

EDEC Grands événements  
culturels et sportifs Action 1.2 «  
Référentiel compétences transverses »

Sous-action 2 :

**Identifier les besoins en  
compétences  
transversales des  
métiers/missions  
concernés du périmètre  
Grands Événements**

---



Mai 2022

Afpa

Cofinancé par

  
**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DU PLEIN EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**PLAN  
D'INVESTISSEMENT  
DANS LES COMPÉTENCES**

**AKTO**  
L'humain au cœur des services

**afDas**  
DEMAIN SERA FORMATION

  
PARIS 2024  


  
PARIS 2024  


---

# Sommaire

Préambule .....	6
<b>1. Identification des compétences transversales mobilisées dans les métiers de la filière GECS .....</b>	<b>11</b>
Méthodologie .....	11
Éléments recueillis .....	16
En synthèse .....	25
<b>2. Le référentiel de compétences transversales de la filière GECS .....</b>	<b>27</b>
Communiquer ( <i>échanger avec autrui</i> ) .....	29
Adopter une posture de service et d'accueil .....	30
Organiser des actions .....	31
Respecter des règles et des procédures .....	32
Travailler avec d'autres dans un objectif commun .....	33
Traiter des informations .....	34
Gérer des situations problèmes et des aléas .....	35
<b>3. Cartographie de compétences transversales par métier .....</b>	<b>36</b>
Méthodologie .....	36
Représentation graphique et clés de lecture .....	39
Métiers de la propreté et de la gestion des déchets .....	40
✓ Agent·e de nettoyage des espaces urbains .....	40
✓ Agent·e de service propreté des sites et bâtiments .....	41
✓ Laveur·euse de vitres .....	42
✓ Chef·fe d'équipe dans la propreté .....	43
✓ Chef·fe de site dans la propreté .....	44
✓ Responsable de secteur dans la propreté .....	45
Métiers de la sécurité privée .....	46
✓ Agent·e de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes .....	46
✓ Agent·e de sécurité incendie des sites et bâtiments .....	47

✓ Chef-fe de site/Responsable de secteur en sécurité événementielle.....	48
Métiers de l'entretien du textile .....	49
✓ Conducteur·trice livreur·vreuse entretien textile.....	49
✓ Employé·e de blanchisserie ou de pressing .....	50
✓ Responsable de pressing / Responsable blanchisserie.....	51
Métiers de l'accueil et du renseignement sur site / du spectacle vivant .....	52
✓ Hôte-esse d'accueil.....	52
✓ Agent·e d'accueil, d'information et de billetterie / Attaché·e d'accueil / Agent·e de billetterie .....	53
✓ Chef-fe d'équipe / Responsable d'équipe d'accueil et de billetterie .....	54
Métiers du tourisme .....	55
✓ Guide – accompagnateur·trice tourisme / Guide interprète.....	55
✓ Responsable d'établissement touristique.....	56
Métiers du service d'étage.....	57
✓ Employé·e d'étage.....	57
✓ Gouvernant·e en hôtellerie.....	58
Métiers de la cuisine et des restaurations.....	59
✓ Equipier·ère et agent·e de restauration.....	59
✓ Cuisinier·ère en restauration collective .....	60
✓ Cuisinier·ère en restauration traditionnelle/ commis de cuisine .....	61
✓ Chef-fe de cuisine en restauration traditionnelle ou collective.....	62
✓ Responsable d'unité de restauration collective/ chef-fe gérant·e en restauration collective .....	63
✓ Manager·eure opérationnel·le en restauration rapide .....	64
✓ Directeur·trice d'hôtel-restaurant traditionnel ou rapide.....	65
Métiers de l'accueil et de la réception .....	66
✓ Employé·e de hall / vestiaire .....	66
✓ Réceptionniste en hôtellerie-restauration .....	67
✓ Concierge en hôtellerie.....	68

✓ Chef-fe de réception .....	69
Métiers du service en salle.....	70
✓ Hôte-esse d'accueil en restaurant.....	70
✓ Serveur-euse en restauration ou café-bar .....	71
✓ Barman-aid .....	72
✓ Chef-fe barman-aid .....	73
✓ Maître-esse d'hôtel / Responsable de salle.....	74
Métiers du transport de personnes.....	75
✓ Conducteur-trice de véhicules de transport de personnes .....	75
✓ Technicien-ne d'exploitation du transport de personnes.....	76
Métiers du transport de marchandises .....	77
✓ Conducteur-trice de véhicules routiers de livraison de marchandises .....	77
✓ Exploitant en transport routier de marchandises .....	78
<b>4. Conclusion et mise en perspective .....</b>	<b>79</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>80</b>
1. Périmètre d'étude : les métiers concernés .....	81
2. Questionnaire d'enquête « Manager ».....	82
3. Questionnaire d'enquête « Collaborateur » .....	87
4. Entreprises et établissements participantes à l'étude .....	91
5. Eléments recueillis lors des entretiens collectifs (ateliers collaboratifs) .....	92
6. Données qualitatives recueillies via les questionnaires « Collaborateurs ».....	96
7. Données qualitatives recueillies via les questionnaires « Managers » .....	98
8. Enquête réalisée auprès des experts de Paris 2024 .....	103
9. Tableau de correspondance entre référentiel de compétences transversales de la filière GECS et référentiel des compétences bénévoles événementielles ....	106
10. Tableau de correspondance entre référentiel de compétences transversales de la filière GECS et référentiel hospitalité.....	108
11. Bibliographie .....	109



---

# Etablir une cartographie de compétences transversales pour la filière des grands événements culturels et sportifs

## Préambule

Cette étude s'inscrit dans l'axe 1 « Identifier, préparer, adapter et certifier les compétences des acteurs de la filière Grands événements » de l'EDEC signé par 19 branches professionnelles, leurs opérateurs de compétences AKTO et AFDAS et le Comité d'Organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 avec le ministère du Travail, de l'emploi et de l'insertion.

Il s'agit de préparer « **un cadre d'action qui vise le développement des compétences et le renforcement des outils de sécurisation de l'emploi au service des entreprises et des salariés de la filière GECS** ».

Elle a pour objectif d'identifier les compétences mises en œuvre par les professionnels mobilisés, lors de grands événements culturels et sportifs, pour assurer un service et un accueil de qualité, voire d'excellence, auprès d'un public international et ainsi **créer le référentiel de compétences transversales de la filière des Grands Evénements Culturels et Sportifs (GECS)**.

En effet, réalisée sous l'angle de l'analyse du travail, cette étude permet d'affiner le profil type des personnes qui seront amenées à rejoindre les équipes mobilisées lors de grands événements, notamment les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024, d'organiser des formations permettant d'assurer la qualité de service attendue et d'accompagner les reconversions professionnelles à l'issue des événements.

Le référentiel de compétences transversales de la filière GECS pourra servir aux employeurs des différentes branches concernées à valoriser les compétences transversales mobilisées et à venir en appui dans la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels, notamment lors de recrutements, de la définition des besoins de formation et de l'accompagnement des mobilités professionnelles. Il permettra également de mettre en place des formations adaptées.

Pour rappel, selon l'UNESCO, « les compétences transversales sont celles qui sont généralement considérées comme n'étant pas spécifiquement liées à un emploi, une tâche, une discipline universitaire ou un domaine de connaissance particulier mais comme des compétences qui peuvent être utilisées dans une grande variété de situations et de contextes professionnels. »

L'approche par les compétences transversales présente un intérêt jugé fondamental pour l'employabilité, la mobilité professionnelle et donc pour la sécurisation des parcours. En effet, le potentiel d'employabilité ou de mobilité d'une personne dépend du niveau de transférabilité de ses acquis. Etant donné que les compétences transversales couvrent des situations professionnelles très variées, elles possèdent un caractère intrinsèquement transférable.

Se référer aux compétences transversales, permet d'identifier les correspondances entre les métiers et de donner des repères entre acquis expérimentiels et souhaits d'évolution professionnelle. En ce sens, elles présentent un double intérêt : élargir le champ des possibles pour les personnes et le panel de candidats ou candidates pour les entreprises qui recrutent.

---

**La construction d'un référentiel de compétences transversales pour la filière des grands événements culturels et sportifs (GECS) nécessite des étapes préalables :**

▪ **Délimiter le périmètre d'étude :**

Les métiers de la filière GECS pris en compte pour cette étude sont les métiers mobilisés à l'occasion des grands événements dont la particularité est d'être en **relation directe avec les publics et les métiers d'encadrement associés**.

39 métiers ont été ciblés en concertation avec les opérateurs de compétences AFDAS et AKTO.

*(Cf. la liste des métiers du périmètre d'étude en annexe 1)*

▪ **Définir le public accueilli lors de grands événements culturels ou sportifs.**

Cela a été abordé par le biais de questionnaires adressés aux professionnels de la filière GECS. Les personnes interrogées, déclarant avoir déjà participé professionnellement à de grands événements culturels ou sportifs organisés en France ou à l'étranger (compétitions sportives nationales ou internationales, d'événements mondiaux (JOP), de festivals cinématographiques, salons professionnels ou de conférences internationales, etc.) disent avoir été en contact avec :

- Des visiteurs français et étrangers.
- Des spectateurs français et étrangers.
- Des journalistes, consultants, etc.
- Des VIP.
- Des dirigeants de club ou de fédération sportive.
- Des staffs techniques.
- Des athlètes ou sportifs.
- Des institutionnels ou politiques.
- Des supporters.
- Des artistes ou comédiens.

▪ **Définir les notions « d'Excellence de service et d'accueil » avec une spécificité « à la française ».**

Dans cette étude, il semblait important de s'intéresser aux notions « d'excellence de service et d'accueil » et « d'excellence de service à la française ». En effet, selon Paris 2024, l'excellence est la qualité de service requise pour des événements exceptionnels, tels que les Jeux olympiques et paralympiques, dont le rayonnement international permettra de faire la promotion de la France comme destination privilégiée pour le tourisme.

Ces notions ont été investiguées via des questionnaires et au cours d'entretiens individuels et collectifs menés auprès de :

- Professionnels ou professionnelles de la filière (ayant ou non une expérience des grands événements)
- Personnalités dans le domaine du sport de haut niveau
- Membres du comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024, identifiés comme des experts du fait de leurs expériences des grands événements culturels et sportifs et de leurs missions en lien avec les domaines couverts par les branches de la filière GECS.

En effet, celles-ci concernent la gestion, la définition et/ou la coordination de la mise en œuvre opérationnelle sur les aspects tels que l'accueil, l'hôtellerie, la restauration, la sécurité, le nettoyage, la mobilité... et la relation avec les publics spécifiques au sein des villages olympiques et des sites de compétitions.

Il s'agissait de recueillir leurs représentations et les éléments qui caractérisent, selon les personnes interrogées, ces notions pour tenter de les définir.

---

## 1. Ce qu'en disent les experts ou expertes de Paris 2024 interrogés.

L'excellence de service et d'accueil vise l'**optimisation de chaque expérience** client qu'il soit visiteur français, étranger, athlète, accompagnant, VIP, VVIP, etc.

Il s'agit de **répondre aux besoins des personnes en offrant le service que chacune d'elles est en droit de recevoir au niveau adéquat en termes qualitatif et quantitatif.**

**L'excellence se situe dans la relation qui est créée avec la personne et dans la manière de « livrer ce service ».** Cela se traduit par le fait d'être attentif à la personne, de prendre en compte ses particularités, d'anticiper ses besoins et de créer la surprise en allant au-delà de ses attentes.

Cela implique une volonté de bien faire son travail, de satisfaire le client ou la cliente et d'y prendre plaisir.

La **qualité de service et d'accueil à la française** est à travailler :

Le français est perçu comme quelqu'un de cultivé, d'élégant et de raffiné qui est fier de sa culture, de son patrimoine, de sa gastronomie, de ses valeurs... qui est fier de les partager et de les faire comprendre.

Il est considéré comme quelqu'un d'authentique, de sincère. En revanche, il est jugé peu accueillant notamment du fait de sa limite à communiquer en langue étrangère. Il a de plus la réputation d'être « râleur » et de ne pas forcément avoir envie systématiquement d'offrir le meilleur service.

Ce qu'ils ou elles proposent pour laisser un « héritage d'hospitalité<sup>1</sup> » post Jeux olympiques et paralympiques :

- Mettre en avant le patrimoine culturel français sans tomber dans les clichés (béret, baguette, saucisson, accordéon). Il faut s'adapter à la société d'aujourd'hui dans sa diversité, sa mixité culturelle et faire évoluer les références en mettant en avant l'élégance, la haute couture, le partage, etc.
- Prouver que les Français peuvent être accueillants et qu'ils ont la capacité de s'intéresser à l'autre et d'apprendre de lui.

## 2. Ce qu'en disent les professionnels et professionnelles du périmètre d'étude

Les éléments présentés correspondent à la synthèse des éléments recueillis dans le cadre des ateliers d'expression collective, des entretiens individuels et des questionnaires.

Le service d'excellence ne se limite pas à offrir un service de luxe ou à mettre en place des conditions matérielles d'accueil optimales. C'est surtout la **capacité à répondre aux attentes des personnes accueillies et à les surpasser** qui rend le séjour inoubliable.

Pour ce faire, il est nécessaire d'**établir une relation personnalisée** avec chaque personne en lui donnant le sentiment d'être attendue et d'être unique, de **répondre à ses besoins spécifiques** et de l'accompagner pour rendre son séjour le plus facile, le plus sûr et le plus agréable possible. Il s'agit de se mettre à la disposition de la personne, d'être présent mais discret, d'être à son écoute pour comprendre ses attentes, de s'adapter à ses habitudes ou sa culture, de la rassurer et d'anticiper ses besoins. Il s'agit également de s'attacher à lui apporter une solution rapidement même si cela implique de la guider vers une autre personne ou un autre service.

---

<sup>1</sup> La notion « d'héritage d'hospitalité » a été citée par Paris 2024. Il s'agit de profiter des Jeux olympiques et paralympiques de 2024 et du niveau d'exigence attendu, en termes de qualité de service et d'accueil lié à un événement d'exception, pour impulser une montée en compétences des acteurs en relation directe avec les publics. Le souhait de Paris 2024 est que « l'excellence de service et d'accueil à la française » devienne un exemple à suivre pour l'organisation des Jeux à venir mais aussi que cette qualité de service devienne un standard pour la profession et une référence mondiale pour le tourisme.



---

### 3. Ce qu'en disent les personnalités dans le domaine du sport de haut niveau

L'excellence de service et d'accueil lors des grandes compétitions, c'est « **créer les conditions pour que la personne accueillie puisse faire ce qu'elle a à faire dans les meilleures conditions** ».

Cela passe par une **compréhension des objectifs** de la personne accueillie (participer à l'événement en tant que spectateur, gagner, etc.), **de la situation et des enjeux**. Cela nécessite également une prise en compte de l'état d'esprit dans lequel se trouve la personne. Ainsi, chaque volontaire, professionnel individuellement et collectivement peut se mobiliser pour rendre un service fluide et de qualité et contribuer au projet de la personne.

L'accueil est essentiel, il contribue à rendre l'instant magique. Pour se faire une posture d'ouverture à l'autre est essentielle. Il s'agit d'être souriant, chaleureux, disponible, d'avoir envie d'accueillir, de communiquer (même si la maîtrise des langues étrangères n'est pas parfaite), de rendre service et d'aider. Sont également primordiales, la capacité à donner des informations pertinentes et fiables ou à rediriger vers des personnes compétentes, et la capacité à réagir en cas d'aléas en respectant les règles et les procédures tout en faisant preuve d'intelligence situationnelle.

# 1. Identification des compétences transversales mobilisées dans les métiers de la filière GECS

## Méthodologie

Dans l'objectif de construire un référentiel de compétences transversales pour les métiers de la filière GECS en relation directe avec les publics et des métiers du management associés, une **analyse du travail** a été menée pour identifier puis décrire les compétences « socles » mobilisées dans les différents métiers constitutifs de la filière.

Pour mener à bien cette analyse du travail, ont été pris en compte :

- Le **travail prescrit**, c'est-à-dire ce qui doit être réalisé par une personne dans le cadre de son activité professionnelle, identifié à travers l'étude de la documentation sur les métiers et les emplois. Ce travail a été enrichi par les attentes des membres du comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques (JOP) et des personnalités dans le domaine du sport de haut niveau.
- Le **travail réel**, à savoir ce qui est réalisé au quotidien au-delà du travail prescrit. Cet aspect du travail a été appréhendé en interrogeant des professionnels des métiers concernés (collaborateurs ou managers).

