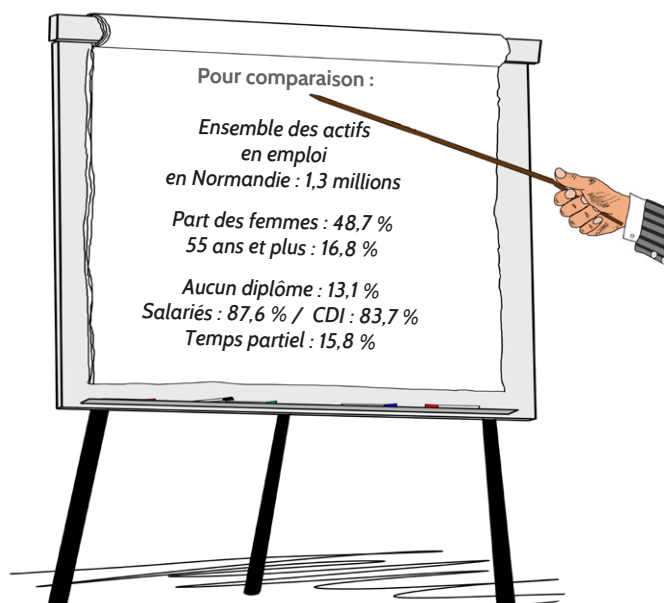


Des salariés plus souvent en CDD que les autres actifs

Salarié/fonctionnaire : 100 %



Un métier souvent exercé à temps partiel



Source : RP 2022 - Insee



MARCHÉ DU TRAVAIL, BESOINS EN MAIN D'ŒUVRE ET TENSIONS DE RECRUTEMENT

Fin 2025, plus de 2 500 personnes inscrites à France Travail recherchent un emploi d'agent de service hospitalier. Constitué quasi-essentiellement de femmes, surtout âgées de 25 à 49 ans, ce public dispose pour les trois quarts d'un niveau de diplôme au moins égal au CAP/BEP. Plus de 30 % se trouvent en chômage de longue durée.

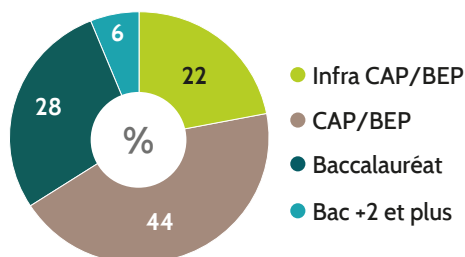
Près de 800 offres d'emploi, dont la moitié de contrats de courtes durées (inférieurs à 6 mois) ont été diffusées par France Travail et ses partenaires sur l'année 2025.

Les intentions d'embauche pour 2026 font état d'une part importante de contrats saisonniers. Le niveau de tension de recrutement reste modéré voire faible dans les départements normands à l'exception de la Manche (tension forte).

2 540 demandeurs d'emploi sur le métier d'agent de service hospitalier fin 2025 : qui sont-ils ?

Majoritairement des femmes (92 %)

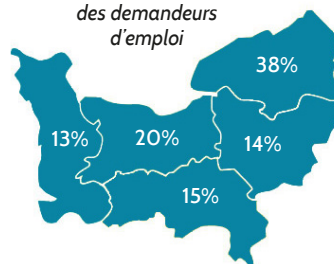
De faibles niveaux de formation



31 % en chômage de longue durée (> à 1 an)

Source : France Travail

Localisation des demandeurs d'emploi



De nombreux seniors

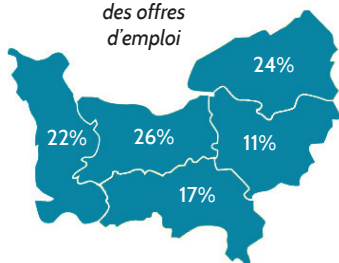
50 ans et plus 21,7%

25 à 49 ans 61,0%

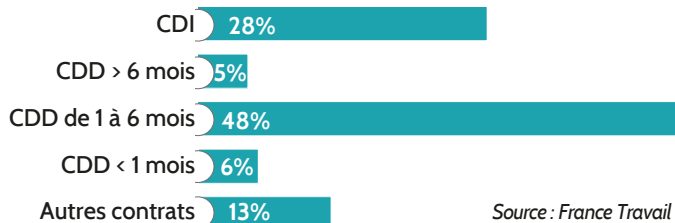
15 à 24 ans 17,3%

780 offres d'emploi d'ASH en 2025 : quelles sont-elles ?

Localisation des offres d'emploi



Contrats proposés

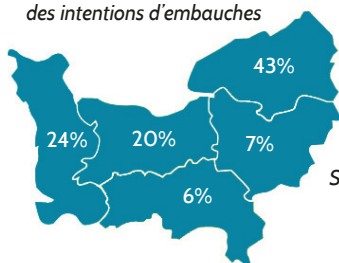


Source : France Travail

1 680 projets de recrutement d'ASH pour 2026 : quels sont-ils ?

- 62 % de recrutement sur des emplois pérennes, dont un peu plus d'un quart jugé difficile
- Néanmoins une part plus importante de projets à caractère saisonniers (38 %) qu'en moyenne régionale tous métiers (30 %)

Localisation des intentions d'embauches



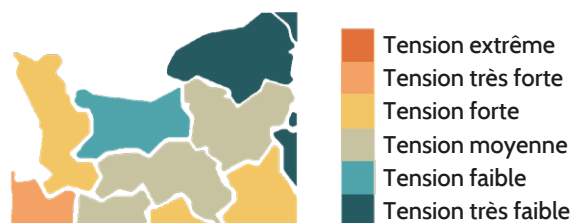
Source : BMO 2026 France Travail

Un niveau de tension de recrutement plutôt modéré à faible, excepté dans la Manche

Principaux facteurs de tension

- Non durabilité de l'emploi - Non attractivité salariale
- Conditions de travail contraignantes

Agents de service hospitalier
Tension « faible » au niveau régional



Source : Les métiers en tensions en 2024 - DARES

Source : RP 2022 - Insee

ASH : AU-DELÀ DE L'APPELLATION, DES RÉALITÉS PROFESSIONNELLES PLURIELLES

Une appellation générique qui masque la diversité des situations professionnelles

L'appellation agent de service hospitalier (ASH) est largement utilisée pour désigner les personnels chargés des activités d'entretien, d'hygiène et, dans certains cas, de services hôteliers au sein des établissements sanitaires et médico-sociaux. Historiquement associée aux classifications de la fonction publique hospitalière, elle demeure aujourd'hui encore très présente dans les usages, y compris lorsque les activités sont exercées dans des établissements privés ou dans des structures médico-sociales.

