



# Agent de Service Hospitalier

Juin 2004

## Fonctions



En 2000, on comptabilisait 247 000 **agents de service hospitalier** (ASH) en France métropolitaine, ce qui représente environ 15% de la totalité des emplois pour les professions de santé. Les ASH travaillent généralement dans des établissements de santé (hôpitaux, maisons de retraite, maisons de convalescence...). Leur rôle est de faciliter le travail des autres services de l'établissement en entretenant notamment les locaux. Ils n'interviennent pas dans les soins aux malades.

Selon l'article 11 du décret 89-241 du 18 avril 1989 (modifié par le décret 2000-844 du 31 août 2000) : *les Agents des services hospitaliers qualifiés sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux de soins et participent aux tâches permettant d'assurer le confort des malades. Ils ne participent pas aux soins des malades et aux personnes hospitalisées ou hébergées.*

### Les missions de l'ASH

L'agent des services hospitaliers a pour fonction de **veiller au bien-être des malades**, il participe aux « soins indirects » :

- Il nettoie les chambres, entretient et désinfecte les sols, les murs, les toilettes et les salles de bains.
- Il participe à la distribution des trois repas quotidiens. Il va chercher les plats, et si nécessaire, il les fait réchauffer, puis il les apporte aux malades à l'aide d'un chariot.
- Il peut aider les patients à se nourrir à la demande du personnel soignant.
- Il peut aider l'aide-soignant à changer les draps et les alèses des lits des malades, à les désinfecter, à vider les bassins.
- Il est responsable de la propreté de l'ensemble des locaux (salles d'opération, couloirs, lingerie...).
- Il participe au confort physique des malades en débarrassant les plateaux. Il peut être amené à faire la vaisselle. Il doit aussi trier les déchets avant leur évacuation.
- Il prépare le linge sale avant qu'il ne soit emmené et range le linge propre.
- Il effectue de nombreuses courses (amener les bilans, aller chercher les radios...)
- Il est responsable de la préparation et de la dilution des produits d'entretien.

### Au sein d'un hôpital, il est également amené à effectuer les tâches suivantes :

- Gestion des commandes de provisions (ce qui est consommable) ;
- Encadrement d'élèves stagiaires (évaluation et présentation du métier) ;
- Tests de matériel et de produits ménagers avant le passage de la commande.



## Paroles de Professionnel

### Monique, ASH dans un service de chirurgie en hôpital (titulaire du BEP Sanitaire et Social)

*"Mon travail consiste à veiller au bien-être et au confort des malades. Quand je fais le ménage et l'entretien des chambres et des locaux, j'apporte, en quelque sorte, un soin : assurer le confort des patients, c'est très important pour eux. Au moment du ménage et de la distribution des repas, nous avons l'occasion d'être en contact avec les patients et leur famille. Les malades sont très à l'aise avec nous et, parfois, ils nous disent des choses importantes qu'ils n'ont pas osé dire au personnel soignant.*

*En effet, ils ont parfois un peu peur lors des visites des médecins, alors que nous, quand on arrive avec nos balais ou les plateaux repas, ils se sentent moins intimidés et discutent mieux.*

*C'est un métier qui implique d'aimer le relationnel et d'être ouvert aux autres, et c'est aussi un travail d'équipe. Nous transmettons toutes les informations importantes au personnel soignant.*

*C'est aussi une profession qui exige de faire preuve d'une grande rigueur : il faut suivre très précisément le protocole établi par l'hôpital. Chaque étape est importante pour rendre le service et les chambres sains et sûrs pour les patients. Dans le service dans lequel je travaille, les tâches de désinfection et de décontamination sont vraiment primordiales car les patients arrivent souvent suite à des accidents, et ils peuvent être sales, couverts de boue.*

*Le métier d'ASH est malheureusement mal connu, et il ne faut surtout pas le limiter seulement au ménage. C'est difficile pour les jeunes de se rendre compte de la réalité du métier, c'est pourquoi nous recevons beaucoup de stagiaires dans le service : ils arrivent souvent avec une idée préconçue du métier d'ASH et avec une préférence pour le métier d'aide-soignant, mais au bout du stage, certains changent d'avis et choisissent de s'orienter plutôt vers la profession d'ASH."*

# Fonctions (Suite)



## Au sein d'une maison de retraite, il peut :

- Faire la toilette ou la douche des pensionnaires.
- Faire de l'animation.
- Faire les tâches de repassage, lavage...
- Faire la vaisselle

Lors de sa journée, l'agent des services hospitaliers a de multiples occasions de rencontrer les patients : lors de l'entretien de la chambre, pendant la distribution des repas... Il peut également se retrouver en contact avec la famille ou les proches d'un malade.