### ▪ Étude bibliographique

Il s'agissait de rechercher, dans la documentation afférente aux métiers et emplois, les références aux compétences transversales, présélectionnées du fait de leur représentativité dans les écrits traitant des compétences transversales et de leur importance supposée pour les métiers du périmètre de l'étude.

*(Cf. livrable de la sous-action 1 : Définir un langage commun sur les compétences transverses, les recenser et les analyser)*

Pour rappel, 13 compétences transversales avaient été présélectionnées :

- Communiquer.
- Adopter une posture de service.
- Prévenir et gérer d'éventuels conflits.
- Travailler et collaborer avec d'autres (y compris dans le cadre d'un partenariat).
- Préparer et organiser des actions.
- Gérer des situations problèmes et des aléas.
- Faire preuve de créativité.
- Traiter des informations.
- Respecter des règles et des procédures.
- Évaluer le résultat de ses actions.
- Apprendre en continu.
- Utiliser les ressources numériques.
- Transmettre des savoirs.

La première étape de l'étude bibliographique a été centrée sur l'analyse de référentiels métiers et emplois disponibles :

*(Cf. la liste des ressources étudiées en annexe 11)*

- **Référentiels Emploi Activités Compétences (REAC) des titres professionnels du ministère du Travail.** Le REAC décrit l'emploi, les activités qui le constituent et les compétences professionnelles requises. Il est élaboré à partir d'une analyse méthodique des activités et des compétences mises en œuvre

---

dans le travail partagée avec des professionnelles. Le référentiel fait l'objet d'une validation lors d'une commission professionnelle consultative compétente<sup>2</sup>.

- **Référentiels métiers**, extrait du guide des métiers du **spectacle vivant**.
- **Fiches de postes** mises à disposition par **RESO**<sup>3</sup> emploi.
- **Référentiels métier** de l'Association Nationale pour la Formation permanente du personnel Hospitalier (**ANFH**).
- **Fiches métier** du Réseau des Grands Sites de France (**RGS**).
- **Référentiels métier** de l'Observatoire des métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil et de l'événement **OPIIEC**.
- **Fiches** du Répertoire National des Certifications Professionnelles (**RNCP**).
- **Référentiels de certification** du ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse.
- **Fiches métier** de l'Union des Métiers des Industries de l'Hôtellerie (**UMIH**).
- **Fiches emploi de l'Hôtellerie Restauration**.
- **Fiches** de l'Observatoire de l'Hôtellerie Restauration du **FAFIH**.
- **Descriptifs métiers** du Syndicat National de l'Alimentation et de la Restauration Rapide (**SNARR**).
- **Descriptifs métiers** du Syndicat National de la Restauration Collective (**SNRC**).
- **Fiches emploi et formation** du Syndicat National des Entreprises de Prévention et de Sécurité (**SNEPS**)
- **Fiches** du Répertoire opérationnel des Métiers et des Emplois (**ROME**)
- **Cartographie des emplois** liés aux Jeux olympiques et paralympiques de 2024, **Amnyos**

Cette analyse a été complétée par l'étude des fiches métiers réalisées par Amnyos et présentées dans la cartographie des emplois liés aux Jeux olympiques et paralympiques de 2024.

#### ▪ **Interviews des membres du comité d'organisation des jeux olympiques et paralympiques (JOP)**

Les personnes rencontrées ont été désignées par Paris 2024 au vu de leur mission dans le cadre de l'organisation des JOP et de leurs expériences des grands événements. Elles ont été interrogées, via des entretiens individuels et des entretiens collectifs, sur leur définition de l'excellence de service et d'accueil, sur les caractéristiques de l'accueil à la française ainsi que sur leurs attentes en termes de qualité de service et d'accueil dans le cadre des grands événements sportifs et notamment pour les JOP de Paris 2024.

Les **entretiens individuels** et se sont déroulés en visioconférence avec 4 personnes. Leurs responsabilités concernent les services aux Jeux, la livraison des sites de compétition, les villages olympiques et paralympiques et les relations internationales.

Les **entretiens collectifs** (Focus group) ont été organisés sur 2 dates et ont été réalisés, en présentiel, avec 10 personnes. Leurs champs d'activité concernent les activités accueil-billetterie, le nettoyage et la gestion des déchets, les services à la famille olympique et paralympique, les opérations aux villages des athlètes, les opérations presse, l'intégration paralympique.

---

<sup>2</sup> Les commissions professionnelles consultatives compétentes sont composées de représentants des organisations syndicales de salariés représentatives au niveau national et interprofessionnel, de représentants des organisations professionnelles d'employeurs représentatives au niveau national et interprofessionnel, de représentants d'organisations professionnelles d'employeurs représentatives au niveau des branches professionnelles et de représentants de l'Etat pour les ministères concernés.

<sup>3</sup> RESO est un groupement d'employeurs spécialisé dans le secteur de l'hôtellerie restauration, du tourisme et des métiers de bouche en général.

▪ **Enquête réalisée auprès des collaborateurs et collaboratrices, d'une part, et des managers et manageures associés, d'autre part**

L'objectif était de recueillir des informations sur la vision des acteurs et actrices participants à l'excellence de service et d'accueil attendue lors de grands événements, sur la définition et la compréhension de la « marque française » mais surtout sur les activités menées en situation de travail afin d'en dégager un socle de compétences transversales commun aux différents métiers.

AKTO, AFDAS, les branches de la filière GECS, PARIS 2024, l'Afpa ont mobilisé leurs réseaux pour amener les professionnels et professionnelles à participer à cette étude. La sollicitation a également été relayée via les réseaux sociaux.

Le recueil d'information a été organisé via différentes modalités :

- Des **ateliers collaboratifs** en ligne

Ce type d'animation permet aux participants et participantes de s'exprimer sur des thématiques, de confronter leurs points de vue et de formaliser une vision partagée.

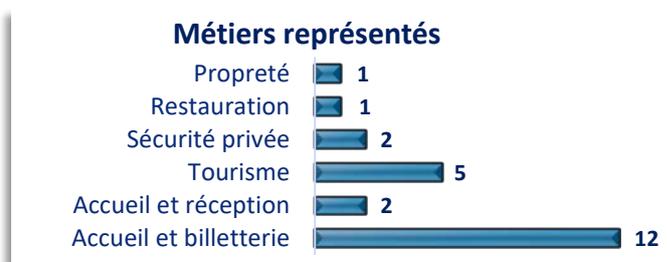
Les professionnels et professionnelles ont été interrogés sur l'excellence de service et d'accueil, sur l'accueil à la française et sur les compétences requises pour assurer la qualité de service et d'accueil attendue et sur les compétences mobilisées en tant que manager ou manageure pour accompagner les équipes au quotidien.

Deux types d'ateliers ont été proposés :

1. Deux ateliers regroupant des collaborateurs et collaboratrices.
2. Deux ateliers regroupant des managers et manageures.

Les 4 ateliers ont accueilli **23 personnes** (33 personnes s'étaient inscrites) réparties comme suit :

- 19 managers et manageures
- 4 collaborateurs et collaboratrices (sur les 6 participants à l'atelier « collaborateurs », 2 managers représentaient leurs collaborateurs et collaboratrices)



**Les participants et participantes représentaient majoritairement les métiers de l'accueil et du tourisme (83%).**

- Des **questionnaires** en ligne

2 questionnaires comportant des questions ouvertes et des questions fermées, ont été diffusés : l'un à l'attention des collaborateurs et des collaboratrices, l'autre à l'attention des managers et manageures.

Les objectifs poursuivis étaient, là encore, de recueillir des éléments sur l'excellence de service et d'accueil, sur le service et l'accueil « à la française », sur les qualités et compétences des collaborateurs et collaboratrices attendues pour rendre un service et un accueil d'excellence et sur les compétences des managers et manageures mobilisées pour accompagner les équipes à atteindre cette qualité de service.

(Cf. les questionnaires en annexes 2 et 3)

**49 personnes** ont répondu :

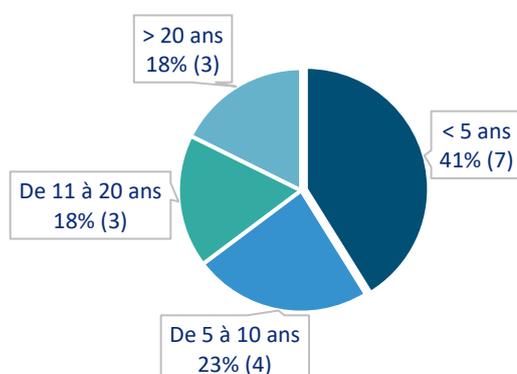
- 17 collaborateurs et collaboratrices
- 32 managers et manageures

## Profil des répondants chez les collaborateurs et collaboratrices :

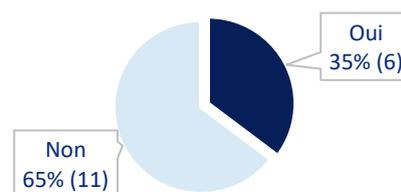


Les métiers du service d'étage, de la propreté et du transport de personnes n'ont pas été représentés.

### Expérience dans le métier

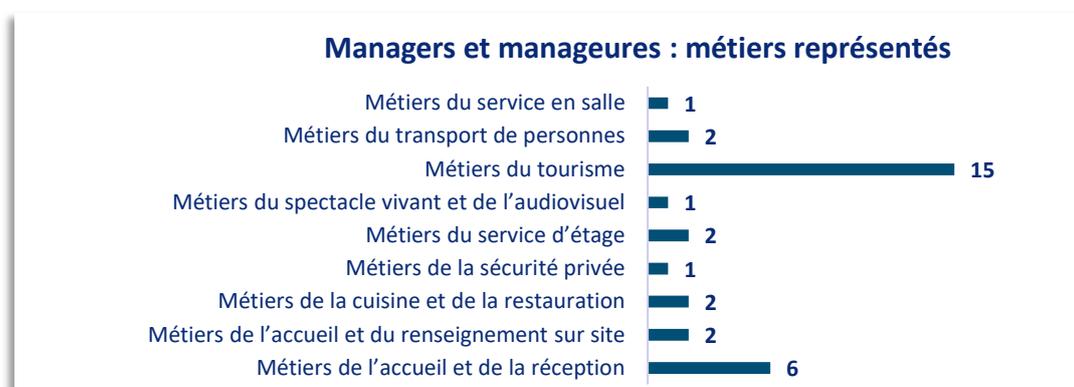


### Expérience des grands événements



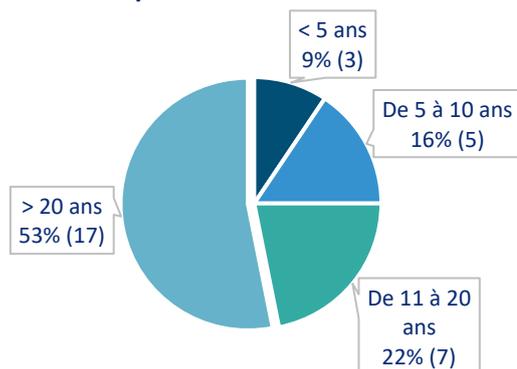
Les collaborateurs et collaboratrices ayant répondu au questionnaire sont majoritairement **issus de la restauration, de l'hôtellerie et du tourisme (9/17)**, ils ont une **ancienneté dans le métier supérieure à 5 ans (10/17)**, mais n'ont pas forcément participé professionnellement à des grands événements culturels ou sportifs en France ou à l'étranger.

## Profil des répondants chez les managers et manageuses :



Les métiers de l'entretien du textile, de la propreté et de la vente de proximité n'ont pas été représentés.

### Expérience dans le métier



### Expérience des grands événements



Les managers et manageuses ayant répondu au questionnaire sont majoritairement **issus du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration** (28/32), ils ont une **ancienneté dans le métier supérieure à 5 ans** (29/32) et ont, en général, participé professionnellement à de grands événements culturels ou sportifs en France ou à l'étranger.

Les grands événements cités sont des compétitions sportives nationales, internationales ou mondiales, des festivals de films internationaux, salons, congrès, rencontres au sommet, concerts, etc.

#### ▪ Entretiens semi-directifs

Ces entretiens ont été menés auprès de professionnels et professionnelles de la filière GESC ou en charge de leur formation et des personnalités du monde sportif (sportive de haut niveau et personnes ayant des responsabilités dans le domaine du sport de haut niveau).

**9 entretiens individuels** ont été menés à distance :

- 6 professionnels et professionnelles de la filière (3 directeurs ou directrices d'établissements hôteliers ou touristiques et la directrice du CFA des chefs)
- 3 personnalités du sport de haut niveau

L'objectif était d'identifier :

- Les compétences reflétant le mieux l'excellence de la qualité d'accueil et de service.
- Les actions managériales nécessaires pour garantir l'excellence de la qualité d'accueil et de service.
- Les caractéristiques de l'excellence de la qualité d'accueil et de service à la française.

#### Analyse comparative des éléments recueillis

Il s'agit de croiser les éléments issus de l'analyse bibliographique et les informations recueillies dans le cadre de l'enquête auprès des professionnels et professionnelles pour, dans un premier temps, identifier, parmi la pré-sélection, les compétences les plus transverses (c'est-à-dire les plus représentées) et, dans un second temps, définir chacune des compétences retenues.

---

## Éléments recueillis

### ▪ Étude bibliographique

L'étude de la documentation sur les métiers du périmètre d'étude a permis de repérer les compétences transversales importantes pour la réalisation des activités ou la tenue de l'emploi et de **mettre en évidence le degré de transversalité des 13 compétences présélectionnées** (cf. sous-action 1 de l'étude).

Ce repérage a donné la possibilité d'identifier les métiers où chacune des 13 compétences transversales avait été repérée.

Pour chacune de ces 13 compétences transversales, le ratio entre le nombre de métiers où la compétence est présente sur le nombre total de métiers étudiés a été calculé.

Ce ratio (que l'on peut appeler « degré de transversalité ») permet de classer les compétences en fonction de leur transversalité. En effet, certaines compétences ont été repérées pour la plupart des métiers, voire pour tous les métiers. D'autres, en revanche, sont moins présentes dans certaines catégories de métiers.

Le tableau (présenté page 18) met en évidence le degré de transversalité des 13 compétences présélectionnées pour les métiers du périmètre de l'étude.

L'analyse réalisée permet de faire des constats et de formuler des hypothèses et des pistes de réflexion qui seront à confronter avec les éléments recueillis auprès des experts et expertes de Paris 2024 et des professionnels et professionnelles de la filière (éléments présentés dans les paragraphes suivants) :

- Les compétences « **Communiquer** », « **Traiter des informations** », « **Respecter des règles et des procédures** » sont incontournables.
- « **Préparer et organiser des/ses actions** » se décline différemment selon le type d'emploi : pour les emplois de collaborateurs et collaboratrices, il s'agit de préparer les moyens permettant de réaliser ses activités alors que pour les emplois de managers et manageures, il s'agit d'organiser les activités.
- « **Travailler et collaborer avec d'autres** » est essentielle pour coordonner ses actions avec celles des autres membres de l'équipe ou des autres services et assurer une continuité de service.
- « **Apprendre en continu** » et « **Faire preuve de créativité** » ne font pas l'unanimité, elles n'ont pas été repérées pour tous les métiers étudiés (la seconde est plus souvent retrouvée chez les manager et manageures).
- « **Adopter une posture de service** » est importante. Elle est mobilisée différemment selon le niveau de responsabilité : les collaborateurs et collaboratrices accueillent le public et vise la satisfaction client en répondant au mieux à leurs attentes tandis que les managers et manageures, en général moins en relation directe avec les publics, accompagnent les équipes pour qu'elles puissent apporter un service et un accueil de qualité.
- « **Évaluer le résultat de ses/des actions** » est souvent repérée chez les managers et manageures. Elle implique une prise d'informations et une analyse de celles-ci et pourrait s'effacer au profit de la compétence « Traiter des informations ».
- « **Transmettre des savoirs** » est une compétence repérée majoritairement dans les métiers d'encadrement. Il s'agit, dans la plupart des cas, de transmission d'informations, de sensibilisations.
- « **Gérer des situations problèmes et des aléas** » et « **Prévenir et gérer d'éventuels conflits** » ont souvent été repérées mais sont assez proches. La première pourrait être élargie et intégrer la gestion des réclamations et des situations conflictuelles en tant que « situations problèmes ».