Cette dénomination présente toutefois plusieurs limites lorsqu'il s'agit d'analyser les métiers, les besoins en compétences ou les problématiques de recrutement :

- ◆ Elle ne renvoie pas à une fonction unique mais recouvre des situations professionnelles très diverses. Les activités exercées varient selon les espaces d'intervention, les objectifs poursuivis, le niveau d'exigence sanitaire des locaux et l'organisation retenue par l'établissement.
- ◆ Les employeurs utilisent une grande variété d'intitulés de poste pour désigner ces fonctions. Selon les contextes, les professionnels peuvent être recrutés sous les appellations d'agent de bionettoyage, d'agent de propreté hospitalière, d'agent hôtelier, d'agent hôtelier polyvalent ou encore d'agent de service. Ces intitulés traduisent généralement une volonté de mieux rendre compte du contenu réel des missions exercées.
- ◆ Une source de confusion : l'existence de situations dites d'« ASH faisant fonction d'aide-soignant ». Dans certains établissements, des agents ayant le statut d'ASH peuvent être amenés à exercer les activités relevant du métier d'aide-soignant. Ces situations ne relèvent toutefois pas du champ des métiers de la propreté, du bionettoyage ou des services hôteliers et ne sont donc pas intégrées dans le périmètre de la présente analyse. L'utilisation du terme ASH doit ainsi être considérée comme un point d'entrée dans l'analyse plutôt que comme la désignation d'un métier clairement identifié. Pour comprendre les besoins en emploi et en compétences, il est nécessaire de s'intéresser aux environnements d'intervention, aux activités réalisées et aux objectifs poursuivis.

Principales limites à l'appellation d'ASH

- Une dénomination administrative avant d'être un métier.
- Une appellation utilisée pour des fonctions très différentes.
- Des réalités professionnelles distinctes selon les lieux d'exercice.
- Une coexistence avec d'autres dénominations.
- Des situations de "faisant fonction".

DES RÉALITÉS PROFESSIONNELLES DIFFÉRENCIÉES SELON LES LIEUX ET LES ACTIVITÉS

Les activités des agents regroupés sous l'appellation générique d'ASH s'exercent dans des environnements de travail très différents. Or, les lieux d'intervention conditionnent largement la nature des activités réalisées, les objectifs poursuivis ainsi que les compétences attendues des professionnels. L'analyse des situations observées permet ainsi d'identifier plusieurs fonctions distinctes, organisées autour de niveaux croissants d'exigence en matière d'hygiène, de prévention du risque infectieux ou de qualité de vie des personnes accueillies.

Des employeurs et des modes d'organisation variés

Les activités associées à l'appellation d'ASH sont présentes dans la plupart des établissements sanitaires et médico-sociaux. Selon les organisations retenues, elles peuvent être assurées par des personnels employés directement par l'établissement ou confiées à des entreprises spécialisées de la propreté. Ainsi, les principaux employeurs d'ASH sont les centres hospitaliers, les cliniques, les Ehpad publics ou privés et les établissements médico-sociaux. Les entreprises de propreté interviennent également dans le cadre de prestations externalisées.

Les modes d'organisation des activités sont propres à chaque établissement, mais le schéma suivant est fréquemment observé :

- ◆ À l'hôpital, les activités directement liées aux soins et à la prévention du risque infectieux sont le plus souvent réalisées en interne afin de garantir la maîtrise des protocoles,

la coordination avec les équipes soignantes et la continuité de service. L'entretien des espaces administratifs ou publics est plus fréquemment externalisé.

- En Ehpad, les activités d'entretien et d'hôtellerie restent généralement intégrées aux équipes de l'établissement, en raison des interactions quotidiennes avec les résidents et de la nécessité d'assurer une continuité dans les services rendus.

Ce schéma tend toutefois à évoluer. Le marché du bionettoyage hospitalier externalisé s'est développé, y compris pour des activités à forte technicité. Des entreprises spécialisées interviennent désormais dans les chambres, les unités de soins, les secteurs d'isolement, les laboratoires ou encore les blocs opératoires. Les principaux groupes nationaux de la propreté spécialisés dans le secteur de la santé sont ainsi présents en Normandie et accompagnent des établissements publics comme privés.



Des environnements d'intervention qui déterminent les activités et les objectifs poursuivis

La diversité des réalités professionnelles observées s'explique en grande partie par les caractéristiques des environnements d'intervention. Les activités réalisées dans un hall d'accueil, un service de soins, un bloc opératoire ou un Ehpad répondent à des objectifs différents et mobilisent des niveaux d'exigence spécifiques.

Hôpital et Ehpad : des logiques d'intervention différentes

À l'hôpital, l'organisation des activités repose sur une segmentation des espaces selon leur niveau de risque (espaces publics et administratifs, services de soins, secteurs à haut risque), qui s'accompagne souvent d'une spécialisation des fonctions. Les exigences en matière de protocoles, de traçabilité et de maîtrise du risque infectieux varient selon les secteurs. Au-delà de la propreté des locaux, les activités de bionettoyage contribuent directement à la qualité et à la sécurité des soins.

En Ehpad, les interventions s'inscrivent dans une logique différente. Les locaux constituent avant tout des lieux de vie, où les exigences d'hygiène s'articulent avec des objectifs de confort, de bien-être et de qualité de vie. Les fonctions sont généralement plus polyvalentes : les mêmes agents peuvent assurer l'entretien des chambres et des espaces collectifs, participer à la gestion du linge ou à certaines prestations hôtelières. La dimension relationnelle y est également plus marquée, les ASH étant en contact quotidien avec les résidents.

	Comparaison • HÔPITAL • EHPAD
FINALITÉ DOMINANTE	● Prévention du risque infectieux et sécurité sanitaire ● Qualité de vie, confort et hygiène des résidents
NATURE DES ESPACES	● Espaces fortement différenciés selon le niveau de risque ● Espaces principalement conçus comme des lieux de vie
ORGANISATION DU TRAVAIL	● Segmentation fréquente des espaces et des fonctions ● Polyvalence plus importante des fonctions
ACTIVITÉS PRINCIPALES	● Propreté, bionettoyage, désinfection ● Entretien, hôtellerie, gestion du linge, restauration
RELATION AVEC LES USAGERS	● Contact généralement limité avec les patients ● Contact quotidien avec les résidents



Des finalités d'intervention différentes et des activités adaptées selon les espaces

Les espaces publics et administratifs

- **Espaces concernés** : Halls d'accueil - Circulations générales - Salles d'attente Bureaux administratifs - Espaces accessibles au public
- **Finalité** : Garantir la propreté, le confort des usagers et l'image de l'établissement.
- **Activités réalisées** : Nettoyage des sols et surfaces / Entretien des sanitaires publics / Collecte des déchets / Utilisation de matériels mécanisés / Réapprovisionnement en consommables

Les espaces de vie en Ehpad

- **Espaces concernés** : Chambres des résidents - Espaces collectifs - Salles à manger
- **Finalité** : Contribuer à la qualité de vie, au confort et au bien-être des résidents.
- **Activités réalisées** : Entretien des chambres / Entretien des espaces collectifs / Service des repas / Gestion du linge / Participation au confort quotidien des résidents / Transmission d'informations aux équipes

Les services de soins

- **Espaces concernés** : Chambres de patients - Sanitaires Postes de soins - Locaux de soins - Circulations internes aux services
- **Finalité** : Contribuer à la prévention du risque infectieux et à la sécurité des patients.
- **Activités réalisées** : Bionettoyage* des chambres / Nettoyage et désinfection des surfaces / Remise en état des chambres après sortie / Entretien des locaux de soins / Gestion des déchets de soins

Les secteurs à haut risque infectieux

- **Espaces concernés** : Blocs opératoires - Salles interventionnelles - Services de réanimation - Chambres d'isolement - Certains plateaux techniques spécialisés
- **Finalité** : Garantir un niveau maximal de maîtrise du risque infectieux.
- **Activités réalisées** : Bionettoyage* renforcé / Remise en état des salles d'intervention / Application de protocoles spécifiques / Traçabilité renforcée des opérations / Respect de procédures qualité exigeantes

*Bionettoyage :

Ensemble des opérations de nettoyage et de désinfection réalisées selon des protocoles d'hygiène et de désinfection spécifiques afin de réduire la contamination microbiologique des surfaces et de prévenir le risque infectieux.