Il est alors amené à recueillir des informations qui peuvent être utiles au personnel soignant. En effet, un patient osera peut-être lui poser une question dont il hésite à faire part au médecin ou à l'infirmière.

Les différents agents des services hospitaliers se partagent généralement des zones de responsabilité (des services, des étages). Il faut bien veiller à ne pas limiter la fonction d'agent des services hospitaliers simplement au ménage. Il a un véritable rôle à jouer dans le processus global des soins apportés aux malades.

# Conditions de travail



## Organisation du travail

L'agent des services hospitaliers fait partie d'une équipe placée sous la responsabilité d'une surveillante. Il peut être appelé à travailler les week-ends, les jours fériés et les nuits. Les agents des services hospitaliers peuvent faire des horaires variables, souvent sous forme de roulements :

- service du matin : de 6h à 14h
- service du soir : de 12h30 à 20h30

Il existe aussi un autre horaire, dit coupé, de 8h30 à 12h30 et de 15h30 à 19h30. Ils travaillent généralement un week-end sur deux.

## Qualités requises

### Qualités "techniques" :

- goût pour les tâches ménagères
- grand sens pratique
- sens de l'organisation
- grande rigueur : respect des protocoles pour le nettoyage, ponctualité
- respect des règles d'hygiène propre à l'agent...
- sens des responsabilités (notamment pour les commandes)

### Qualités humaines :

- facilité de contacts
- capacité d'écoute
- l'agent des services hospitaliers, en tant que membre de la fonction publique hospitalière, est soumis au secret professionnel
- se rendre disponible pour les patients et pour l'équipe
- avoir l'esprit d'équipe
- savoir prendre des initiatives

### Qualités physiques :

- ne pas avoir de problèmes physiques (dos...) : l'agent reste tout le temps debout et il fait de nombreuses manipulations.
- ne pas avoir de problèmes d'allergies aux produits de nettoyage.



## Paroles de Professionnel

Agent de service en hôpital  
**Extraits de l'emploi du temps du matin  
(6h à 14h) des agents des services hospitaliers,  
dans un service de chirurgie**

### De 6h à 7h:

- Changer le sac à blouses du vestiaire et le déposer sur le chariot devant l'ascenseur.
- Vérifier si l'aide-soignant a pris la feuille des petits déjeuners.
- Contrôler le chariot ménage préparé la veille au soir.
- Préparer les seaux pour le nettoyage.
- Laver, racler et lustrer les couloirs.
- Ranger le matériel.

### De 7h à 8 h :

- Préparer les plateaux.
- Distribuer les petits-déjeuners avec l'aide-soignant et installer les patients si besoin avec l'aide-soignant.

### De 8h à 9h :

- Ranger le chariot.
- Débarrasser les plateaux.
- Distribuer les pots à eau et les verres propres.

### De 9h à 11h :

- Descendre la desserte pleine de vaisselle à la laverie
- Ranger la vaisselle propre.
- Nettoyage des chambres qui vont se libérer, après s'en être informée auprès de la surveillante.

### De 11h à 12h :

- Ranger le chariot ménage.
- Vider les seaux.
- Nettoyer le chariot.
- Descendre les poubelles et le linge sale.
- Préparer le chariot de distribution des repas de midi (vaisselle...).
- Aller chercher le chariot chaud en cuisine et le compléter (avec le pain, les entrées, les desserts...).

### De 12h à 14h :

- Distribution des plateaux avec l'aide-soignant.
- Ramasser les plateaux repas.
- Nettoyer et ranger l'office.
- Changement d'équipe.

## Conditions de travail (Suite)



### Salaire

Le salaire de départ est le SMIC, qu'il s'agisse du secteur privé ou du secteur public.  
Pour un agent hospitalier contractuel : 995 € net.  
Pour un agent hospitalier (selon l'échelon) : de 1 075 € à 1 273 € brut.

Dans le secteur public, l'agent de service hospitalier voit sa rémunération augmenter en gravissant les échelons et en devenant, notamment, agent des services hospitaliers de 1ère catégorie.