- 
- « **Utiliser les ressources numériques** » est une compétence repérée dans différents métiers. Elle est souvent au service de la communication, de la recherche et du traitement de l'information, de l'organisation et de la planification du travail.

Au regard des éléments recueillis dans le cadre de l'analyse documentaire, **les compétences les plus transversales et les plus importantes** pour les métiers du périmètre de l'étude sont :

1. **Communiquer.**
2. **Traiter des informations.**
3. **Respecter des règles et des procédures.**
4. **Adopter une posture de service.**
5. **Préparer et organiser des/ses actions.**
6. **Gérer des situations problèmes et des aléas.**
7. **Prévenir d'éventuels conflits**
8. **Travailler et collaborer avec d'autres.**

« **Évaluer le résultat de ses/des actions** » et « **Transmettre ses savoirs** » sont transverses pour les métiers d'encadrement

Ces compétences sont mises en œuvre différemment selon le niveau de responsabilité.

Certaines pourraient être regroupées (par exemple, « Gérer des situations problèmes et des aléas » et « Prévenir d'éventuels conflits » ou « Évaluer le résultat de ses/des actions » et « Communiquer »).

Compétences transversales / Métiers	Nombre de métiers où la compétence a été repérée (parmi les 32 métiers étudiés)	Métiers en lien direct avec le public															Métiers de supervision d'équipes																								
		Agent de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes	Agent de sécurité incendie des sites et bâtiments	Agent de service propreté des sites et bâtiments	Laveur de vitres	Agent de nettoyage des espaces urbains	Equipier et agent de restauration	Serveur en restauration ou café-bar	Employé d'étage	Réceptionniste en hôtellerie-restauration	Conducteur de véhicules de transport de personnes	Hôte d'accueil	Agent d'accueil, d'information et de billetterie	Conducteur livreur entretien textile	Coducteur de véhicules routiers de livraisons de marchandises	Guide –accompagnateur tourisme / Guide interprète	Hôte d'accueil en restaurant	Barman	Employé de hall / vestiaire	Employé de blanchisserie ou de pressing	Cuisinier	Nombre de métiers (collaborateurs) où la compétence a été repérée	Chef de cuisine	Gouvernant en hôtellerie	Technicien d'exploitation du transport de personnes	Exploitant en transport routier de marchandises	Responsable d'établissement touristique	Responsable de sécurité privée/ Chef de poste	Chef d'équipe propreté	Maître d'hôtel / Responsable de salle	Chef barman	Chef d'équipe / Responsable d'équipe d'accueil et de billetterie	Chef de réception	Responsable pressing/ Responsable blanchisserie	Responsable de restauration collective	Directeur d'hôtel-restaurant	Nombre de métiers (managers) où la compétence a été repérée				
Communiquer	34/34	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	20/20	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14/14		
Traiter des informations	34/34	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	20/20	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14/14	
Respecter des règles et des procédures	34/34	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	20/20	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14/14	
Adopter une posture de service	33/34	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	19/20	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14/14	
Préparer et organiser des actions	32/34			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	18/20	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14/14	
Gérer des situations problème et des aléas	31/34	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	19/20	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x	x		x	x		12/14	
Prévenir d'éventuels conflits	29/34	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	x		x		x	16/20	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x		x	x	13/14
Evaluer le résultat de ses actions	26/34	x	x	x	x	x		x	x					x			x			x	déc-20	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14/14	
Travailler et collaborer avec d'autres	24/34	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x		x	16/20	x	x	x	x	x		x				x	x		x	x		x	x	8/14	
Utiliser les ressources numériques	23/34	x	x	x			x	x	x	x	x	x	x	x	x					x	14/20	x	x				x	x				x	x	x	x	x	x	x	x	9/14	
Faire preuve de créativité	17/34	x	x			x								x	x	x		x			9/20	x			x	x	x	x		x	x	x								8/14	
Transmettre des savoirs	16/34														x						2/20	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14/14	
Apprendre en continu	10/34																				5/20																			5/14	

## ▪ Interviews des membres du comité d'organisation des jeux olympiques et paralympiques

Les experts et expertes interrogés dans le cadre de l'étude (qui seront nommés « experts et expertes de Paris 2024 » ci-après) ont exprimé un certain nombre d'attentes vis-à-vis des volontaires et des professionnels qui seront mobilisés à l'occasion de grands événements sportifs tels que les JOP de Paris 2024.

Ces attentes ont été traduites en compétences :

- **Communiquer** : interagir avec ses interlocuteurs et interlocutrices, leur donner des informations, des explications ou les orienter y compris dans une langue étrangère, notamment l'anglais.
- **Respecter des règles et des procédures** : appliquer les règles et consignes liées au travail, à la sécurité, à la santé et au respect de l'environnement et, selon la fonction, veiller à leur application.
- **Adopter une posture de service** : accueillir dans une attitude d'ouverture, prendre en compte la demande, les attentes, les besoins et y répondre de manière personnalisée et efficace.
- **Organiser des actions** : selon la fonction, se préparer et mettre en place les moyens nécessaires pour réaliser ses activités selon des directives reçues ou mettre en place les moyens et les organisations permettant d'assurer un service accessible, fluide et de qualité.
- **Gérer des situations problèmes et des aléas** : face à une situation tendue ou problème, entendre, comprendre et ajuster.
- **Travailler avec d'autres dans un objectif commun** : coopérer avec les membres de son équipe ou d'autres services pour rendre le service attendu et agir en complémentarité et, selon la mission, fédérer autour de l'excellence de service et d'accueil.

*(Cf. Le descriptif détaillé des compétences rédigées à partir des attentes exprimées en annexe 8)*

Les experts et expertes de Paris 2024 priorisent « **Adopter une posture de service** », « **Gérer des situations problèmes et des aléas** » et « **Travailler et collaborer avec d'autres** ».

Ces différentes compétences se déclinent à **2 niveaux** : le niveau opérationnel pour les collaborateurs et collaboratrices et le niveau managérial.

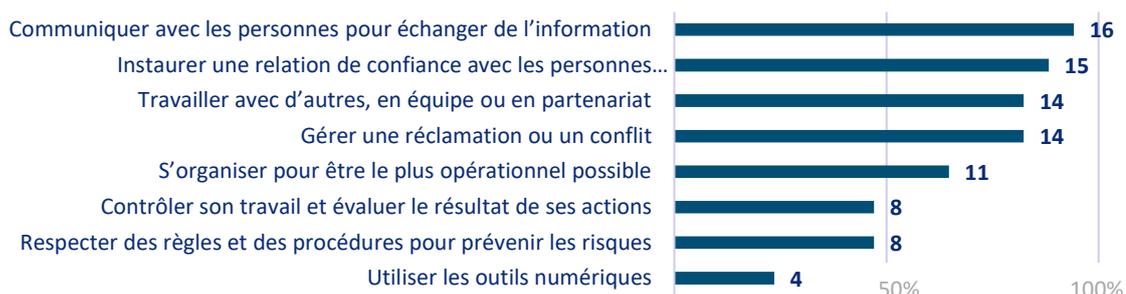
Les personnalités du monde du sport interrogées mettent surtout en avant, dans leurs propos, les compétences « Communiquer », « Adopter une posture de service », « Gérer des situations problèmes et des aléas » et « Travailler d'autres dans un objectif commun ».

- **Enquête réalisée auprès des collaborateurs et collaboratrices, d'une part, et des managers et manageuses associés, d'autre part**

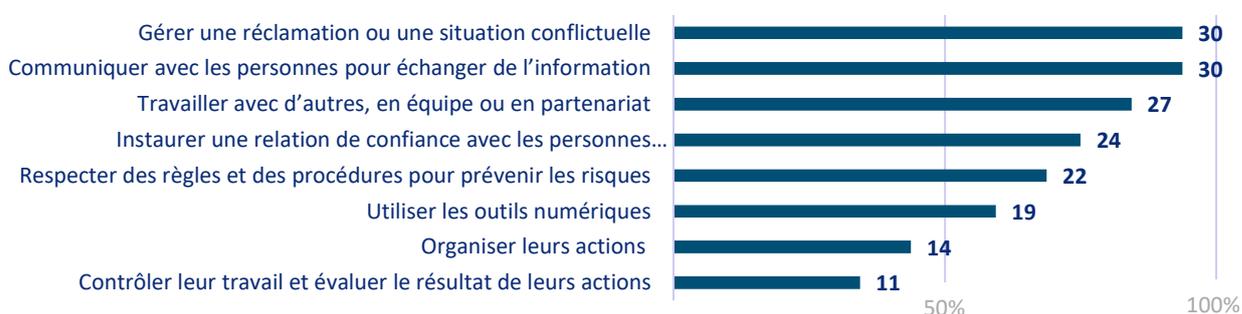
### Les compétences des collaborateurs et collaboratrices

Des professionnels et professionnelles, issus des métiers de la filière GESC en relation directe avec les publics, ont pu, grâce aux questionnaires, s'exprimer et **hiérarchiser les compétences et les qualités requises chez les collaborateurs et collaboratrices pour rendre un service et un accueil de qualité auprès d'un public ou de clients.**

#### **Compétences indispensables pour rendre un service et un accueil de qualité selon les collaborateurs**



#### **Compétences des collaborateurs recherchées par les managers**



Les répondants et répondantes aux 2 types de questionnaires, s'accordent sur la prévalence des compétences suivantes pour assurer, en tant que collaborateur et collaboratrice, un service et un accueil de qualité auprès du public :

- **Communiquer**
- **Adopter une posture de service** » à travers la capacité à instaurer une relation de confiance avec les personnes rencontrées
- **Gérer une réclamation ou une situation conflictuelle**
- **Travailler avec d'autres dans un objectif commun**

Les collaborateurs et collaboratrices, d'une part, et les managers et manageuses, d'autre part, sont partagés au sujet des autres compétences, notamment « Respecter des règles et des procédures » et « Utiliser les outils numériques ».

**Les professionnels et professionnelles interrogés lors des entretiens collectifs** (ateliers collaboratifs) évoquent également les 4 compétences les plus citées dans le cadre des questionnaires.

Ils considèrent, par ailleurs, que les compétences « **Respecter des règles et des procédures** », c'est-à-dire respecter strictement les procédures et consignes relatives au travail et à la sécurité, et « **Organiser ses actions** » (se préparer, préparer son espace de travail et son matériel pour pouvoir réaliser ses activités) sont importantes pour assurer un service et un accueil de qualité.

En revanche, « Évaluer le résultat des/de ses actions » et « Utiliser des compétences numériques » n'ont pas été mises en avant (le numérique étant considéré davantage comme un outil au service d'autres compétences).

Une autre compétence, non proposée dans les questionnaires, a été mise en avant, il s'agit de « **Traiter des informations** ». Cela passe par une veille active sur l'événement et les points d'intérêts locaux, mais aussi par une observation de l'environnement, des personnes, des collègues pour capter toute information utile pour personnaliser la relation, détecter les dysfonctionnements éventuels, les bonnes pratiques.

**Les professionnels et professionnelles interrogés dans le cadre des entretiens individuels** mettent surtout l'accent sur les compétences : « Respecter des règles et des procédures », « Adopter une posture de service » et « Communiquer ».

**En complément**, le questionnaire proposait de sélectionner **5 caractéristiques personnelles** nécessaires pour rendre un service et un accueil de qualité.

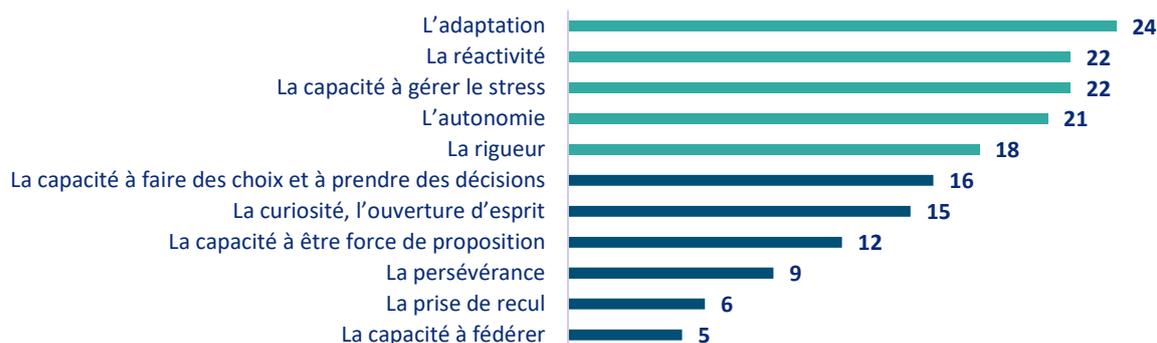
Selon les collaborateurs et collaboratrices,

### Caractéristiques pour rendre un service et un accueil de qualité



Selon les managers et manageures,

### Caractéristiques recherchées chez les collaborateurs par les managers



Les répondants et répondantes aux questionnaires ont sélectionné le « **top 5** » des **caractéristiques personnelles** permettant aux collaborateurs et collaboratrices de rendre un service et un accueil de qualité :

1. **Les capacités d'adaptation.**
2. **La réactivité.**
3. **La capacité à gérer le stress.**
4. **La rigueur.**
5. Pour la 5<sup>e</sup> place, les avis sont partagés : les collaborateurs mettent en avant **la curiosité et l'ouverture d'esprit**, tandis que les managers recherchent **l'autonomie**.

Lors des entretiens collectifs et individuels, des caractéristiques personnelles complémentaires ont été évoquées :

- L'empathie.
- L'écoute.
- La disponibilité.
- La bienveillance.
- La réactivité.
- La courtoisie.

Les managers et manageures interrogés soulignent des **points qui, de façon générale, devraient être améliorés chez les collaborateurs et collaboratrices** pour assurer, lors des grands événements, l'excellence de service et d'accueil attendue auprès d'un public varié et international.

**En termes de savoir-faire :**

- Maîtriser des langues étrangères, notamment l'anglais.
- Maîtrises des gestes liés à la sécurité (premiers secours, évacuation, gestion de conflits).
- Personnaliser la relation tout en gérant le flux.

**En termes de savoirs :**

- Connaissance du territoire.
- Connaissance du profil des publics accueillis (sportifs, clients étrangers, etc.), de leurs attentes et besoins spécifiques (habitudes, coutumes, etc.).
- Connaissance du cahier des charges lié à l'événement et des enjeux.

**En termes de caractéristiques personnelles :**

- La représentation de la notion de service client (se sentir honoré et non dévalorisé), l'implication et la motivation.
- La posture (la centration sur le client, la volonté d'apporter la solution la mieux adaptée à chaque client avec tact et bienveillance).
- Les qualités personnelles (courtoisie, patience, empathie, rigueur, ponctualité, anticipation, exigence envers soi-même).
- La gestion du stress, de la fatigue, de la station debout, du bruit, de la foule, etc.

*(Cf. la synthèse des éléments recueillis dans le cadre des ateliers et des questionnaires « Collaborateurs » en annexes 5 et 6)*

## Les compétences des managers et manageures

L'analyse des réponses au questionnaire « Managers » et des échanges durant les entretiens collectifs (ateliers collaboratifs) a permis de recueillir des informations sur les **compétences et qualités des managers et manageures requises pour accompagner au mieux les équipes sur le terrain à fournir un service ou un accueil d'excellence auprès du public ou des clients.**

L'une des réponses, apporte un **éclairage sur les missions du manager et de la manageure de proximité** : « Le manager est la personne ressource qui doit avoir le profil requis pour définir les besoins, être clair dans les objectifs et les missions de chacun, se tenir à la disposition des collaborateurs, avoir un œil permanent sur ses équipes durant toute la manifestation afin de mettre en place des actions correctives et limiter les dysfonctionnements. C'est le manager qui règle les conflits. Il peut être intéressant de procéder à des briefings quotidiens sur le déroulement de la journée, en revenant sur le jour précédent...Les équipes doivent se sentir soutenues ».