ASH : DES FONCTIONS PLURIELLES, DES ATTENTES EMPLOYEURS SPÉCIFIQUES

L'analyse des environnements d'intervention met en évidence plusieurs fonctions professionnelles distinctes derrière l'appellation générique d'ASH. Le présent rapport propose une typologie en quatre grandes fonctions afin d'identifier les spécificités du métier : si ces fonctions partagent un socle commun autour de l'hygiène et de l'entretien des locaux, elles mobilisent des compétences techniques, organisationnelles et relationnelles différentes. Les employeurs adaptent leurs critères de recrutement en fonction du niveau d'exigence sanitaire des espaces concernés, de la technicité des interventions réalisées et du degré d'autonomie attendu.

Quatre fonctions, quatre profils de compétences

L'analyse de la typologie proposée met en évidence une gradation des métiers selon le degré de proximité avec les activités de soins et le niveau d'exigence sanitaire des espaces entretenus. Les fonctions de propreté hospitalière mobilisent principalement des compétences techniques liées à l'entretien des locaux, tandis que les fonctions de bionettoyage nécessitent une maîtrise croissante des protocoles d'hygiène et de prévention du risque infectieux. En Ehpad, les activités d'entretien sont davantage associées à des missions de service et à une dimension relationnelle forte auprès des résidents.

AGENT DE PROPRETÉ HOSPITALIER

Une expertise centrée sur les techniques professionnelles de nettoyage



◆ Maîtriser les techniques de nettoyage manuel
Utiliser les matériels mécanisés (autolaveuse, monobrosse, aspirateur professionnel)
Appliquer les protocoles de nettoyage
Organiser son intervention

● Produits d'entretien et règles de dilution
Règles d'hygiène et de sécurité
Gestes et postures
Fonctionnement des matériels

▲ Autonomie
Sens de l'organisation
Fiabilité
Rigueur

AGENT DE BIONETTOYAGE HOSPITALIER

Une technicité renforcée au service de la prévention du risque infectieux



◆ Maîtriser les techniques de bionettoyage
Respecter les protocoles de désinfection
Utiliser les systèmes de pré-imprégnation et de dosage
Assurer la traçabilité des interventions
Utiliser les équipements de protection individuelle

● Principes d'hygiène hospitalière
Risque infectieux
Circuits propres et sales
Procédures qualité
Produits désinfectants

▲ Rigueur
Vigilance
Sens des responsabilités
Respect strict des consignes
Discrétion

AGENT DE BIONETTOYAGE SPÉCIALISÉ

Une expertise mobilisée dans les secteurs à haut niveau d'exigence sanitaire



◆ Mettre en œuvre des protocoles spécialisés
Réaliser des opérations de désinfection renforcée
Utiliser des équipements spécialisés
Appliquer des procédures complexes
Assurer le suivi documentaire des interventions

● Protocoles spécifiques aux secteurs critiques
Prévention du risque infectieux en milieu sensible
Procédures de traçabilité renforcée
Exigences réglementaires et qualité
Fonctionnement des équipements spécifiques

▲ Très grande rigueur
Concentration
Précision
Réactivité
Fiabilité

ASH en Ehpad

Une fonction marquée par la polyvalence et la dimension relationnelle



◆ Réaliser l'entretien des locaux et des chambres
Assurer la gestion du linge
Participer au service des repas
Utiliser les matériels d'entretien adaptés
Organiser son activité dans plusieurs espaces

● Règles d'hygiène en établissement médico-social
Organisation des prestations hôtelières
Notions relatives au vieillissement
Règles de sécurité alimentaire de base
Fonctionnement d'un Ehpad

▲ Sens du service
Bienveillance
Patience
Empathie
Polyvalence

- ◆ Compétences techniques
- Connaissances mobilisées
- ▲ Qualités recherchées



Des attentes de recrutement différenciées selon les fonctions

Si tous les employeurs recherchent des professionnels sérieux, rigoureux et respectueux des règles d'hygiène, les critères de recrutement diffèrent selon les fonctions exercées :

- ◆ L'agent de propreté hospitalière est principalement recruté sur sa capacité à réaliser une prestation de propreté efficace et organisée.
- ◆ L'agent de bionettoyage hospitalier est recruté sur sa capacité à appliquer avec rigueur les protocoles de bionettoyage contribuant à la prévention du risque infectieux. Les employeurs accordent une importance particulière à la rigueur et au respect des procédures.
- ◆ L'agent de bionettoyage spécialisé est recruté pour intervenir dans des environnements à fortes contraintes sanitaires. Les recruteurs privilégient l'autonomie, la concentration, la capacité à travailler sous contrainte et le respect absolu des procédures, toute erreur pouvant avoir des conséquences sur la sécurité des patients.
- ◆ L'ASH en Ehpad est recruté sur une combinaison de compétences techniques, de polyvalence et de qualités relationnelles. Les employeurs recherchent des professionnels capables d'assurer l'entretien des locaux tout en contribuant à la qualité de vie des résidents, en coopérant avec les équipes et en repérant les situations inhabituelles.

Les attentes employeurs partagées

- Capacité à appliquer les règles d'hygiène
- Sens de l'organisation
- Capacité à s'intégrer dans un collectif de travail
- Fiabilité
- Rigueur
- Motivation



REEMPLACER LES ABSENCES, ANTICIPER LES DÉPARTS : LES ENJEUX DE RECRUTEMENT DES ASH

Si les fonctions d'ASH semblent peu exposées à des tensions de recrutement, elles génèrent néanmoins des besoins de recrutement récurrents. Ceux-ci répondent d'abord à des impératifs de continuité de service, dans des environnements marqués par l'absentéisme, le turnover et la nécessité de remplacer rapidement les agents indisponibles. Ils s'inscrivent également dans une logique de renouvellement des effectifs, dans un contexte de départs à la retraite en augmentation dans les prochaines années. Les employeurs doivent ainsi concilier gestion des besoins immédiats et anticipation des besoins futurs en compétences.

Des tensions de recrutement globalement modérées mais des fragilités persistantes

Le métier d'ASH ne figure pas parmi les métiers les plus en tension en Normandie. Les données disponibles font état d'un niveau de tension faible à modéré selon les territoires.

Cette situation s'explique notamment par deux facteurs :

- ◆ Un accès relativement ouvert au métier : les employeurs privilégient souvent les qualités comportementales, la motivation et la capacité à respecter des procédures plutôt que la détention d'un diplôme. Les compétences techniques sont principalement acquises par la formation interne et l'expérience.
- ◆ Une attractivité liée au secteur sanitaire et médico-social : exercer dans un hôpital, une clinique ou un Ehpad renvoie, pour de nombreux candidats, à une mission d'utilité sociale. L'ASH est ainsi perçu comme un acteur du fonctionnement des établissements et non comme un simple agent d'entretien.