### Evolution de carrière

- Il peut demander à se spécialiser dans un autre domaine de l'hôpital (les cuisines...).
- Il peut devenir aide-soignant en obtenant le diplôme d'Aide-Soignant. Pour entrer en formation, il doit faire une demande auprès de la Commission Administrative Paritaire et réunir 3 années d'activité. Si son dossier est accepté par la commission paritaire, il est dispensé du concours d'entrée. Pendant la durée de la formation, il est détaché en qualité d'élève aide-soignant.

## Marché de l'emploi



### Employeurs

Les agents des services hospitaliers peuvent travailler dans deux types de structures :

- Etablissements sanitaires publics ou privés (hôpitaux, cliniques...)
- Maisons de retraite, de convalescence...

### Dans le secteur public

Dans la pratique, le recrutement des ASH se fait directement sans passer de concours d'entrée. Ils sont souvent d'abord recrutés pour un remplacement, puis s'ils conviennent, et selon les besoins de l'hôpital, sont embauchés en contrats aidés par l'Etat et sont parfois titularisés. La titularisation se fait généralement sur concours interne.

Il est préférable de posséder le BEP Sanitaire et Social.

Les offres ne sont pas forcément déposées à l'ANPE, les hôpitaux "piochent" dans les nombreuses candidatures spontanées qu'ils reçoivent.

Les quelques avis de recrutement par voie de concours sont théoriquement publiés par affichage dans les locaux de l'établissement en question et dans ceux de la Préfecture et des sous-préfectures du département.

### Dans le secteur privé

Recrutement direct en passant par l'ANPE ou en proposant sa candidature.

Mais attention, beaucoup de structures privées font appel à des sociétés de nettoyage extérieures et ne recrutent pas directement des ASH.

## Formations



Il n'existe à l'heure actuelle aucune formation préparant au métier d'Agent des Services Hospitaliers. Les agents des services hospitaliers sont souvent recrutés avec le BEP Sanitaire et Social, le BEPA services aux personnes ou le BEP bio-services.



## Paroles de Professionnel

### Témoignage de Céline, agent des services hospitaliers en maison de retraite

*"Le travail en maison de retraite est différent de celui en hôpital. Notre travail est vraiment basé sur le contact avec les pensionnaires et nous sommes plus indépendantes vis à vis des protocoles à suivre. Nous sommes polyvalentes et nous effectuons des tâches très variées. Nous sommes plus autonomes aussi, et nous avons plus de responsabilités surtout dans une petite structure.*

*Nous travaillons en équipes. Chaque groupe est formé de plusieurs ASH et d'une aide-soignante ou d'une infirmière, cela dépend. Nous ne prenons pas en charge le service de nuit, c'est le travail d'une équipe particulière, les veilleurs de nuit. Le matin, nous faisons le point avec eux pour connaître les événements de la nuit et les nouvelles dispositions à prendre pour certains pensionnaires (nouveaux médicaments prescrits...). Nous travaillons le week-end, mais seulement un sur deux, et pour les jours fériés, nous nous organisons. C'est un métier vraiment très intéressant, principalement pour le côté relationnel. Nous nous occupons du confort des pensionnaires en faisant le ménage dans les chambres et les locaux communs. Nous sommes également chargées de la distribution des repas dans la salle à manger. En fait, nous touchons un peu à tout, et nous faisons aussi un peu d'animation.*

*Le métier d'ASH demande de faire preuve d'une grande patience et d'aimer le contact avec les personnes âgées. Je pense que les principales qualités d'une ASH doivent être la patience, mais aussi le dynamisme, le goût du dialogue et l'ouverture aux autres."*

Parmi les ASH rencontrés, certains étaient titulaires du BEP Sanitaire et Social, d'un BAC Sciences médico-sociale (SMS) ou d'un CAP Petite enfance.

### Journée type (service du matin) en maison de retraite

De 6h à 6h15 :

- relève avec l'équipe de nuit (veilleurs de nuit). C'est l'occasion de faire le point sur les événements de la nuit.

De 6h15 à 7h30 :

- toilettes et douches des pensionnaires, ramassage du linge sale, et mise en route de la machine.

De 7h30 à 9h :

- service du petit déjeuner dans la salle commune (préparation de la table.) Pause de 20 mn pour que les ASH puissent prendre leur petit-déjeuner.

A partir de 9h30

- Ménage dans les chambres.
- Lavage, repassage et rangement du linge.
- Préparation du service du déjeuner.
- Remise en ordre de la salle à manger (aspirateur, lavage...) et vaisselle.

A 14 h : relève de la nouvelle équipe, transmission des informations.