Le questionnaire proposait aux répondants et répondantes de sélectionner les **5 qualités incontournables du manager et de la manageure** lui permettant d'accompagner les équipes dans leur mission de service et d'accueil.

### Qualités incontournables pour accompagner les équipes



Selon les managers et manageures interrogés par le biais du questionnaire, le « **top 5** » des qualités incontournables se décline ainsi :

1. **Être disponible**
2. **Être clair et précis dans sa communication**
3. **Savoir encourager, valoriser son équipe**
4. Ex aequo « **Savoir organiser, planifier et répartir les activités** » et « **Savoir responsabiliser son équipe et déléguer** »

**Ce « top 5 » met en évidence les aspects relationnels.** En effet, la disponibilité et la capacité à encourager et valoriser son équipe arrivent respectivement en 1<sup>re</sup> et 3<sup>e</sup> position : il s'agit de créer une relation de confiance avec l'équipe pour pouvoir, ensuite, atteindre le niveau de qualité recherché. Si l'on ajoute à cela une communication claire et précise (2<sup>e</sup> position) qui clarifie les objectifs et donne du sens, et la responsabilisation de l'équipe (4<sup>e</sup> position), cela témoigne de l'importance de la mission d'accompagnement pour le manager et la manageure. **La capacité à organiser, planifier et répartir les activités (4<sup>e</sup> position ex aequo) est considérée comme importante, mais arrive en second plan.**

Ces résultats vont dans le sens de l'évolution des attentes des collaborateurs et collaboratrices vis-à-vis du management<sup>4</sup> (responsabilisation du salarié, instauration d'une dynamique participative et attention portée à la qualité de vie au travail).

<sup>4</sup> APEC, *Les nouveaux enjeux du management*, décembre 2019

---

En parallèle, les professionnels et professionnelles de la filière GECS interrogés dans le cadre des questionnaires et des entretiens collectifs (ateliers) ont pu s'exprimer sur ce qui est mis en œuvre au quotidien pour accompagner leurs équipes et les amener à rendre la qualité de service et d'accueil attendue.

Les éléments recueillis ont permis de mettre en évidence les compétences suivantes :

- **Communiquer avec les équipes** : fournir et actualiser les informations indispensables pour répondre de façon rapide et efficace aux attentes des clients, donner les directives et les expliquer, et animer des temps d'échanges réguliers sur le travail effectué, les retours client, etc.
- **Transmettre des savoirs** : fournir des indications sur l'événement, sur les publics accueillis (us et coutumes des nationalités concernées, attentes, besoins, problématiques, etc.) et sensibiliser aux phénomènes de discrimination, à l'inclusion, etc.
- **Respecter des règles et des procédures** : montrer l'exemple (respecter le cadre), mettre en place des procédures claires et précises puis veiller au respect des règles et à l'application des procédures.
- **Organiser des actions** : structurer le travail des équipes sur la base des critères qualité et de procédures définies pour la profession, déterminer le rôle de chaque membre de l'équipe, répartir et planifier les activités, anticiper les points de blocage ou d'attente et mettre en place les moyens permettant de gérer les flux et d'assurer un service fluide et de qualité.
- **Gérer des situations problèmes et des aléas** : gérer les conflits au sein de l'équipe et apporter aide et soutien, accompagner lors de situations problèmes (litiges, files d'attente, flux importants, etc.).

La dénomination de cette compétence est moins restrictive que « Gérer une réclamation ou une situation conflictuelle » et intègre dans « situations problèmes » les litiges, les réclamations des clients.

- **Fédérer / Favoriser la cohésion d'équipe** : motiver les équipes et fédérer autour de l'excellence de service et d'accueil, faire passer le message « tous responsables, tous complémentaires » et, dans le but de permettre aux équipes de se connaître, de comprendre leurs missions et de travailler ensemble au service du client, organiser des temps d'échanges et de convivialité.
  - **Traiter des informations** : observer l'environnement, rechercher des indices, analyser les informations pour repérer les incidents, les dysfonctionnements ou les signes de satisfaction/insatisfaction ; assurer une veille active sur les actualités en lien avec l'événement, sur l'offre de service locale, etc., sélectionner les éléments pertinents et en faire la synthèse pour relayer l'information auprès de l'équipe ou étudier les actions à mener.
  - **Évaluer le résultat des actions** : observer les collaborateurs et collaboratrices en situation, analyser les écarts avec ce qui est attendu pour pouvoir y remédier mais aussi étudier les retours des audits qualité, audits mystère, enquête de satisfaction..., en tirer des conclusions et définir les axes de progrès.
  - **Adopter une posture de service vis-à-vis de ses collaborateurs et collaboratrices** : être présent au quotidien, valoriser les bonnes pratiques, encourager en cas de doutes, soutenir si besoin, venir en appui en cas de difficulté ou problème, débriefer.
- La proposition « se mettre en position de service vis-à-vis de son équipe » n'a pas été retenue comme une « qualité incontournable » (cf. graphique page 17) par les répondants et répondantes au questionnaire, cependant, les managers et manageuses, interrogés dans le cadre des entretiens individuels ou collectifs, mettent en avant la posture d'accompagnement. La compétence « Adopter une posture de service vis-à-vis de ses collaborateurs et collaboratrices » est donc à prendre en compte pour le référentiel.

*(Cf. la synthèse des éléments recueillis dans le cadre des questionnaires « Managers » en annexe 7)*

---

## En synthèse

L'analyse comparative des éléments recueillis via l'étude bibliographique et à partir du questionnement des experts et expertes ciblés de Paris 2024, de personnalités du monde sportif et de professionnels et professionnelles de la filière GECS en relation directe avec les publics<sup>5</sup>, a mis en évidence un socle de compétences importantes pour assurer la qualité de service et d'accueil attendue lors des grands événements.

Les compétences les plus transverses, selon l'analyse bibliographique, et les plus « citées » par les personnes interrogées sont :

- **Communiquer.**
- **Adopter une posture de service.**
- **Gérer des situations problèmes et des aléas** (incluant « Prévenir d'éventuels conflits »).
- **Travailler dans un objectif commun** (initialement nommée dans la sous-action 1 « Travailler et collaborer avec d'autres », cette compétence a été renommée pour s'adapter aux descriptifs recueillis).
- **Respecter des règles et des procédures.**

Ensuite viennent les compétences suivantes :

- **Traiter des informations.**
- **Organiser des actions.**

La compétence « **Transmettre ses savoirs** » a été repérée lors de l'étude bibliographique presque exclusivement pour les métiers d'encadrement. Les professionnels et professionnelles interrogés, dans le cadre des entretiens individuels ou collectifs et des questionnaires, y font référence pour évoquer les actions menées par les managers et manageures afin d'informer leur équipe sur l'événement, sur les publics accueillis, les us et coutumes des nationalités accueillies, etc. et pour les sensibiliser au sujet de la discrimination, de l'inclusion, etc.

Il s'agit surtout d'une transmission d'informations. Cet aspect sera traité dans la compétence « Communiquer ».

La compétence « **Évaluer le résultat de ses/des actions** » a été fréquemment repérée lors de l'analyse bibliographique des métiers du périmètre de l'étude, en revanche, les experts et expertes de Paris 2024 et les personnalités du sport ne l'évoquent pas. Les professionnels et professionnelles y font référence dans le cadre de l'analyse des données de satisfaction, audit qualité, etc. Cette compétence pourrait être rattachée à la compétence « Traiter des informations ».

La plupart des compétences étudiées ont été différenciées, par les personnes interrogées, selon le niveau de responsabilité lié au statut (opérationnel ou supervision d'équipe).

Par ailleurs, il a été observé, lors de l'analyse bibliographique, différents niveaux de mobilisation des compétences en fonction des métiers. Ces niveaux permettent d'envisager une graduation des compétences.

**Ces données ont permis d'écrire et de structurer le référentiel de compétences transversales des métiers de la filière GECS en relation directe avec les publics et des métiers du management associés.**

---

<sup>5</sup> Seuls les métiers de l'entretien des textiles et du nettoyage des espaces urbains n'ont pas été représentés lors de l'étude.

---

**Ce référentiel de compétences transversales de la filière GECS a ensuite été confronté avec le référentiel des compétences bénévoles événementielles<sup>6</sup> et le référentiel de compétences des métiers de la relation client en environnement aéroportuaire<sup>7</sup> (référentiel hospitalité).** Pour ce faire les 38 compétences bénévoles événementielles du tronc commun et du bloc optionnel ainsi que les 20 compétences clés de la relation client en milieu aéroportuaire ont été prises en compte.

Il a été constaté que la plupart des compétences des référentiels étudiés trouvent des correspondances avec les compétences transversales de la filière GECS.

*(Cf. tableaux de correspondances en annexes 9 et 10)*

Concernant le **référentiel des compétences bénévoles événementielles**, certaines compétences sont en relation avec plusieurs compétences transversales (Parler anglais ou une autre langue étrangère, Adopter une attitude adaptée, soigner son comportement, Avoir le sens de l'écoute, Se montrer créatif ou créative).

Par ailleurs, « Être autonome » est transverse et pris en compte dans la graduation des niveaux de mise en œuvre des différentes compétences et « Utiliser des outils informatiques ou numériques » est intégré en tant que modalité/moyen dans les compétences transversales de la filière GECS (communiquer, organiser des actions, traiter des informations).

Certains items ont été écartés pour leur aspect technique (Gérer des transports et le stockage du matériel (logistique), Manipuler du matériel spécifique), leur spécificité (Appliquer les gestes des premiers secours) et d'autres parce qu'ils sont considérés comme des « dimensions individuelles » (Avoir confiance en soi, Avoir le sens des responsabilités, Mieux se connaître, Faire preuve d'endurance physique).

Concernant le **référentiel de compétences des métiers de la relation client en environnement aéroportuaire**, certaines compétences sont en relation avec plusieurs compétences transversales (Écouter, comprendre le besoin et construire une réponse structurée et adaptée, Oser s'exprimer et initier l'échange, Connaître, analyser et répondre aux attentes des clients selon leur typologie, Maîtriser les éléments de langage de l'hospitalité singulière à Paris, Faire preuve de curiosité et sortir de sa zone de confort, Adapter sa gestuelle à la situation, etc.).

Les compétences clés spécifiques au milieu aéroportuaire (Connaître l'aéroport, les parcours passagers, les processus et services associés, Maîtriser les enjeux du secteur, pour être un ambassadeur du transport aérien, Maîtriser les outils essentiels de la Relation Client en aéroport) n'ont pas trouvé de rapprochement.

**Les référentiels abordent la relation aux publics et les grands évènements sous des angles différents, la « maille » est plus ou moins resserrée mais des correspondances existent. Cela confirme la pertinence des compétences transversales du référentiel des métiers de la filière GECS.**

**Au regard de ces éléments, les descriptifs de compétences transversales du référentiel GECS ont été enrichis afin de mettre plus en avant les aspects « Excellence de service et d'accueil » et mettre en évidence les correspondances entre référentiels.**

---

<sup>6</sup> AFDAS, Cartographie et référentiel des compétences bénévoles événementielles, livrable n° 2 de l'étude sur l'identification et la valorisation des compétences mobilisées par les bénévoles sur les grands événements culturels et/ou sportifs, juin 2021.

<sup>7</sup> Groupe ADP, Référentiel de compétences des métiers de la relation client en environnement aéroportuaire, avril 2022

---

## 2. Le référentiel de compétences transversales de la filière GECS

Le référentiel de compétences transversales des métiers de la filière GECS en relation directe avec les publics et des métiers du management associés présente les compétences transversales sélectionnées au vu de leur représentativité dans les familles de situations professionnelles des métiers étudiés et de leur importance pour assurer l'excellence de service et d'accueil attendue lors des grands événements.

Il a pour vocation le partage d'un vocabulaire commun au travers d'une description « normative » de chacune des compétences qui le compose.

### Principe de construction :

- Se centrer, pour ce référentiel, sur les **compétences transversales essentielles** permettant d'assurer un service et un accueil d'excellence afin de faciliter l'appropriation du référentiel, de positionner ou recruter les personnes en fonction de caractéristiques essentielles et de proposer des formations ciblées.
- Choisir une **graduation des compétences en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité de la tâche** (les différents niveaux de mise en œuvre des compétences se référant à une famille de situations professionnelles significatives)<sup>8</sup>.
- Proposer **un seul référentiel** incluant, dans les niveaux de mise en œuvre, des niveaux pour les acteurs « opérationnels » en lien direct avec les publics et un niveau pour la dimension managériale (niveau le plus élevé) mettant ainsi en évidence les potentialités en termes d'évolution professionnelle.

### Les compétences transversales des métiers de la filière GECS en relation directe avec les publics et les métiers du management de proximité associés

Chacune des compétences transversales du référentiel est définie de façon suffisamment large pour pouvoir englober les principales situations professionnelles des différents métiers de la filière concernés.

Le référentiel proposé comporte **7 compétences transversales** qui se décline en 4 niveaux de mise en œuvre (à partir du 2<sup>e</sup> niveau, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

**Pour faire sens, notamment pour la profession, ces compétences décrites de façon générique seront à contextualiser par rapport à une situation professionnelle.**

Par ailleurs, en situation de travail, les compétences transversales sont toujours combinées ou associées à des connaissances, des compétences techniques ou d'autres compétences transversales.

---

<sup>8</sup> Les différents **niveaux de mise en œuvre** ont été établis en se basant sur la documentation métier, les attentes exprimées et les éléments apportés par les professionnels. Des regroupements ont été opérés en fonction des situations professionnelles rencontrées et la description des niveaux a été écrite en « gommant » les spécificités métier.

---

### Evolution du référentiel pour donner suite aux retours des branches :

Le référentiel de compétences transversales de la filière GECS a été présenté et commenté aux représentants des branches professionnelles qui le souhaitaient.

Les échanges avec les branches professionnelles de la **sécurité**, du **commerce de gros**, des **hôtels-café-restaurants**, de la **propreté** et de l'**entretien du linge** ont conduit à apporter de légères modifications au niveau :

- De l'intitulé des compétences transversales
  - Concernant la compétence « Communiquer », le sous-titre « échanger avec autrui » a été ajouté pour la préciser et la différencier de traiter des informations
  - « Adopter une posture de service » est devenu « Adopter une posture de service et d'accueil »
- Du descriptif des niveaux de mise en œuvre des compétences transversales
  - Pour les niveaux de mise en œuvre 3 et 4 de la compétence « Respecter des règles et des consignes », suppression des termes « des personnes et des biens » quand il s'agit d'appliquer et de faire appliquer les règles de sécurité. Cette terminologie fait référence aux activités des professionnels de la sécurité.

---

## Communiquer (*échanger avec autrui*)

C'est comprendre et s'exprimer pour interagir en s'adaptant à ses interlocuteurs et interlocutrices et au contexte. Il s'agit d'entendre la demande, d'orienter, de renseigner de manière claire et succincte et de fournir des informations ou explications précises et fiables. S'appliquer à avoir un discours positif en toute circonstance, de soigner sa gestuelle et de compenser les difficultés de compréhension par un langage non-verbal. En cas de difficultés, orienter vers le service, la direction, l'interlocuteur ou le professionnel approprié.

(Cette communication peut être orale, écrite ou visuelle, en français ou dans une langue étrangère (notamment l'anglais), en face à face ou en utilisant les outils de communication à distance mis à disposition).

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence<sup>9</sup>, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

S'adresser aux personnes accueillies avec politesse, amabilité, courtoisie et en soignant son langage non verbal pour se présenter, présenter sa mission et répondre à une sollicitation. S'attacher à apporter systématiquement une réponse aux questions en donnant un premier niveau d'information ou en orientant, si nécessaire, la ou les personnes vers l'interlocuteur compétent. Assurer la traçabilité de sa prestation.

*(Comprendre et s'exprimer en français et être en capacité de comprendre et d'utiliser des expressions familières et quotidiennes en anglais. A défaut, fournir des efforts pour comprendre les personnes accueillies et se faire comprendre d'elles à l'aide de quelques mots courants en anglais).*

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

Écouter avec attention les interlocuteurs ou interlocutrices, identifier leur demande, leur demander de préciser si nécessaire, reformuler pour s'assurer de sa compréhension et apporter des informations ou explications dans un langage clair, adapté et en accompagnant la parole par des gestes adéquats. Rendre compte de ses actions pour en assurer la traçabilité.