Cette attractivité demeure toutefois fragile avec :

- ◆ Des difficultés de recrutement plus marquées dans certains territoires, notamment les zones rurales ou éloignées des principaux bassins d'emploi.
- ◆ Des conditions de travail parfois contraignantes (horaires décalés, travail le week-end, amplitudes horaires) qui limitent l'attractivité de certains postes.
- ◆ Une reconnaissance encore insuffisante du métier, qui souffre d'une image souvent réduite à la seule fonction de nettoyage.

Facteurs favorables

- Métier accessible sans diplôme
- Utilité sociale perçue
- Formation possible en situation de travail
- Environnement hospitalier valorisant

Fragilités persistantes

- Horaires atypiques
- Pénibilité physique
- Difficultés dans certains territoires
- Reconnaissance encore partielle du métier



« Le médico-social est plus à la peine que le secteur sanitaire pour recruter. »



Assurer la continuité de service : les remplacements

Les recrutements répondent d'abord à un besoin permanent de remplacement des agents absents ou quittant temporairement leur poste.

Les facteurs de remplacement sont principalement :

- ◆ L'absentéisme, favorisé par les contraintes physiques du métier, les troubles musculo-squelettiques ou le vieillissement d'une partie des effectifs.
- ◆ Le turnover, alimenté notamment par les horaires décalés, le travail le week-end ou la pénibilité de certaines activités.
- ◆ Le recours fréquent aux contrats de remplacement : largement utilisés pour faire face aux absences ou aux variations d'activité, ils génèrent des flux réguliers d'entrées et de sorties au sein des équipes. Si ces contrats constituent souvent une porte d'entrée vers l'emploi durable, ils peuvent également conduire certains agents à se tourner vers d'autres opportunités lorsque les perspectives de stabilisation demeurent incertaines.

Anticiper les départs : un enjeu croissant de renouvellement des effectifs

Au-delà des remplacements, les employeurs doivent préparer le renouvellement de leurs équipes :

- ◆ Près d'un quart des ASH pourrait partir à la retraite dans les prochaines années (23 % des effectifs selon le RP 2022), ce qui implique d'anticiper leur remplacement et la transmission des compétences.
- ◆ L'évolution des besoins de la population, marquée par le vieillissement et le développement des besoins de soins et d'accompagnement, devrait maintenir, voire renforcer, les besoins en ASH dans les établissements sanitaires et médico-sociaux.



Facteurs de renouvellement	Conséquences pour les employeurs
• Départs à la retraite • Transmission des savoir-faire • Vieillesse de la population • Développement de l'offre de soins et d'accompagnement	• Remplacer les effectifs expérimentés • Préserver les compétences clés • Maintien ou hausse des besoins en personnels

INTÉGRATION, FORMATION, ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE : DES LEVIERS D'ATTRACTIVITÉ ET DE FIDÉLISATION

Face aux enjeux de renouvellement des effectifs et aux besoins récurrents de recrutement, les employeurs du secteur sanitaire, médico-social et les entreprises de propreté spécialisées cherchent non seulement à attirer de nouveaux candidats, mais également à les intégrer durablement dans l'emploi. L'accompagnement à la prise de poste, le développement des compétences et les perspectives d'évolution professionnelle constituent ainsi des leviers importants de fidélisation et de sécurisation des parcours.

Une intégration progressive au sein des organisations

L'intégration des ASH passe souvent par des contrats de remplacement permettant de faire face aux absences ou aux variations d'activité. Ces périodes servent à évaluer les aptitudes professionnelles, l'intégration aux équipes et le respect des protocoles avant une éventuelle stabilisation en CDI ou une titularisation.

Cette logique de recrutement progressif permet de constituer un vivier de candidats connus, de sécuriser les embauches et de faciliter l'intégration dans les équipes.

Des périodes de travail en binôme, de quelques jours à plusieurs semaines selon les missions, sont généralement mises en place. Elles visent à transmettre les gestes techniques, les règles d'hygiène, les protocoles et la culture professionnelle de l'établissement.



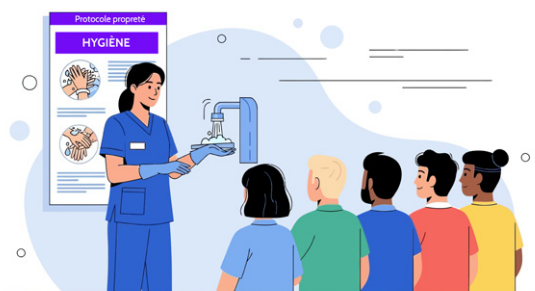
Dispositifs d'intégration au poste

Dispositif mise en place	Finalité
Doublure ou tutorat	Apprendre les gestes professionnels et les protocoles
Accompagnement par un agent expérimenté	Faciliter l'appropriation des pratiques de travail
Livret d'accueil ou supports internes	Présenter les règles, procédures et valeurs de l'établissement
Sensibilisation à la relation avec les patients ou résidents	Adapter les comportements à l'environnement d'intervention



Former pour sécuriser les pratiques et accompagner les évolutions

La formation accompagne les ASH tout au long de leur parcours :



◆ Les formations internes « d'accompagnement à la prise de poste » : en établissements de santé ces actions sont souvent élaborées avec l'appui des équipes opérationnelles d'hygiène (EOH), composées notamment de médecins et d'infirmiers hygiénistes, qui veillent à la diffusion des bonnes pratiques en matière de prévention des infections associées aux soins. Organisées sur deux ou trois jours ces actions sont généralement consacrées aux techniques de nettoyage et de bionettoyage, aux protocoles d'hygiène, à l'utilisation des matériels, à la prévention du risque infectieux ou encore aux règles de sécurité.

◆ Des formations pour actualiser les compétences, notamment sur l'évolution des protocoles, la prévention des risques, les nouveaux équipements ou l'adaptation aux publics accompagnés.

◆ Des formations pour développer une expertise dans certains domaines de l'hygiène (bionettoyage en secteurs sensibles, blocs opératoires, pharmacies hospitalières, salles blanches, stérilisation), qui exigent une maîtrise renforcée des protocoles et des exigences de qualité.

ASH : une voie d'accès privilégiée vers les métiers du soin

Aide-soignant : une perspective professionnelle encouragée

L'évolution vers le métier d'aide-soignant constitue l'une des principales perspectives professionnelles offertes aux ASH. Elle répond à la fois aux aspirations de certains agents et aux besoins croissants du secteur sanitaire et médico-social.

Dans un contexte de vieillissement de la population, de départs à la retraite et de difficultés persistantes de recrutement d'aides-soignants, les employeurs et les pouvoirs publics considèrent les ASH comme un vivier privilégié de futurs aides-soignants et cherchent à identifier et accompagner les agents susceptibles d'évoluer vers ces fonctions.

Des dispositifs mobilisés pour accompagner l'accès au métier d'aide-soignant

Cette politique de montée en qualification bénéficie de dispositifs permettant de sécuriser les parcours professionnels :

◆ Les fonds fléchés mis en place par l'Opcv Santé pour privilégier l'accès à la qualification d'aide-soignant pour les salariés ASH déjà en poste.

◆ Le dispositif des « études promotionnelles » dans la fonction publique hospitalière, permet à un agent en poste de suivre une formation diplômante d'aide-soignant tout en bénéficiant d'une prise en charge financière de sa formation et, selon les situations, du maintien de sa rémunération.