*(Comprendre et s'exprimer en français et en anglais)*

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

Conduire un échange avec les personnes accueillies, pratiquer une écoute active pour comprendre leurs demandes et attentes sous-jacentes, fournir toutes les informations pratiques nécessaires au bon déroulement de la prestation ou du séjour et répondre aux demandes de renseignements d'ordre touristiques. Échanger des informations avec la hiérarchie, les services et les partenaires pour assurer une continuité de service et rendre compte des prestations réalisées.

*(Comprendre et s'exprimer en français et dans une ou plusieurs langues étrangères notamment l'anglais)*

- **Niveau de mise en œuvre 4 (manager et manageure) :**

Fournir aux collaborateurs et collaboratrices les informations indispensables et actualisées leur permettant de répondre de façon rapide et efficace aux attentes des clients. Donner les directives, les expliquer et s'assurer qu'elles sont bien comprises. Animer des temps d'échanges réguliers sur le travail effectué, les retours client, etc. Sensibiliser sur les besoins des personnes accueillies et sur les notions de discrimination, inclusion, interculturalité, etc. et illustrer avec des exemples concrets. Renseigner les documents de suivi d'activité et rendre compte à sa hiérarchie.

---

<sup>9</sup> Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

---

## Adopter une posture de service et d'accueil

C'est accueillir chaque personne avec respect, bienveillance et élégance. Initier l'échange, être à son écoute et prendre en compte son point de vue, sa situation personnelle ainsi que les aspects culturels, intergénérationnels et motivationnels pour favoriser la construction d'une relation singulière. Se montrer avenant et disponible par son attitude, sa posture et sa gestuelle. Répondre de manière personnalisée, structurée et adaptée à sa demande, ses attentes et ses besoins, rassurer, guider, accompagner, sans discrimination de quelque nature que ce soit. Se mettre à la disposition de la personne tout en restant discret, s'impliquer sans être dans l'excès et s'attacher à créer une relation de confiance pérenne. Incarner l'hospitalité et exercer son rôle d'ambassadeur de l'événement avec exemplarité en toutes circonstances. Contribuer à faire vivre au public les plus belles expériences relationnelles et sensorielles, les plus sûres et les plus agréables possibles.

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence<sup>10</sup>, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

Adapter son travail à la présence des personnes accueillies et faire preuve de discrétion, d'amabilité et de courtoisie. Accueillir les sollicitations des personnes, en se montrant attentif et bienveillant. Adapter sa prestation aux demandes et aux attentes dans la limite de ses possibilités.

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

Aller au-devant de la personne, l'accueillir avec amabilité, courtoisie et lui donner le sentiment d'être attendue. Recueillir des informations sur ses attentes et ses goûts, lui apporter un conseil personnalisé et orienter ses choix vers des prestations ou services adaptés. S'assurer de sa satisfaction en restant présent tout en étant discret.

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

Accueillir une personne dans une posture d'ouverture, se montrer attentif et prévenant pour lui donner le sentiment d'être unique et créer une relation de confiance. Être à son écoute pour prendre en compte sa demande, comprendre ses attentes et anticiper ses besoins. Se mettre à sa disposition, l'accompagner, la rassurer si besoin et lui proposer un service personnalisé.

- **Niveau de mise en œuvre 4 (manager et manageure) :**

Accompagner ses collaborateurs et collaboratrices en adoptant une attitude positive et une démarche constructive. Faire preuve d'exemplarité, transmettre les valeurs de l'établissement et/ou de l'événement et faire comprendre les enjeux d'un accueil de qualité et de la personnalisation de la relation. Valoriser les bonnes pratiques, encourager en cas de doutes, soutenir si besoin et venir en appui en cas de difficulté ou problème, débriefing.

---

<sup>10</sup> Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

---

## Organiser des actions

C'est anticiper, préparer, prioriser, planifier et mettre en place les moyens nécessaires permettant de réaliser les tâches imparties dans le respect des conditions prévues par l'organisation de travail. Identifier le niveau de qualité requis à chaque étape de la prestation pour rendre le service le plus adapté aux besoins attendus, prévoir l'imprévisible et ajuster son organisation, si nécessaire, pour s'adapter à la situation et offrir un service et un accueil de qualité. Intégrer, éventuellement, dans les pratiques des outils numériques dédiés.

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence<sup>11</sup>, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

Se préparer, préparer son espace de travail et mettre en place les moyens permettant de réaliser ses activités. Ordonner ses actions en fonction des directives reçues dans l'objectif de rendre le service le plus adapté aux besoins des personnes.

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

Ordonner ses tâches en fonction des priorités fixées et des impératifs de service et du flux des personnes accueillies. Anticiper ses besoins en matériel et matière d'œuvre, veiller à leur approvisionnement et les disposer de manière rationnelle de façon à optimiser ses actions et ses déplacements.

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

Planifier ses activités, gérer la simultanéité des tâches et les interactions avec les membres de l'équipe, des autres services et, éventuellement, avec des partenaires. Planifier les interventions des professionnels et professionnelles en interdépendance pour gérer les priorités et assurer un service fluide et de qualité.

- **Niveau de mise en œuvre 4 (manager et manageure) :**

Définir les besoins en termes de ressources, structurer le travail des équipes sur la base des critères qualité et des procédures définies pour la profession, la structure et/ou l'événement. Déterminer le rôle de chaque membre de l'équipe, coordonner et planifier les activités et jouer sur la complémentarité au sein de l'équipe en se basant sur les compétences de chacun. Fixer les priorités, anticiper les points de blocage, envisager des solutions alternatives et mettre en place les moyens permettant de gérer les flux et d'assurer un service fluide et de qualité.

---

<sup>11</sup> Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

---

## Respecter des règles et des procédures

C'est connaître et respecter les règles et les consignes relatives à la santé et sécurité au travail, à la sûreté, au respect de l'environnement et veiller à leur application. C'est aussi mettre en œuvre les procédures spécifiques définies pour l'événement et/ou pour la structure, particulièrement en ce qui concerne la relation au public et la gestion des situations critiques.

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence<sup>12</sup>, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

Prendre connaissance des règles relatives à l'hygiène, à la santé et à la sécurité au travail et à la sûreté. Prendre en compte les protocoles en vigueur dans la structure et/ou pour l'événement ainsi que les modes opératoires transmis sous forme de notice technique, de fiche de poste ou de consignes (orales ou écrites) puis appliquer les instructions.

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

En fonction de la situation, adopter le comportement requis en se référant à sa fiche de poste et au protocole établi. Mettre en œuvre les bonnes pratiques d'hygiène et les procédures en vigueur liées à la sécurité et à la sûreté. Selon les opérations à mener, appliquer les gestes et postures adaptés.

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

Travailler en autonomie d'après les consignes de travail et les procédures préétablies. Respecter les standards de qualité définis par la structure et/ou pour l'événement. Appliquer les règles liées à l'hygiène, à la sécurité au travail et à la sûreté et faire appliquer, avec le comportement adéquat, les consignes et les dispositifs mis en place.

- **Niveau de mise en œuvre 4 (manager et manageure) :**

Appliquer, expliquer et faire respecter les modes opératoires, le règlement intérieur, le cahier des charges, les dispositions réglementaires et sanitaires en vigueur et les règles liées à la législation du travail afin de garantir la qualité de service, la qualité de vie au travail, la sûreté et l'application des normes d'hygiène et de sécurité.

---

<sup>12</sup> Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

---

## Travailler avec d'autres dans un objectif commun

C'est connaître et comprendre l'importance de son rôle, de ses missions, de son périmètre d'action dans le cadre d'un travail collectif, son positionnement dans la chaîne de service pour interagir de manière efficace et efficiente. Dialoguer avec les membres de l'équipe ou des autres services, en partageant et accueillant avec bienveillance des remarques ou conseils visant l'atteinte d'un niveau de qualité optimale. Comprendre et respecter le travail effectué par les autres collaborateurs, les soutenir et les valoriser en toute circonstance. En s'appuyant sur les compétences de l'équipe, coordonner ses actions avec celles des autres afin de rendre le service attendu, d'assurer une continuité de service et de gagner en efficacité et en qualité de service. Il s'agit de se sentir concerné, de s'impliquer, de travailler ensemble et de façon complémentaire au service du public accueilli, de s'engager et d'engager les collaborateurs dans l'exemplarité du service rendu.

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence<sup>13</sup>, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

Réaliser ses activités en prenant en compte et en respectant le travail des autres membres de l'équipe ou des autres services et en s'assurant que son intervention s'inscrit dans la chaîne de service. Entretenir des relations de collaboration et d'entraide afin de rendre le service attendu.

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

Travailler en concertation et en complémentarité avec les autres membres de l'équipe pour assurer ensemble un accueil et un service de qualité. De la même façon, coopérer avec les autres services pour répondre aux attentes et aux besoins de la personne accueillie.

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

Coordonner ses actions avec celles des membres de l'équipe et des autres services pour assurer une prestation de service fluide et de qualité. Assurer la médiation avec d'éventuels prestataires et partenaires pour proposer des services complémentaires.

- **Niveau de mise en œuvre 4 (manager et manageure) :**

Insuffler l'envie d'être au service du collectif pour assurer les missions imparties en expliquant le rôle et la complémentarité de chacun des membres de l'équipe et en sensibilisant aux enjeux d'assurer un accueil et un service de qualité. Développer la cohésion et la motivation au sein de l'équipe en instaurant des temps d'échanges et de retours d'expérience réguliers, en prenant en compte les propositions d'amélioration et en créant un bon climat de travail.

---

<sup>13</sup> Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

---

## Traiter des informations

C'est observer et être attentif à son environnement, au déroulé de l'événement et aux personnes accueillies. Analyser les informations, les situations, pour repérer et identifier les signes de confort/inconfort, de satisfaction/insatisfaction, les incidents, etc. Eventuellement, traiter des données chiffrées. Rechercher des indices et les interpréter afin de fournir une réponse adaptée à la situation et prévenir les incidents ou les dysfonctionnements. C'est aussi recueillir des informations sur les actualités en lien avec l'événement, sur le territoire, sur l'organisation et les services proposés, en extraire les éléments pertinents et en faire la synthèse pour pouvoir les exploiter, notamment dans l'objectif d'améliorer l'expérience de la personne accueillie. Intégrer, éventuellement, dans les pratiques des outils numériques dédiés.

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence<sup>14</sup>, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

Observer son environnement de travail, prendre en compte la situation, repérer les anomalies, les risques et identifier les actions à mener en lien avec sa mission. Une fois sa prestation terminée, vérifier que le résultat de son travail correspond aux attendus et au niveau de qualité requis.

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

Surveiller son espace de travail et l'environnement proche, analyser l'ensemble des situations rencontrées pour repérer les anomalies ou dysfonctionnements et détecter les situations ou comportements à risques. Observer les personnes accueillies pour percevoir les signes de satisfaction/insatisfaction, de confort/inconfort, etc. Contrôler le niveau de qualité des activités réalisées en fonction d'indicateurs définis (délai, satisfaction, etc.).

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

Assurer un contrôle visuel des lieux en étant vigilant aux flux de personnes entrants et sortants et aux signes d'insatisfaction. Identifier les publics en présence et analyser les comportements pour agir en conséquence, surveiller le respect des consignes données et la survenue d'éventuels incidents. Rechercher, compiler et structurer des données et des informations en vue de leur exploitation. Mettre à jour, centraliser les indicateurs de performance (conformité, satisfaction, etc.) et les analyser.

- **Niveau de mise en œuvre 4 (manager et manageure) :**

Rechercher des informations sur les publics attendus et leurs besoins spécifiques. Être en veille sur les évolutions techniques et règlementaires, sur l'offre du territoire puis analyser et synthétiser les données. Observer les collaborateurs et collaboratrices en situation, analyser les écarts avec les attendus qualitatifs définis, étudier les indicateurs de performance, les retours des audits qualité, audits mystère, enquêtes de satisfaction, etc., en tirer des conclusions et envisager les axes d'amélioration en termes de qualité de service et d'accueil.

---

<sup>14</sup> Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

---

## Gérer des situations problèmes et des aléas

C'est, face à une réclamation, une situation conflictuelle ou un problème, entendre, comprendre et ajuster. Il s'agit de caractériser le niveau d'urgence et de gravité de la situation, d'accueillir les émotions des personnes accueillies et leur traduction en matière de comportement et, en parallèle, de gérer et maîtriser les siennes. En adoptant un comportement irréprochable, se montrer concerné, faire preuve de diplomatie, d'intelligence situationnelle. Prendre en compte la situation et la problématique, l'analyser, rechercher des solutions afin d'apporter rapidement une réponse en évaluant et en priorisant les options en fonction de ses missions, de son champ d'action, de son périmètre d'intervention et de ses limites.

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence<sup>15</sup>, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

Adapter son intervention, en fonction des difficultés et aléas rencontrés, tout en réalisant une prestation conforme aux instructions, notamment en ce qui concerne la sécurité. En cas de réclamation, la prendre en compte puis ajuster sa prestation ou proposer des solutions adaptées dans la limite de ses prérogatives. Alerter sa hiérarchie des éléments inhabituels et des difficultés rencontrés, transmettre les réclamations éventuelles.

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

Traiter les réclamations et les situations problèmes en suivant les procédures appropriées et en tenant compte de l'urgence et de la gravité de la situation. Établir une relation rassurante avec les personnes concernées permettant de gérer positivement la situation. Le cas échéant, alerter sa hiérarchie, signaler les incidents ou dysfonctionnements constatés et rendre compte des problèmes rencontrés.

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

Traiter les réclamations et les situations difficiles en préservant la qualité de la relation avec les personnes accueillies et désamorcer une situation de tension en utilisant les techniques adaptées. Intervenir en cas de problème en suivant le protocole, alerter les services compétents et rendre compte des incidents à sa hiérarchie.

- **Niveau de mise en œuvre 4 (manager et manageure) :**

Apporter aide et soutien aux collaborateurs et collaboratrices lors de situations problèmes (litiges, dysfonctionnements, incidents, etc.), les accompagner pour traiter le problème en fonction de l'urgence et de la gravité de la situation et prendre le relais si besoin. Gérer les conflits au sein de l'équipe en utilisant les techniques adaptées. Analyser les situations problèmes et mettre en œuvre des actions correctives ou les proposer à sa hiérarchie.

---

<sup>15</sup> Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

---

### 3. Cartographie de compétences transversales par métier

Un référentiel de compétences transversales prend tout son sens dans l'usage qui en est fait. En effet, il permet, en partageant un langage commun, de **réaliser la cartographie (ou profil) de compétences transversales d'un métier en déterminant le niveau de mise en œuvre requis pour la tenue de l'emploi.**

Une cartographie (ou profil) de compétences transversales a été réalisée pour chacun des métiers de la filière GECS du périmètre de l'étude (au total 39 métiers).

Ces cartographies métiers, proposées pages 40 à 78, permettront :

- **Pour les recrutements à venir**, de déterminer les attendus en termes de compétences transversales et, si besoin, d'identifier des métiers proches du point de vue de ces compétences transversales afin de sourcer des candidats.
- **Pour la gestion des compétences individuelles**, de permettre un auto-positionnement pour identifier ses besoins en formation ou renforcer la confiance en ses capacités d'agir et ainsi développer son employabilité, d'envisager une évolution professionnelle.
- **Pour la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP)**, de permettre un positionnement au regard des attendus du métier et ainsi définir les besoins en formation afin d'augmenter la performance individuelle ou d'envisager les mobilités professionnelles intra ou inter filière.

#### Méthodologie

Pour mener à bien l'élaboration des cartographies de compétences transversales des métiers de la filière GECS en relation directe avec les publics et des métiers du management associés, plusieurs étapes ont été nécessaires :

- Une **analyse fine des descriptifs métier** recueillis lors de l'étude documentaire des métiers et des échanges avec les professionnels.  
(Cf. la liste des ressources étudiées en annexe 11)
- Pour chacun des métiers, la **détermination du niveau de mise en œuvre de chacune des 7 compétences transversales du référentiel GECS** à partir du croisement entre les éléments recueillis dans les descriptifs métiers, le type de relation<sup>16</sup> entretenue avec les publics accueillis et le référentiel de compétences transversales.
- La **Représentation graphique** du profil de compétences transversales de chacun des métiers.  
Un descriptif métier synthétique, des éléments relatifs aux conditions d'exercice du métier dans le contexte des Jeux complètent la cartographie.

#### Retour des branches et de professionnels

Dans le cadre de la **démarche de vérification des éléments présentés**, les cartographies de compétences transversales des métiers ont été commentées aux branches professionnelles qui le souhaitent et à des professionnels.

---

<sup>16</sup> Le **type de relation entretenue par le professionnel avec les publics** (illustré par un pictogramme joint à la cartographie de compétences) a été défini au regard des éléments recueillis auprès des professionnels et lors de l'analyse documentaire sur les métiers de la cible.

---

Les échanges avec les branches professionnelles de la **sécurité**, du **commerce de gros**, des **hôtels-café-restaurants**, de la **propreté** et de **l'entretien du linge** et avec des professionnels de l'accueil et de la billetterie ont conduit à quelques modifications au niveau :

- **Des cartographies à prendre en compte :**

- Ajout de cartographies métier :
  - Manager opérationnel en restauration rapide.
  - Responsable d'unité de restauration collective/ chef gérant en restauration collective.
  - Cuisinier en restauration collective (cartographie dissociée de cuisinier en restauration traditionnelle).
  - Commis de cuisine (associé à la cartographie de cuisinier en restauration traditionnelle).
  - Concierge en hôtellerie.
  - Conducteur de véhicules routiers de livraison de marchandises
  - Exploitant en transport routier de marchandises
- Rapprochement de 2 cartographies métier (responsable d'unité de restauration collective et chef gérant en restauration collective) pour n'en faire qu'une.
- Changement d'intitulé
  - Employé d'un service lingerie / Employé de pressing est devenu Employé de blanchisserie ou de pressing pour correspondre aux métiers de la branche.
  - Directeur d'hôtel-restaurant a été précisé et est devenu Directeur d'hôtel-restaurant traditionnel ou rapide.

- **Des descriptifs métiers**

- Apport de précisions ou de correctifs au niveau de certains descriptifs métiers.
- Ajout d'éléments liés au contexte pour donner suite à la création de fiches métiers Amnyos complémentaires.

- **De la relation avec les publics**

- Ajustement du curseur de la proximité avec les publics pour les cartographies métiers de :
  - Employé d'étage.
  - Directeur d'hôtel-restaurant traditionnel ou rapide.
  - Manager opérationnel en restauration rapide.
  - Cuisinier de restauration collective.
  - Employé en blanchisserie ou pressing.
  - Chef d'équipe / Responsable d'équipe d'accueil et de billetterie
- Ajout d'un second curseur pour les cartographies des métiers de :
  - Chef de cuisine en restauration traditionnelle ou collective.
  - Directeur d'hôtel-restaurant traditionnel ou rapide.

- **Du niveau de mise en œuvre des compétences**

Ajustement du niveau de mise en œuvre d'une ou plusieurs compétences pour :

- Equipier et agent de restauration.
- Hôte d'accueil en restaurant.
- Employé de hall/ vestiaire.
- Serveur en restauration ou café-bar.

- 
- Barman.
  - Cuisinier en restauration traditionnelle/ commis de cuisine.
  - Conducteur de véhicules routiers de livraison de marchandises.
  - Agent de nettoyage urbain.
  - Employé en blanchisserie ou pressing.
  - Hôte d'accueil
  - Agent d'accueil, d'information et de billetterie / Attaché d'accueil / Agent de billetterie

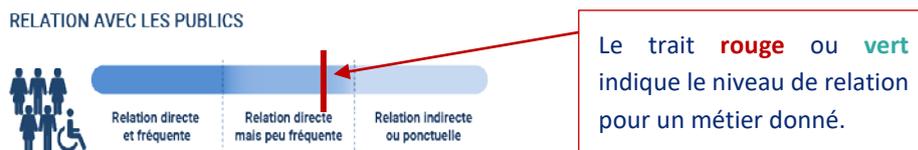
## Représentation graphique et clés de lecture

### ▪ Proximité avec les publics

Le **pictogramme** ci-dessous définit le type de relation entretenue, dans l'emploi, avec les publics accueillis lors des grands événements culturels et sportifs.

*Clé de lecture*

La **gradation de couleur** illustre le degré de proximité : du plus foncé (proximité la plus forte « Relation directe et fréquente ») au plus clair (proximité la moins importante « Relation indirecte ou ponctuelle »).



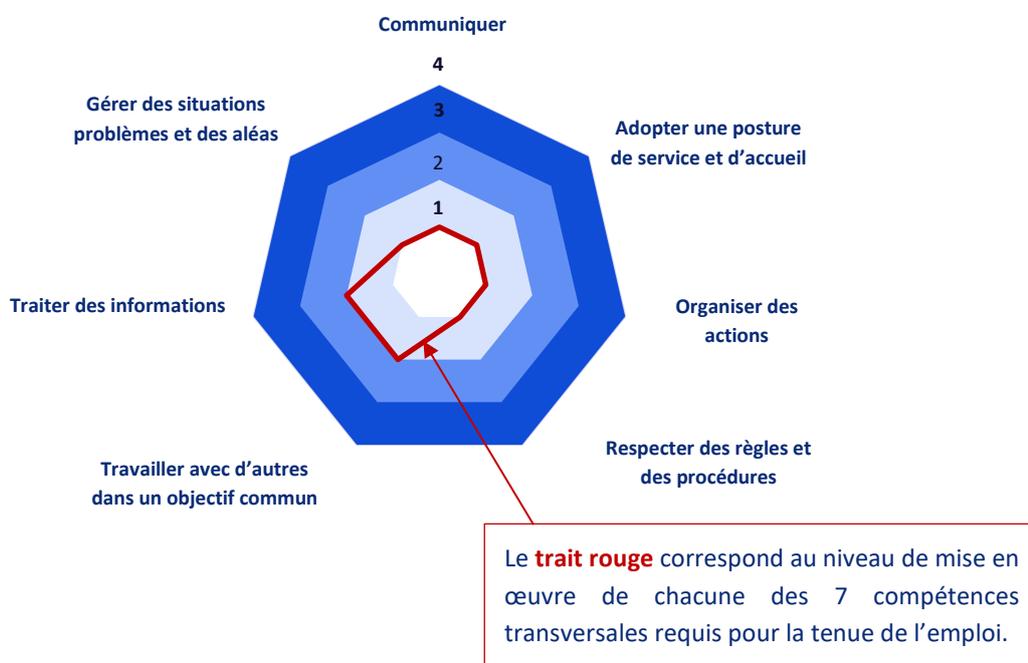
### ▪ Cartographie de compétences transversales

L'**heptagone** ci-dessous représente, de façon graphique, de la cartographie des 7 compétences transversales pour un métier donné.

*Clé de lecture*

Le **dégradé de couleur** correspond aux différents niveaux de mise en œuvre des compétences transversales : du plus clair (niveau 1) au plus foncé (niveau 4).

Pour obtenir le détail des niveaux de mise en œuvre de chacune des compétences, **se référer aux descriptifs<sup>17</sup> présentés dans le référentiel de compétences transversales GECS** (pages 27 à 35).



<sup>17</sup> Rappel : Les descriptifs des compétences et des niveaux de mise en œuvre sont génériques pour s'adapter aux différents métiers de la filière GECS du périmètre de l'étude. Lors de l'exploitation des cartographies métier, ils seront à contextualiser par rapport à une situation professionnelle.

## Métiers de la propreté et de la gestion des déchets

### ✓ Agent·e de nettoyage des espaces urbains

**ROME** : K2303 – Nettoyage des espaces urbains

#### Description métier :

L'agent de nettoyage des espaces urbains réalise des opérations de propreté et de salubrité urbaine des espaces publics extérieurs (rues, trottoirs, parcs de stationnement...), du mobilier urbain et éventuellement de collecte des déchets, dans le respect des règles de sécurité, d'hygiène, de propreté et de salubrité publique.

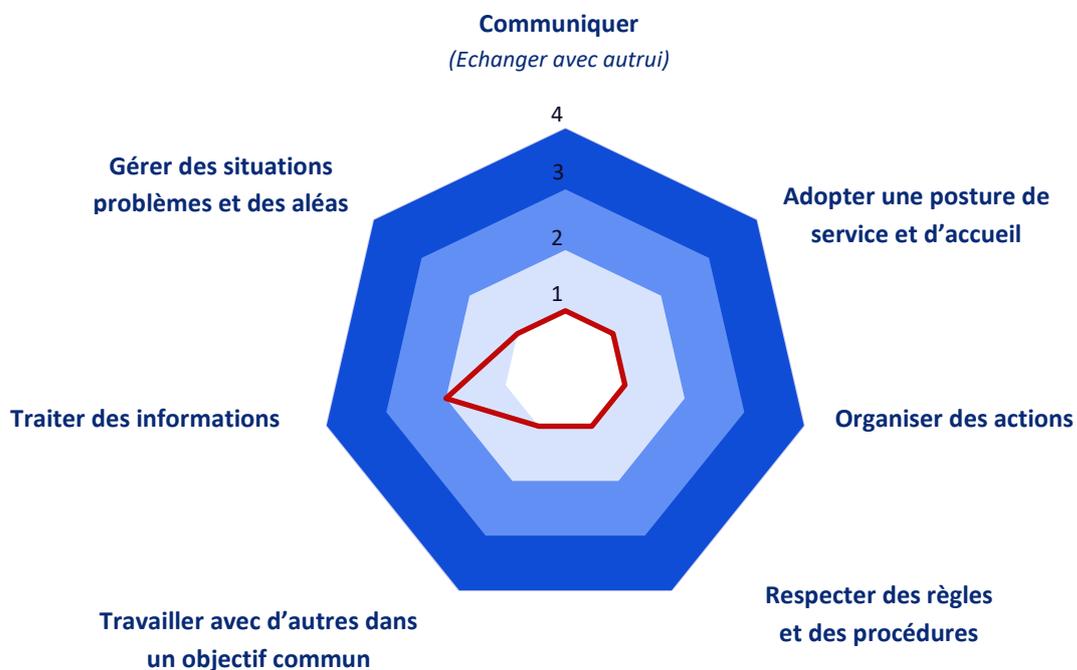
#### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il assurera l'entretien des espaces dans et autour de différents lieux (stades, vélodromes, village olympique...), il sera amené à être au contact du public et devra respecter des normes de sécurité et d'hygiène (consignes spécifiques à certains produits ou machines...).

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Agent·e de service propreté des sites et bâtiments

ROME : K2204 - Nettoyage de locaux

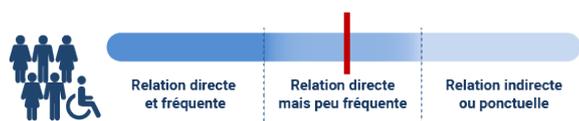
### Description métier :

L'agent de propreté et d'hygiène assure des prestations de nettoyage manuel et mécanisé afin de garantir l'hygiène et la propreté de locaux et d'équipements et ainsi préserver le cadre de vie de ses usagers. Il organise sa prestation en fonction d'une fiche de poste issue d'un cahier des charges, dans le respect de la réglementation d'hygiène et de sécurité.

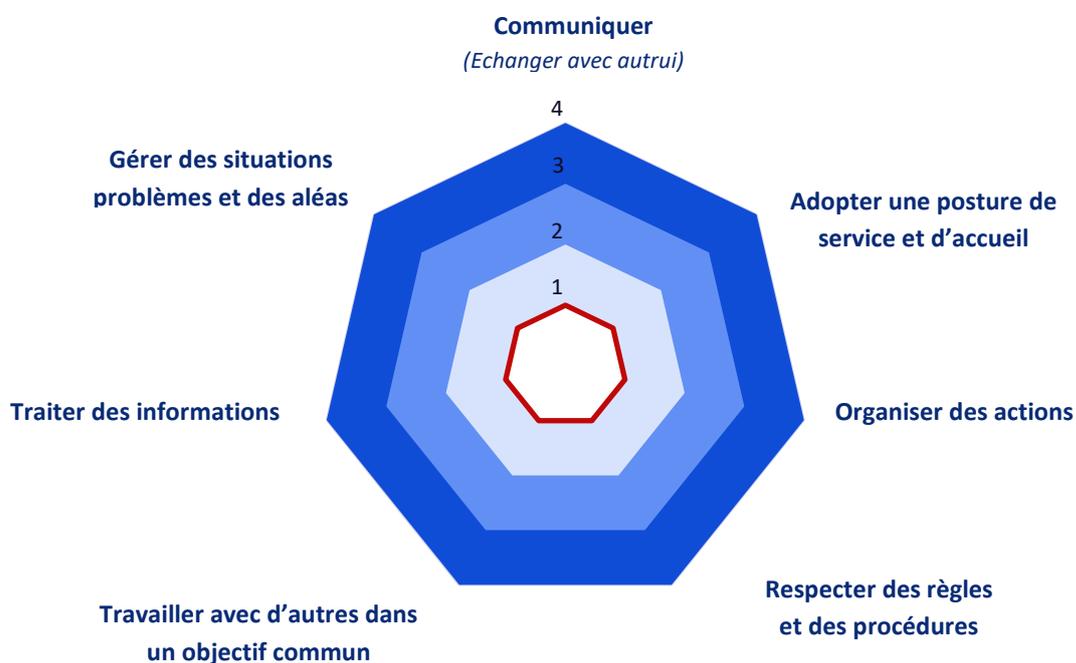
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il sera amené à intervenir dans tous types de locaux (stades, vélodromes, village olympique...) pour assurer des prestations de nettoyage ou de remise en état manuelles ou mécanisées des surfaces, des sols et des équipements. Il pourra intervenir pendant les épreuves, il devra donc adopter une posture de service et s'adapter à l'utilisation des locaux en présence des usagers (sportifs, publics, autres personnels...).

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Laveur.euse de vitres

ROME : K2202 - Lavage de vitres

### Description métier :

Le laveur de vitres réalise l'entretien et le nettoyage intérieur ou extérieur des surfaces vitrées (vitres, vitrines, baies vitrées, etc.), quelles que soient leurs dimensions, et ce afin de garantir une luminosité maximum et de les protéger durablement contre les détériorations.

Il peut intervenir sur des bâtiments difficiles d'accès (du fait de leur hauteur ou leur configuration architecturale)

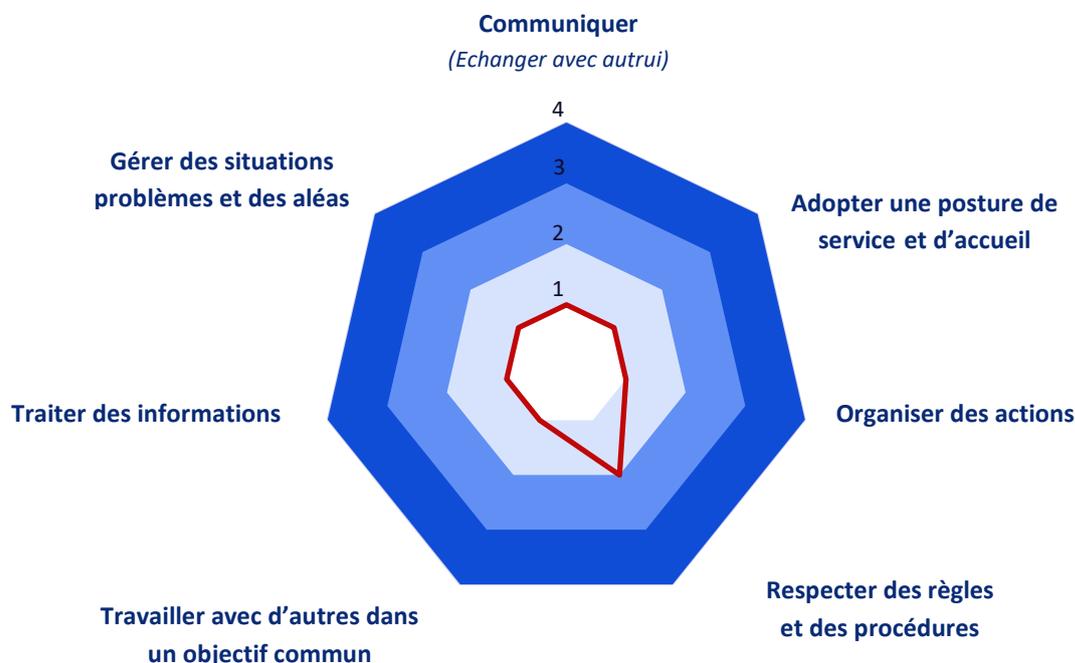
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il sera amené à intervenir sur les surfaces vitrées de tous types de locaux (stades, vélodromes, village olympique...) pour assurer leur nettoyage intérieur ou extérieur. Il pourra intervenir pendant les épreuves, il devra donc adopter une posture de service et s'adapter à l'utilisation des locaux en présence des usagers (sportifs, publics, autres personnels...).