◆ La Validation des acquis de l'expérience (VAE) permet de faire reconnaître officiellement les compétences acquises par l'expérience professionnelle afin d'obtenir tout ou partie d'un diplôme ou d'une certification, sous réserve de satisfaire aux exigences du référentiel visé.



Les ASH : « Elles ne sont pas du tout en marge de l'équipe soignante. Elles ont vocation à devenir aides-soignantes ! »



◆ Les parcours de promotion professionnelle internes : certains établissements identifient et accompagnent les ASH souhaitant évoluer vers le métier d'aide-soignant en leur proposant un accompagnement individualisé, des immersions professionnelles ou une préparation aux sélections d'entrée en formation.

Ces dispositifs répondent à un double objectif : couvrir les besoins de recrutement dans les métiers du soin et fidéliser les ASH en leur offrant des perspectives d'évolution.

Les principaux freins à l'évolution vers le métier d'aide-soignant

- ◆ Des contraintes organisationnelles pour les employeurs, liées au remplacement de l'agent pendant la formation et au maintien des effectifs sur les fonctions d'hygiène. (au-delà des coûts liés à la formation¹).
- ◆ Des contraintes individuelles : le retour en formation longue peut être difficile, voire inaccessible pour certains ASH et par ailleurs le métier d'aide-soignant ne correspond pas aux aspirations de tous, donc tous les ASH n'ont pas vocation à évoluer vers aide-soignant.
- ◆ Une attractivité relative du métier d'aide-soignant, certains agents jugeant l'augmentation des responsabilités et des contraintes insuffisamment compensées par le différentiel de rémunération, ou préférant poursuivre leur parcours dans les métiers de l'hygiène hospitalière.

Financement de la formation d'aide-soignant pour les ASH

Les possibilités de financement de la formation d'aide-soignant diffèrent selon le type d'employeur.

- Dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, les dispositifs portés par l'ANFH (secteur public) ou l'Opco Santé (secteur privé) s'inscrivent dans une véritable politique de promotion professionnelle des ASH vers les métiers du soin.
- Les entreprises de propreté, accompagnées par AKTO, privilégient davantage les formations visant le renforcement des compétences en hygiène et bionettoyage ou l'évolution vers des fonctions d'encadrement. Les parcours vers le diplôme d'aide-soignant restent possibles mais relèvent davantage d'une démarche individuelle que d'une stratégie de branche.

En résumé :

- Les établissements voient l'ASH comme un vivier pour les métiers du soin.
- Les entreprises de propreté voient l'ASH comme un professionnel de la propreté spécialisée, qu'elles cherchent avant tout à fidéliser et à faire évoluer au sein de leur propre filière.



¹ Si le coût pédagogique est généralement pris en charge (par l'ANFH pour la FPH et l'Opco Santé pour le privé, et de manière plus marginale par Akto, l'Opco de la propreté), selon les cas l'employeur peut avoir un « reste à charge » concernant le maintien de rémunération selon le dispositif mobilisé.

LA CRISE SANITAIRE : UN RÉVÉLATEUR ET UN ACCÉLÉRATEUR DES ÉVOLUTIONS DU MÉTIER D'ASH

La crise sanitaire liée au Covid-19 a constitué un tournant pour les métiers d'ASH. Sans modifier profondément leurs missions, elle a mis en lumière leur contribution essentielle à la prévention du risque infectieux, à la qualité de l'environnement de soins et à la continuité de fonctionnement des établissements. Cette période a renforcé la visibilité du métier, accéléré la professionnalisation des pratiques et conduit à un renforcement des compétences mobilisées. Si cette reconnaissance s'est en partie estompée une fois la crise passée, les exigences associées au métier, en matière de maîtrise des protocoles, de qualité et de prévention des risques, demeurent aujourd'hui durablement renforcées.



« Ce besoin d'hygiène a été révélé par le Covid, avec des établissements qui disent, même si vous n'êtes pas dans la chaîne de soins, vous en faites partie »

Les effets de la période Covid sur l'évolution des compétences

Une montée en compétences en prévention du risque infectieux

- Compréhension renforcée des risques biologiques et des modes de transmission des agents infectieux
- Renforcement des connaissances en hygiène hospitalière et des précautions complémentaires
- Différenciation plus fine entre nettoyage, désinfection et bionettoyage
- Meilleure maîtrise des circuits propres/sales et des zones à risque

Un renforcement des compétences techniques

- Utilisation de produits désinfectants spécifiques
- Maîtrise renforcée des protocoles de bionettoyage et des techniques de désinfection
- Utilisation appropriée des équipements de protection individuelle
- Adaptation des pratiques selon les espaces
- Respect plus strict des procédures normalisées

Le développement de compétences liées à la qualité et à la traçabilité

- Respect de protocoles davantage formalisés
- Développement de la traçabilité des interventions
- Participation accrue aux démarches qualité et à la gestion des risques
- Vigilance renforcée dans l'application des procédures

Un renforcement des compétences organisationnelles

- Capacité à adapter rapidement les pratiques face à l'évolution des recommandations sanitaires
- Gestion de rythmes de travail intensifiés et de situations exceptionnelles
- Coopération renforcée avec les équipes soignantes et les équipes opérationnelles d'hygiène
- Plus grande autonomie dans l'organisation des interventions

Une évolution des compétences transversales

- Rigueur accrue dans l'application des procédures
- Vigilance renforcée vis-à-vis de la sécurité des patients, résidents et professionnels
- Gestion du stress dans des contextes de forte pression
- Capacité d'adaptation face à des organisations en évolution rapide
- Sens accru des responsabilités et de la contribution à la qualité des soins



Un impact différencié selon les fonctions exercées

DES ÉVOLUTIONS COMMUNES À TOUS LES ASH

- Une reconnaissance accrue du rôle des activités de propreté et de bionettoyage dans la qualité et la sécurité des soins.
- Un renforcement des exigences professionnelles, notamment en matière de respect des protocoles, d'utilisation des équipements de protection et de traçabilité.
- Une montée en compétences, soutenue par le développement des actions de formation sur le risque infectieux.
- Une professionnalisation renforcée, avec une structuration accrue des parcours de formation, sans modification profonde des missions.



... QUI SE SONT TRADUITES DIFFÉREMMENT SELON LES FONCTIONS

- Les agents de propreté hospitalière ont principalement vu évoluer leurs pratiques et protocoles de nettoyage, sans transformation majeure de leur fonction.
- Les agents de bionettoyage hospitalier ont vu leur rôle davantage reconnu dans la prévention du risque infectieux, avec un renforcement des exigences en matière de protocoles, de traçabilité et d'adaptation aux situations sanitaires exceptionnelles.
- Les agents de bionettoyage spécialisé, déjà positionnés sur des secteurs à haut risque, ont surtout été confrontés à une intensification des exigences de qualité et de sécurité.
- Les ASH en Ehpad ont dû concilier les impératifs de prévention des épidémies avec le maintien de la qualité de vie et de l'accompagnement des résidents, renforçant ainsi la dimension à la fois sanitaire et relationnelle de leur fonction.

QUELLES ÉVOLUTIONS À VENIR ? QUELS IMPACTS ?