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Chef-fe d'équipe dans la propreté

ROME : K2204 - Nettoyage de locaux

### Description :

Le chef d'équipe propreté participe à la réalisation des prestations d'entretien manuel ou mécanisé et il constitue un premier niveau d'interface avec le client. Il organise le travail de son équipe en relation avec son responsable hiérarchique en prenant en compte les demandes spécifiques du client. Il attribue les tâches au sein de son équipe d'agents de propreté ou d'agents machinistes classiques en propreté en fonction des compétences de chacun et vérifie leur bonne exécution.

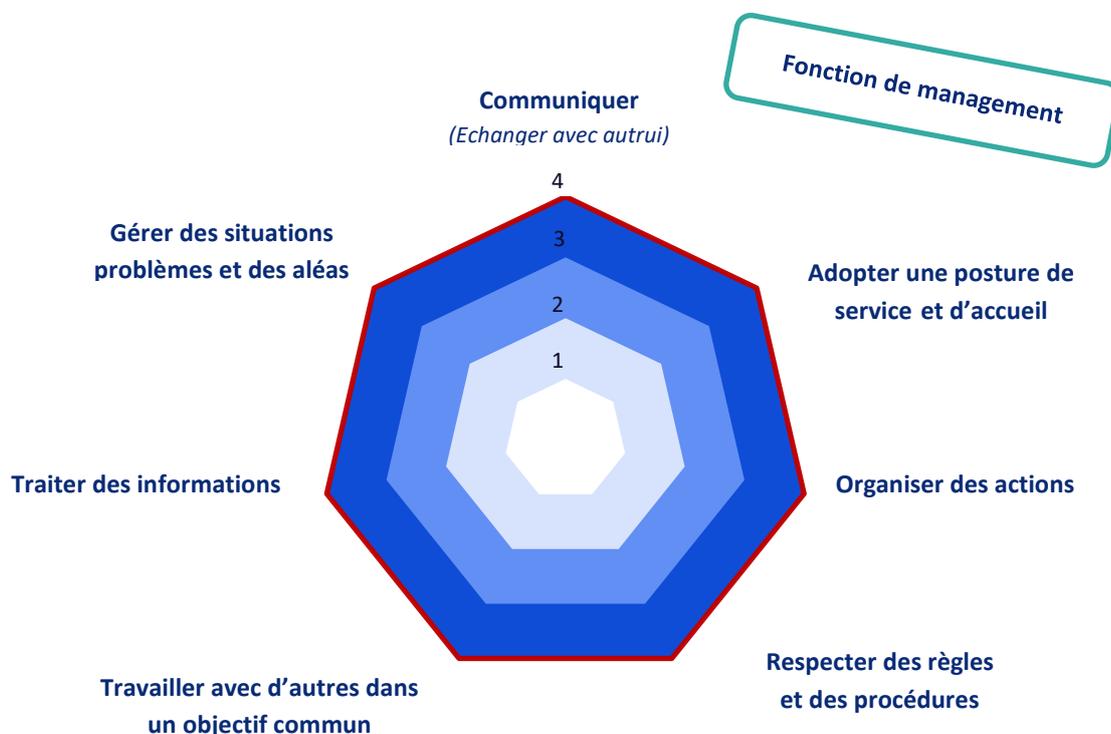
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiches Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il sera amené à intervenir dans tous types de locaux (stades, vélodromes, village olympique...) pour des prestations de nettoyage ou de remise en état des locaux et des équipements. Il pourra intervenir pendant les épreuves et devra donc veiller à ce que l'ensemble de l'équipe adopte une posture de service et s'adapte aux exigences induites par la présence des usagers. Il devra assurer la formation des nouveaux opérateurs, faire preuve de rigueur (respect du cahier des charges) et démontrer des capacités d'adaptation (gestion des imprévus, relation avec plusieurs donneurs d'ordre, etc.) et d'animation d'équipe (motivation, gestion de conflits, etc.).

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## ✓ Chef-fe de site dans la propreté

**ROME** : K2203 – Management et inspection en propreté des locaux

### Description :

Le chef de site organise, contrôle et assure le suivi des chantiers d'un ou de plusieurs sites en conduisant des équipes avec ou sans chef d'équipe. Il s'assure de la bonne mise en œuvre des techniques et des normes QHSE de l'entreprise. Il contribue à la fidélisation et au développement des relations commerciales avec les clients et peut, dans certains cas, intervenir en renfort dans la réalisation des prestations de nettoyage.

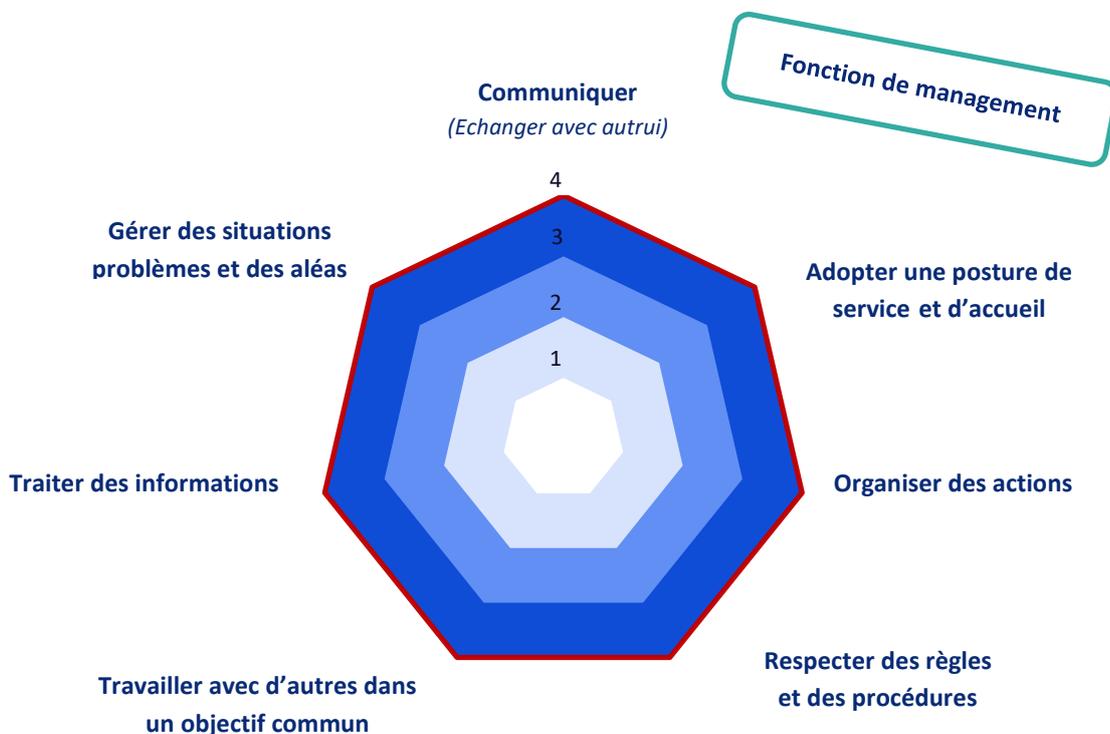
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiches Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, du fait des conditions particulières dans lesquelles auront lieu les prestations (fréquentation élevée, interruptions, etc.), il devra faire preuve de fortes capacités d'organisation, d'adaptation des chantiers (communication constante avec le client et conseil, gestion des aléas et adaptation des interventions) et de gestion du chantier (description des modes opératoires, gestion des plannings, contrôle de la rentabilité du chantier, etc.). Il devra s'assurer de la qualité des prestations, du respect du cahier des charges et de la sécurité des équipes mais aussi assurer la traçabilité des prestations. Il sera, par ailleurs, force de proposition pour faire évoluer les pratiques QHSE en s'appuyant sur les chefs d'équipe.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## ✓ Responsable de secteur dans la propreté

ROME : K2203 – Management et inspection en propreté des locaux

### Description :

Le responsable de secteur coordonne plusieurs sites en manageant les équipes et leurs chefs d'équipe. Il s'appuie sur les normes Qualité Hygiène Sécurité et Environnement de l'entreprise pour garantir la mise en œuvre des techniques et optimiser l'équilibre économique des sites conformément aux choix de son entreprise. Il fidélise et développe les relations commerciales sur son secteur vis à vis duquel il est avec sa hiérarchie une force de propositions.

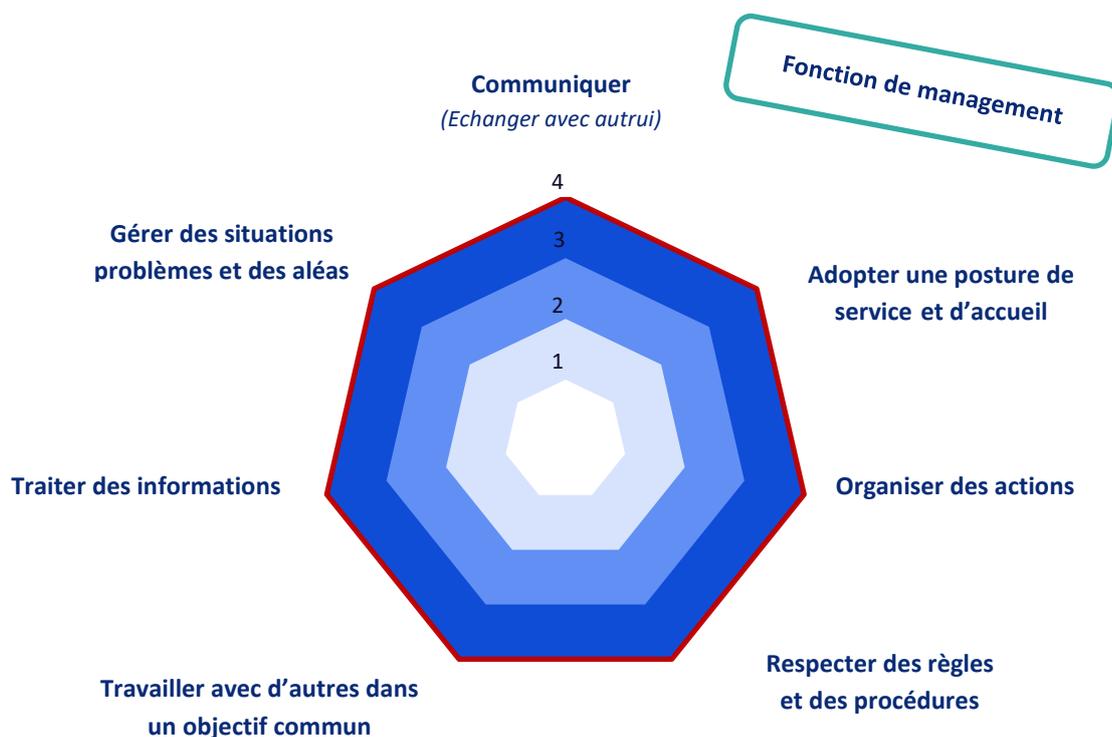
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiches Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il sera amené à intervenir dans tous types de locaux (stades, village olympique...) pour coordonner des prestations de nettoyage ou de remise en état des locaux et équipements. Il aura un travail important de recrutement, de planification et de coordination d'équipes, en respectant la législation en vigueur. Il devra veiller à la bonne circulation des informations, en s'appuyant sur les chefs de sites et chefs d'équipe, et impulsera les changements décidés avec le responsable d'agence (matériel, produits, normes QHSE et RSE, organisation du travail, etc.). Il sera constamment en lien avec les clients afin de faire évoluer les prestations, d'engager des mesures correctives si nécessaire, et de proposer des prestations complémentaires. Afin d'améliorer la relation commerciale, il analysera les performances et en rendra compte au chef d'agence.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## Métiers de la sécurité privée

### ✓ Agent.e de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes

ROME : K2503 - Sécurité et surveillance privées

#### Description métier :

L'agent de sécurité veille à la sécurité des biens meubles et immeubles ainsi que celle des personnes physiques ou morales sur un périmètre déterminé tout en assurant des missions de surveillance et de protection. Il prévient les actes de malveillance ainsi que les troubles à la tranquillité des lieux et des personnes selon les réglementations de la sécurité. Il a également une fonction d'alerte et d'intervention de première urgence.

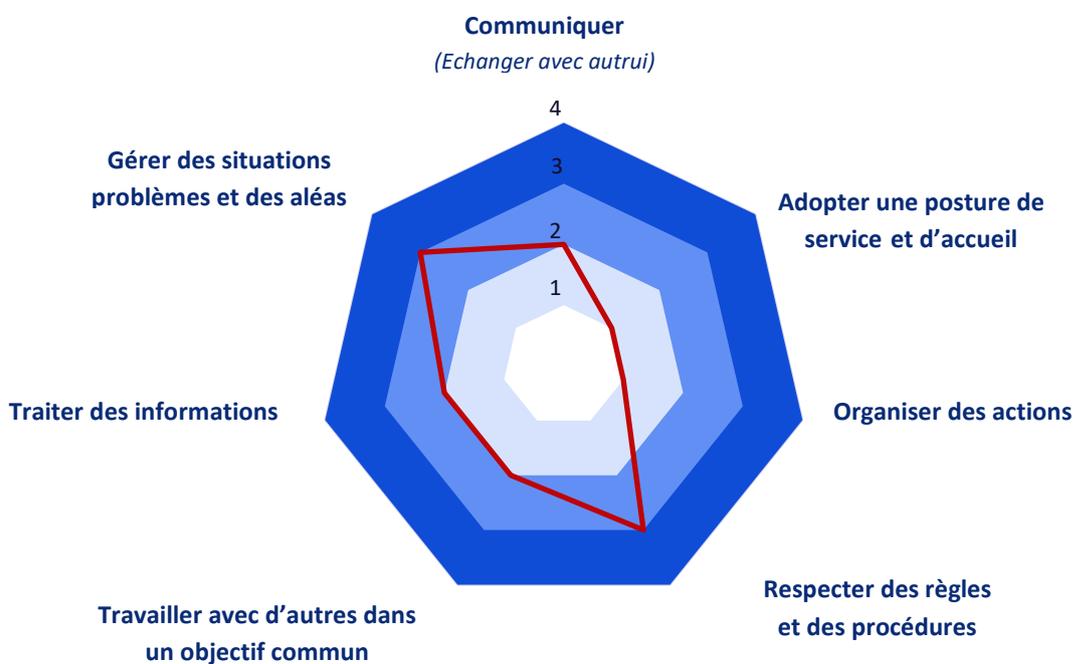
#### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il sera amené à endosser des missions de contrôle d'accès, de filtrage et de palpation, ainsi que de surveillance générale des sites et d'intervention vis-à-vis de perturbateurs éventuels.

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Agent·e de sécurité incendie des sites et bâtiments

**ROME** : K2503 - Sécurité et surveillance privées

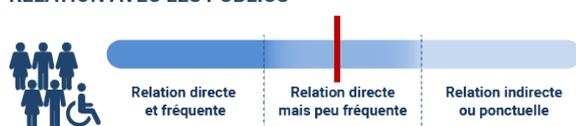
### Description métier :

L'agent de sécurité incendie assure la prévention et la sécurité incendie dans les établissements recevant du public (ERP) et les immeubles de grande hauteur (IGH).