Comme l'ensemble des métiers de la propreté, les fonctions d'ASH sont concernées par les transitions (numérique, environnementale et technologique). Toutefois, leur mise en œuvre dans les établissements sanitaires et médico-sociaux répond à des enjeux spécifiques. Les exigences de qualité des soins, de prévention du risque infectieux et de sécurité des patients limitent certaines évolutions tout en accélérant d'autres transformations, notamment en matière de traçabilité, de qualité ou de maîtrise des protocoles.

La transition numérique : une priorité donnée à la traçabilité et à la qualité des soins

Le numérique se déploie dans les établissements sanitaires et médico-sociaux. Au-delà de l'organisation des prestations, il répond à des exigences de traçabilité, de qualité et de prévention du risque infectieux. Les interventions sont progressivement tracées, les protocoles se dématérialisent et les applications métier se développent.

À l'avenir, cette numérisation devrait se renforcer avec des outils davantage intégrés aux démarches qualité, au suivi des interventions et à la gestion des risques. L'enjeu résidera surtout dans l'appropriation de ces outils par les professionnels.

Ce qui évolue sous l'impact du numérique

- Généralisation de la traçabilité numérique des interventions.
- Développement des protocoles et procédures dématérialisés.
- Utilisation d'applications métier pour le suivi des prestations.
- Meilleure exploitation des données qualité et des indicateurs.

Les compétences appelées à se renforcer

- Utiliser les outils numériques professionnels.
- Renseigner les systèmes de traçabilité.
- Consulter et appliquer des protocoles dématérialisés.
- Comprendre les enjeux liés à la qualité des données et à la sécurité des informations.



Les évolutions technologiques : une assistance aux professionnels plus qu'une substitution

Les établissements de santé et médico-sociaux offrent peu de possibilités d'automatisation complète des activités d'hygiène et de propreté. Les contraintes liées aux soins, à la présence des patients ou des résidents et à la diversité des situations limitent aujourd'hui le recours à la robotisation.

Les évolutions technologiques concerneront principalement la mécanisation des tâches les plus répétitives ou physiquement exigeantes, le développement de matériels ergonomiques, de robots d'assistance, d'outils connectés ou encore d'applications facilitant la traçabilité et l'organisation des interventions. Ces technologies devraient avant tout améliorer les conditions de travail, la qualité des prestations et l'efficacité des organisations.

Contrairement aux métiers de la propreté dans d'autres environnements ou secteurs (grandes surfaces tertiaires, centres commerciaux, bureaux...), où la robotisation pourrait réduire les besoins sur certaines activités standardisées, les technologies devraient surtout conduire, pour les ASH, à une montée en technicité et à une évolution des pratiques.



« La pratique de ces agents est très peu mécanisée, il y a très peu de technologies »



« Actuellement le problème de la robotique c'est le coût et c'est l'usage, et les performances parce qu'il y a un côté performance franchement très décevant ! »

Ce qui évolue sous l'impact des technologies

- La mécanisation des tâches répétitives dans les grands espaces.
- Le développement de matériels plus ergonomiques et connectés.
- L'arrivée de robots ou de cobots pour certaines opérations de nettoyage.
- Le recours à l'intelligence artificielle pour la planification, le suivi qualité ou la maintenance des équipements.

Les compétences appelées à se renforcer

- Utiliser des matériels et équipements de plus en plus techniques.
- Contrôler la qualité des prestations réalisées, y compris lorsqu'elles sont assistées par des technologies.
- Adapter les interventions aux situations rencontrées.
- Développer sa capacité d'analyse face à des situations non prévues.
- Actualiser régulièrement ses connaissances sur les nouveaux équipements et leurs usages.

La transition écologique : concilier développement durable et sécurité sanitaire

La transition écologique est aujourd'hui engagée dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, mais elle doit rester compatible avec les exigences de sécurité sanitaire. Les établissements développent progressivement des pratiques visant à réduire les consommations de produits et d'eau, limiter les déchets ou privilégier des solutions moins impactantes, sans compromettre la prévention du risque infectieux.

À l'avenir, les évolutions devraient porter sur l'optimisation des pratiques : les professionnels devront intégrer les objectifs de développement durable tout en garantissant un niveau élevé de qualité du bionettoyage.

Ce qui évolue sous l'impact environnemental

- La réduction des consommations d'eau, de produits et d'énergie.
- Le recours à des produits moins nocifs et mieux dosés.
- La limitation des déchets et le développement de matériels réutilisables.
- L'optimisation des protocoles et des fréquences de nettoyage.

Les compétences appelées à se renforcer

- Connaître les principes du nettoyage écoresponsable.
- Choisir les produits et matériels adaptés aux exigences sanitaires et environnementales.
- Adapter les protocoles aux nouvelles pratiques de développement durable.
- Optimiser les consommations tout en maintenant la qualité du bionettoyage.
- Comprendre les arbitrages entre performance environnementale et prévention du risque infectieux.



Les évolutions sociétales : des attentes croissantes en matière de qualité de service et d'accompagnement

Le vieillissement de la population, les attentes croissantes des patients, des résidents et de leurs familles, ainsi que l'évolution des politiques de santé conduisent les établissements à accorder une place plus importante à la qualité de l'environnement de soins et de vie.

Les ASH sont ainsi de plus en plus reconnus comme des acteurs contribuant au bien-être des personnes accompagnées, en complément de leur mission de prévention du risque infectieux.



« On est dans un espace d'intimité de personnes qui sont en situation de vulnérabilité. »

À l'avenir, ces évolutions devraient renforcer la place des ASH dans les démarches de qualité, d'humanisation des soins et d'accompagnement personnalisé. Les compétences relationnelles, la coopération avec les équipes et la capacité à adapter les interventions aux besoins des personnes devraient prendre une importance croissante, notamment en Ehpad où les attentes en matière de qualité de vie continueront de se développer.

Ce qui évolue sous l'impact des attentes sociétales

- Renforcement des exigences en matière de qualité de service et de satisfaction des patients, résidents, familles.
- Développement d'une approche davantage centrée sur le bien-être, le confort et la qualité de vie des personnes accompagnées.
- Augmentation des besoins liée au vieillissement de la population et à la progression des situations de dépendance.
- Coopération plus étroite avec les équipes soignantes dans une logique de prise en charge globale.
- Professionnalisation croissante et meilleure reconnaissance de la contribution des ASH à la qualité des soins.

Les compétences appelées à se renforcer

- Adapter ses interventions aux besoins, au rythme de vie et à la vulnérabilité des personnes accompagnées.
- Développer ses compétences relationnelles auprès des patients, des résidents et de leurs proches.
- Communiquer et coopérer efficacement avec les équipes pluridisciplinaires.
- Contribuer à la qualité de l'environnement de soins et de vie au-delà des seules opérations de nettoyage.
- Faire preuve d'écoute, de discrétion, d'empathie et de respect de l'intimité des personnes.
- Comprendre les enjeux liés au vieillissement, à la dépendance et à la qualité de vie des usagers.





L'ASH DE DEMAIN : UN SOCLE COMMUN DE COMPÉTENCES, DES SPÉCIFICITÉS RENFORCÉES

Les transitions transforment progressivement les métiers d'ASH. Si les missions fondamentales demeurent, les compétences attendues se renforcent et se diversifient. L'analyse met ainsi en évidence une double évolution : d'un côté, l'émergence d'un socle commun de compétences partagé par l'ensemble des fonctions ; de l'autre, un renforcement des spécificités selon les lieux d'exercice et les activités confiées. L'ASH de demain demeure un professionnel de l'environnement de soins et de vie, dont le niveau d'expertise et les compétences mobilisées varient selon les contextes d'intervention.

Vers la consolidation d'un socle commun de compétences

“Une compétence résulte d'une combinaison d'un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être qui permettent d'agir de manière adaptée en situation d'exécution.”

Malgré la diversité des fonctions exercées, les transitions écologique, technologique et numérique conduisent à renforcer un ensemble de compétences communes à l'ensemble des ASH :



Socle commun de compétences

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Mettre en œuvre les techniques professionnelles de nettoyage et de bionettoyage



Réaliser des prestations conformes aux protocoles, en adaptant les méthodes, les matériels et les produits aux différents environnements d'intervention.

Utiliser les matériels et les outils numériques professionnels



Maîtriser des équipements de plus en plus techniques ainsi que les outils numériques utilisés pour la traçabilité, le suivi des interventions ou la consultation des protocoles.

CONNAISSANCES COMMUNES

Connaître les règles d'hygiène, de qualité et de prévention des risques



Comprendre les principes du bionettoyage, de la prévention du risque infectieux, de la qualité des prestations et de la sécurité au travail afin d'adapter ses pratiques aux situations rencontrées.

Connaître les principes du nettoyage écoresponsable



Intégrer les enjeux environnementaux dans les pratiques professionnelles : choix des produits, maîtrise des consommations, réduction des déchets et respect des nouvelles exigences réglementaires.

APTITUDES PROFESSIONNELLES

Rigueur et sens des responsabilités



Garantir une application constante des protocoles, assurer la qualité des prestations et contribuer à la sécurité des patients, résidents, usagers et professionnels.

Capacité d'adaptation aux évolutions des pratiques et des organisations



Actualiser régulièrement ses connaissances, intégrer les évolutions techniques et réglementaires et faire preuve de capacité d'adaptation face aux transformations du métier.

Des compétences spécifiques renforcées pour répondre aux exigences de chaque fonction

Au-delà de ce socle partagé, les évolutions tendent également à renforcer les spécificités de chacune des fonctions identifiées dans cette étude.

AGENT DE PROPRETÉ HOSPITALIER

Un professionnel de la qualité de l'environnement hospitalier

● **Quelles évolutions ?** : son rôle devrait évoluer vers une meilleure maîtrise des enjeux environnementaux, de la qualité de service et de la traçabilité des prestations. L'utilisation de matériels mécanisés et d'outils numériques devrait progressivement se généraliser.

● **Compétences techniques spécifiques** :

- Adapter les techniques de nettoyage aux usages des locaux et aux flux de circulation.
- Organiser les interventions afin de limiter les perturbations pour les usagers et les services.

● **Connaissances** : connaître les caractéristiques des différents espaces hospitaliers et leurs niveaux d'exigence.

● **Qualités attendues** :

- Sens de l'organisation • Réactivité • Discrétion.

AGENT DE BIONETTOYAGE HOSPITALIER

Un acteur pleinement intégré à la prévention du risque infectieux.

● **Quelles évolutions ?** : son expertise en bionettoyage continuera de se renforcer, avec une exigence accrue en matière de qualité, de sécurité sanitaire et de traçabilité.

● **Compétences techniques spécifiques** :

- Identifier le niveau de risque.
- Choisir les procédures adaptées.
- Réaliser une désinfection conforme aux protocoles.

● **Connaissances** :

- Connaître les niveaux de risque infectieux.
- Connaître les protocoles de bionettoyage associés aux différents services.

● **Qualités attendues** :

- Rigueur • Vigilance, capacité d'analyse • Capacité d'analyse • Réactivité.

COMPETENCES SPECIFIQUES

AGENT DE BIONETTOYAGE SPÉCIALISÉ

Un professionnel hautement spécialisé de l'environnement technique hospitalier

● **Quelles évolutions ?** : cette fonction devrait poursuivre sa montée en expertise afin de répondre aux exigences croissantes des secteurs à haut risque, où la maîtrise des procédures et de la qualité est déterminante.

● **Compétences techniques spécifiques** :

- Mettre en œuvre des protocoles complexes.
- Contrôler la conformité des interventions.
- Assurer une traçabilité irréprochable.

● **Connaissances** : connaître les contraintes propres aux secteurs à haut risque (bloc opératoire, stérilisation, laboratoires...).

● **Qualités attendues** :

- Précision • Fiabilité • Maîtrise de soi.

ASH EN EHPAD

Un professionnel polyvalent au service de la qualité de vie des résidents

● **Quelles évolutions ?** : au-delà des activités d'entretien, son rôle devrait intégrer davantage les dimensions hôtelières, relationnelles et environnementales afin de contribuer au confort et au bien-être des personnes accompagnées.

● **Compétences techniques spécifiques** :

- Identifier le niveau de risque.
- Adapter les prestations au rythme des résidents.
- Concilier entretien, confort hôtelier et qualité de vie.
- Repérer les situations inhabituelles.

● **Connaissances** :

Connaître les besoins liés au vieillissement, aux troubles cognitifs et à la qualité de vie des résidents.

● **Qualités attendues** :

- Bienveillance • Écoute • Sens du service • Observation.



CINQ ENJEUX POUR ACCOMPAGNER LES TRANSFORMATIONS DU MÉTIER D'ASH

Cette étude met en évidence une réalité souvent méconnue : derrière l'appellation générique d'« agent de service hospitalier » se cache un métier exercé dans des environnements très différents, aux organisations du travail et aux niveaux d'exigence variés. Ces fonctions poursuivent toutefois une même finalité : garantir des environnements propres, sûrs et adaptés aux besoins des patients, des résidents et des professionnels.

L'analyse montre que l'évolution du métier ne conduit pas à l'émergence de nouveaux métiers, mais à une adaptation croissante des compétences aux différents contextes d'intervention. Toutes les fonctions reposent sur un socle commun de connaissances, de savoir-faire et de qualités professionnelles, complété par des compétences spécifiques répondant aux exigences de chaque environnement. Cette logique permet de concilier une technicité renforcée dans certains secteurs hospitaliers avec le maintien d'une forte polyvalence, notamment en Ehpad.

Les transitions démographique, numérique, technologique, environnementale et sociétale ne modifient pas la finalité du métier, mais renforcent les compétences attendues. Les ASH de demain devront maîtriser des protocoles plus exigeants, s'approprier les outils numériques et les nouvelles technologies, s'adapter à des organisations en évolution et coopérer toujours davantage avec les équipes pluridisciplinaires.

Dans ce contexte, plusieurs enjeux apparaissent déterminants pour accompagner les évolutions du métier :

1

FAIRE (RE)CONNAÎTRE LA DIVERSITÉ DES FONCTIONS D'ASH

Derrière une appellation unique coexistent aujourd'hui plusieurs fonctions répondant à des niveaux de technicité différents.

L'un des premiers enjeux consiste à mieux faire connaître cette diversité afin de valoriser les compétences réellement mobilisées, d'améliorer l'attractivité des métiers et de mieux adapter les recrutements, les formations et les parcours professionnels.

2

RÉUSSIR LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DES PROFESSIONNELS

Le développement du bionettoyage, l'évolution des protocoles, les transitions numérique, technologique et environnementale conduisent à renforcer les compétences attendues des ASH.

L'enjeu consiste désormais à accompagner cette professionnalisation tout au long de la carrière.

3

CONSTRUIRE DES PARCOURS PROFESSIONNELS ATTRACTIFS ET DIVERSIFIÉS

Dans un contexte de tensions de recrutement et de renouvellement des effectifs, l'attractivité du métier passe par le développement de véritables perspectives d'évolution.

L'enjeu consiste à construire des parcours professionnels répondant à la diversité des aspirations : faciliter les passerelles vers les métiers du soin pour les agents qui le souhaitent, tout en développant des parcours de professionnalisation au sein des métiers de la propreté, du bionettoyage et de l'environnement de soins.

La reconnaissance des compétences, la formation et la lisibilité de ces parcours constituent des leviers essentiels pour fidéliser les professionnels.

4

ACCOMPAGNER LES TRANSITIONS SANS PERDRE LA DIMENSION HUMAINE DU MÉTIER

Robotique, numérique, nouveaux matériels ou solutions connectées transformeront progressivement les pratiques professionnelles. Dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, ces évolutions devraient avant tout améliorer les conditions de travail, la qualité des prestations et la prévention des risques.

L'enjeu sera d'accompagner leur appropriation tout en préservant la dimension humaine indispensable aux activités de bionettoyage et d'accompagnement.

5

RÉPONDRE AUX NOUVEAUX BESOINS DU SYSTÈME SANITAIRE ET MÉDICO-SOCIAL

Le vieillissement de la population, l'augmentation des situations de dépendance et les exigences croissantes en matière de qualité des soins devraient durablement soutenir les besoins en ASH.

Le principal défi sera de disposer de professionnels suffisamment nombreux, qualifiés, reconnus et capables de s'adapter à des contextes d'intervention de plus en plus exigeants.



AGENT DE SERVICE HOSPITALIER : UN MÉTIER EN ÉVOLUTION AU SERVICE DE LA QUALITÉ DES ENVIRONNEMENTS DE SOINS ET DE VIE

Au-delà des différents enjeux, cette étude montre que les fonctions d'ASH connaissent une évolution progressive davantage qu'une rupture.

Si les missions fondamentales demeurent, les compétences se renforcent, se diversifient et s'adaptent aux exigences propres des différents environnements d'intervention.

L'ASH de demain restera un professionnel de l'environnement de soins et de vie, mobilisant un socle commun de compétences complété par des compétences spécifiques selon les fonctions exercées.

La capacité des établissements et des acteurs de la formation à accompagner cette évolution constituera un facteur déterminant pour répondre aux besoins croissants du système sanitaire et médico-social.

LES ACTEURS ET EXPERTS DE LA PROPRETÉ INTERVIEWÉS

AKTO	MAINGAULT Julien, Directeur régional Normandie SWOROWSKI Évelyne, Déléguée nationale AKTO Branche propreté HEDOU Jean, Président d'AKTO
FARE Propreté	PIERRARD Pierre-Marie, Délégué Régional Hauts-de-France Haute-Normandie - Champagne-Ardenne DANO Magali, Déléguée Régionale Ouest Fare propreté
GEIQ Pep's	TENCE Éric, Directeur
Lycée Jean Jooris	VALENTINY Franck, Proviseur
Région Normandie	MARCHERON Mickael, Conseiller technique entretien des locaux MARC Franck, Conseiller technique entretien des locaux
CNFPT	ROS Fabien, Conseiller formation (Délégation Normandie)
NETMAN	CAILLOU Antoine, Directeur
CANDOR	MAILLARD Laure, DRH
ONET	TRIBOUILLARD Christian, Directeur régional DAIME Aurélie, Responsable RH & RSE Régionale
JBS GROUPE	BRODIN Jean-Maxime, Directeur général
SEGID propreté	LEAU Marie-Laure, Co-gérante
GSH	GERMAIN Thérèse, Directrice générale déléguée
MILECLAIR	PAUZAT Patrice, Directeur général GRAND-GUILLOT Consoline, Assistante RH
ANFH	LABBÉ Catherine, Déléguée territoriale CROCHET Sophie, Conseillère formation
Opco santé	BOSCHER Sébastien, Directeur régional
FHF	POUSSET Mathilde, Adjointe au délégué régionale
CHI Elbeuf-Louviers-Val de Reuil	GALLE Benjamin, DRH
La Maison de Jeanne	GAMBIER Élise, Directrice (Ehpad)
La Miséricorde	DANET Franck, DRH Fondation hospitalière de la Miséricorde

SITOGRAPHIE

- **Le Monde de la Propreté** : www.monde-proprete.com/
Bannière sous laquelle se réunissent les acteurs du secteur, qui œuvrent pour la reconnaissance et le développement économique et social du secteur : FEP, Fare Propreté, INHNI, GEIQ Propreté, OC Propreté, CTIP Conseil. Site dédié aux entreprises de propreté et d'hygiène avec des actualités, des outils pratiques et des contenus thématiques.
- **Les métiers de la propreté** : www.metiers-proprete.com/
Site d'information pour les jeunes et adultes en recherche d'orientation, pour les professionnels de l'emploi/ orientation et les enseignants.
- **La propreté, des métiers utiles à tous : un site du Monde de la Propreté**
<https://utiles-a-tous.metiers-proprete.com/>
- **OC Propreté** : www.oc-proprete.fr/qui-sommes-nous/
Association paritaire, OC Propreté est l'Organisme Certificateur, sous l'égide de la Commission nationale pour l'emploi et la formation professionnelle (CPNEFP) de la branche Propreté et Services Associés.
- **Inhni** : www.inhni.com
Organisme de formation de la branche Propreté
- **Fédération des entreprises de propreté, d'hygiène et services associés (FEP)** :
www.federation-proprete.com/
Principale organisation patronale représentative du secteur de la propreté
- **Observatoire AKTO >> Branche Propreté et services associés** :
<https://observatoire.akto.fr/branches/proprete-et-services/>
- **ANFH (Association nationale pour la formation permanente du personnel hospitalier)** :
www.anfh.fr/
- **OPCO Santé** :
www.opco-sante.fr/

PUBLICATIONS

Publications de la FEP et de l'observatoire d'AKTO

- « Panorama statistique emploi et formation professionnelle Branche de la propreté et services associés – exercice 2024 », Observatoire AKTO, 2026
- « Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche de la propreté », AKTO, 2021
- « Propreté, Hygiène et services associés –Chiffres clés et actions prioritaires », 2025, Le Monde de la Propreté
- « Propreté, Hygiène et services associés –Chiffres clés Normandie 2025 », Le Monde de la Propreté
- « La transition numérique dans le secteur de la propreté », collection études et prospective, 2018, Le Monde de la Propreté
- « La propreté et l'hygiène, des métiers essentiels et utiles à tous – Dossier presse 2026 », FEP

Les métiers
de la propreté en Normandie
Les agents de service hospitalier



Mise en page
Montages photo
Nathalie Grember
Crédit photo
Adobe Stock
IA

Responsable de l'étude
Hélène Rammant
Directrice de la publication
Céline Le Méhauté

Juillet 2026



Site de Caen
Espace Jean Monnet
8 place de l'Europe
14200 Hérouville-Saint-Clair

Site de Rouen
Atrium
115 boulevard de l'Europe,
76100 Rouen

Tél : 02 31 95 52 00

Email : contact@cariforefnormandie.fr