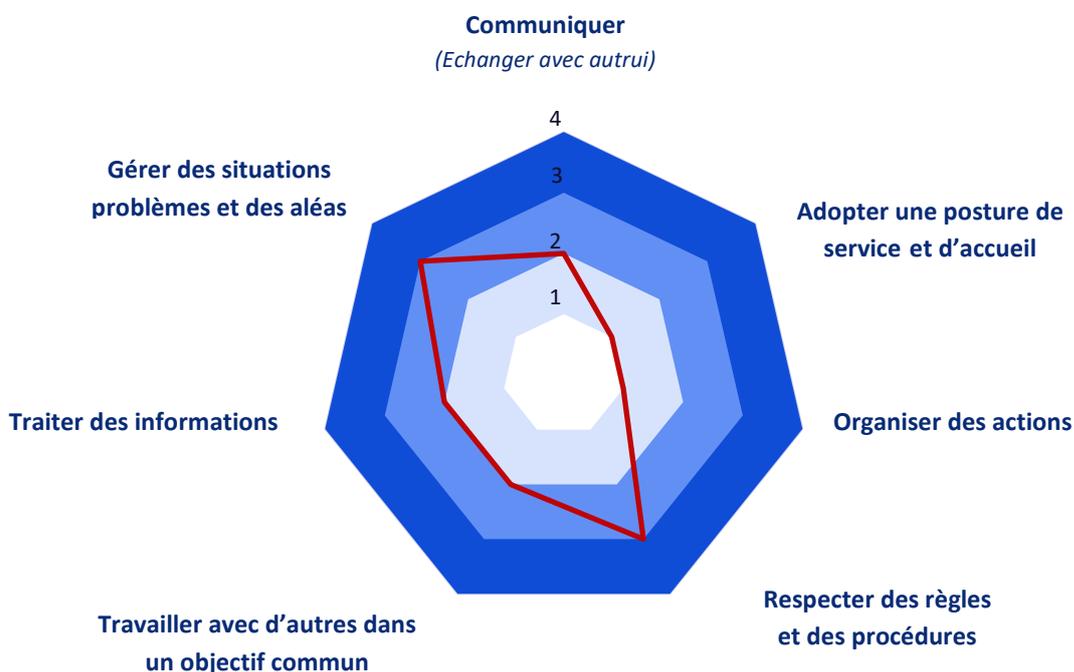
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, l'agent de sécurité incendie interviendra sur la prévention, le contrôle et la surveillance essentiellement dans les enceintes sportives et autres bâtiments recevant du public. Il aura également une fonction d'alerte et d'intervention de première urgence (interventions incendie, secours à victimes et assistance aux personnes), qui n'a pas pour objet de se substituer aux contrôles et à l'intervention de spécialistes (services spécialisés incendie, services publics).

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Chef-fe de site/Responsable de secteur en sécurité événementielle

**ROME** : K2503 - Sécurité et surveillance privées et K2502 - Management de sécurité privée

### Description métier :

Le chef de site ou responsable de secteur a pour mission d'assurer la sécurité des personnes et des biens. Il est garant de l'identification des risques puis de la mise en place et du suivi des procédures de sécurité sur le site ou le secteur selon les normes et réglementations en vigueur. Il met en œuvre, supervise, dirige et coordonne les besoins et activités en sécurité et sûreté du site, l'ensemble ou selon le périmètre défini par sa hiérarchie.

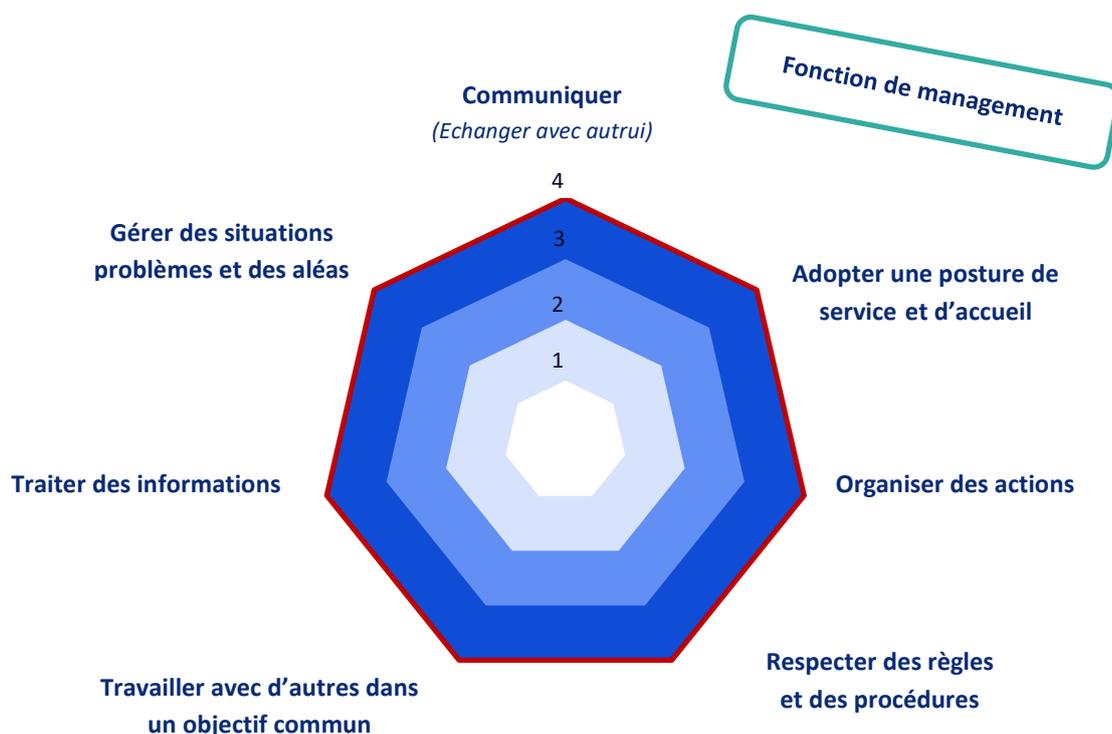
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (cf. fiches Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il assurera ses missions au sein des sites de compétition, du village des athlètes, des centres d'accréditation, des sites d'entraînement et, hors des JOP, dans pour tous lieux événementiels... Il devra répondre à des exigences sécuritaires particulièrement élevées, du fait du volume de spectateurs et de la diversité des menaces (attentats, de mouvements de foules, cyberattaques, etc.). Par ailleurs, les taux d'encadrement intermédiaire dans le cadre des JOP pourraient être plus importants que pour d'autres événements. Il devra faire preuve de rigueur, de capacités d'organisation et de coordination afin de mettre en place et de contrôler les procédures adaptées (dispositifs lourds, amplitude journalière élevée, interactions nombreuses entre acteurs, etc.). Le savoir-être sera particulièrement important (gestion des conflits, communication claire et rapide, anticipation des problèmes).

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## Métiers de l'entretien du textile

### ✓ Conducteur·trice livreur·reuse entretien textile

**ROME** : N4105 - Conduite et livraison par tournées sur courte distance

#### Description métier :

Le livreur de pressing conduit un véhicule en vue d'effectuer le transport de produits matériaux souples (textiles, habillement, cuirs) lors de la collecte ou la livraison. Il assure le chargement et le déchargement des véhicules. Il organise, éventuellement, la tournée d'enlèvement ou de livraison.

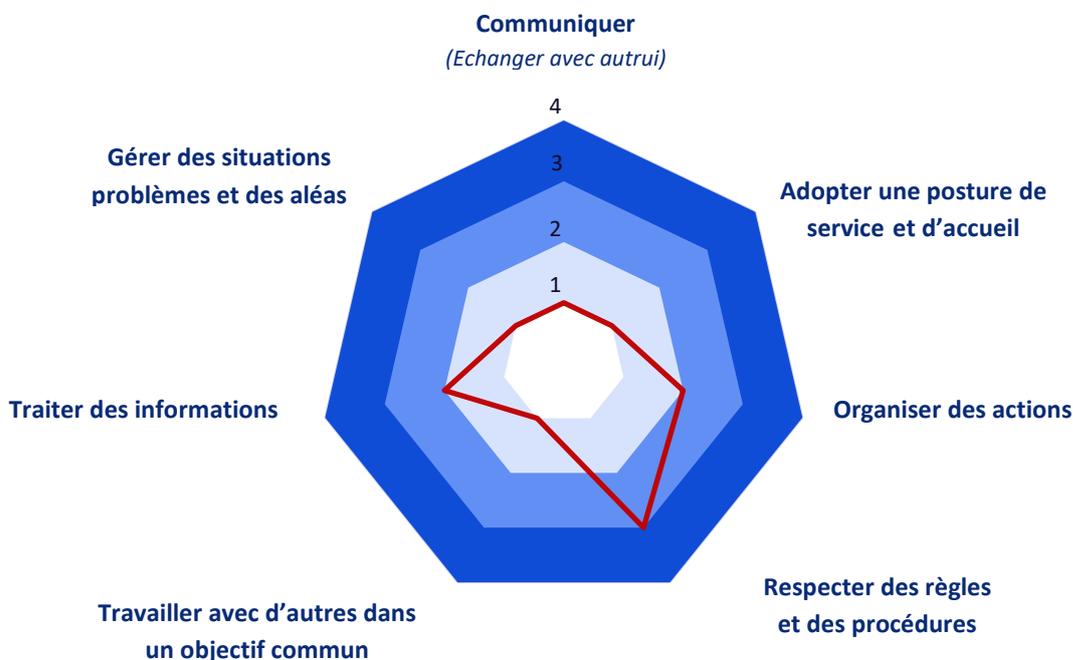
#### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Pendant les Jeux, il devra approvisionner les sites en produits de blanchisserie, literie pour les visiteurs, sportifs et accompagnateurs et tous les réceptifs présents sur le territoire (hôtels, restaurants, etc.). En parallèle de cela, il devra aussi continuer à assurer le transport du quotidien.

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Employé·e de blanchisserie ou de pressing

**ROME** : D1205 - Nettoyage d'articles textiles ou cuirs

### Description métier :

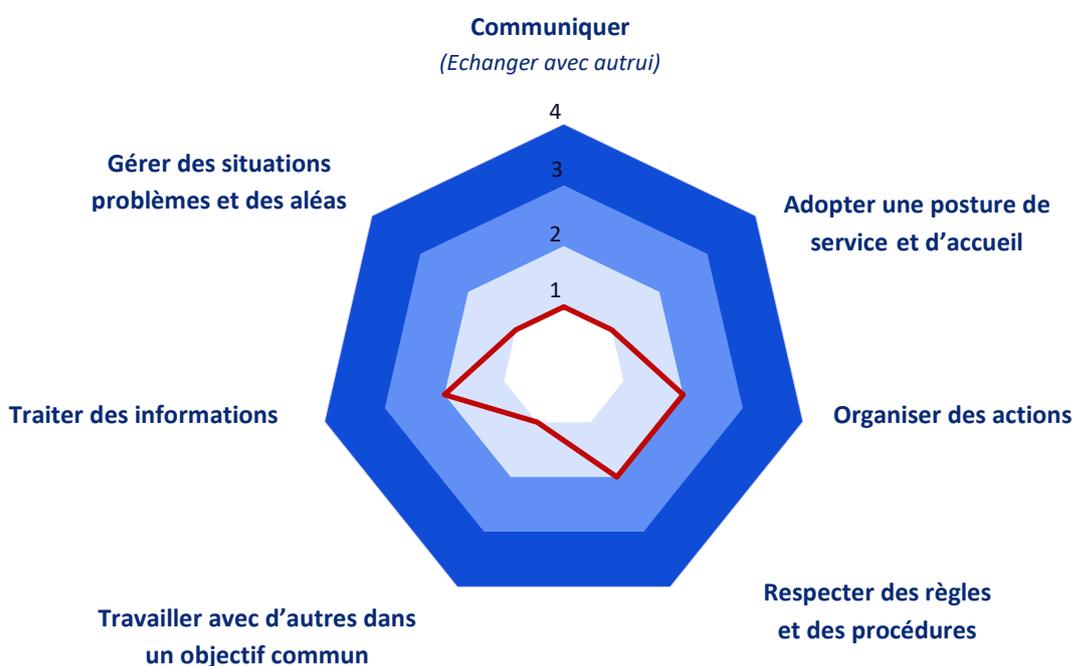
L'employé de blanchisserie ou pressing, en fonction des instructions de travail et des procédures, des règles d'hygiène, d'ergonomie et de sécurité, gère la réception des articles en textile, cuir ou peausserie, le pré-tri les articles selon la matière et les traitements choisis par le client. Il s'occupe du détachage pour tous les articles ayant des taches identifiées au préalable. Il s'occupe du lavage et/ou du type de nettoyage en fonction des articles puis, il s'occupe du repassage adapté selon la fibre et de la mise en conditionnement. Enfin, selon le type de structure, il remet les articles traités aux clients. Il peut enregistrer les paiements.

**Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques** : non communiqué dans les fiches Amnyos

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Responsable de pressing / Responsable blanchisserie

**ROME** : D1205 - Nettoyage d'articles textiles ou cuirs

### Description :

Responsable de pressing ou responsable blanchisserie maîtrise toutes les techniques de remise à neuf des articles en textile, cuir ou peausserie (détachage, nettoyage et lavage, traitements complémentaires et finitions). Il planifie, organise et pilote l'ensemble des secteurs de production fonction linge/blanchisserie, de la réception à l'expédition du linge, en animant une équipe de professionnels et en veillant à l'efficacité et à la qualité des prestations fournies.

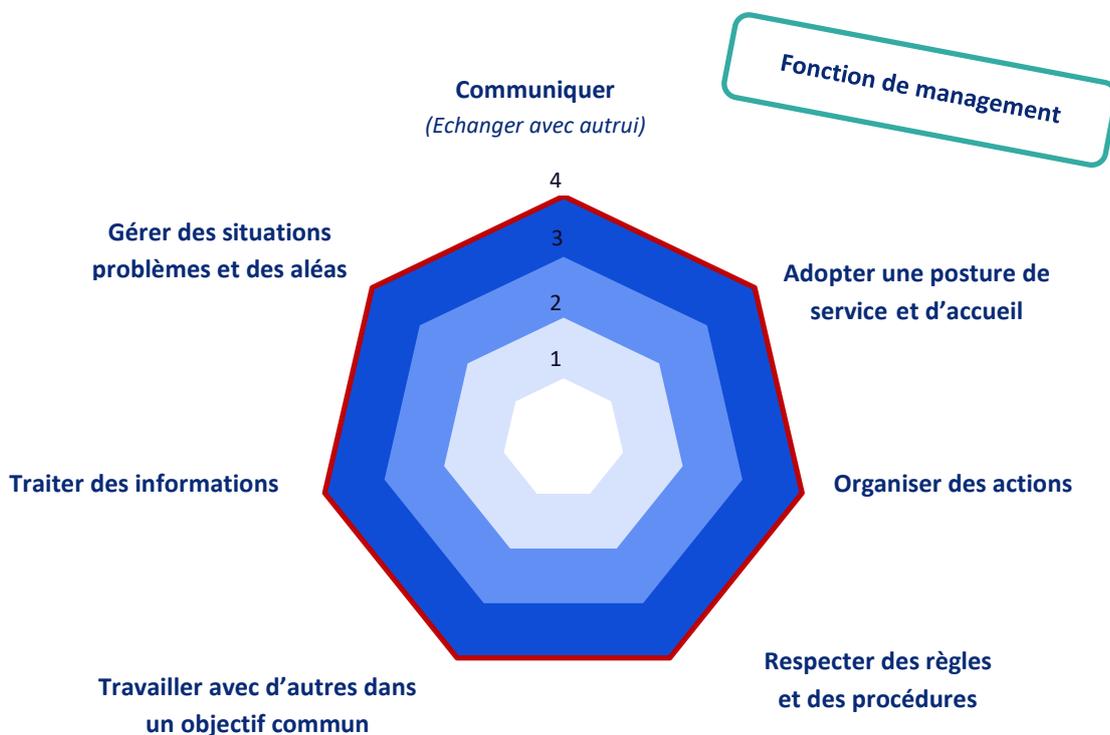
Il peut participer à la maintenance des installations et à la gestion commerciale de l'entreprise, accueillir et conseiller la clientèle.

**Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques** : non communiqué dans les fiches Amnyos

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## Métiers de l'accueil et du renseignement sur site / du spectacle vivant

### ✓ Hôte-esse d'accueil

**ROME** : M1601 - Accueil et renseignements

#### Description métier :

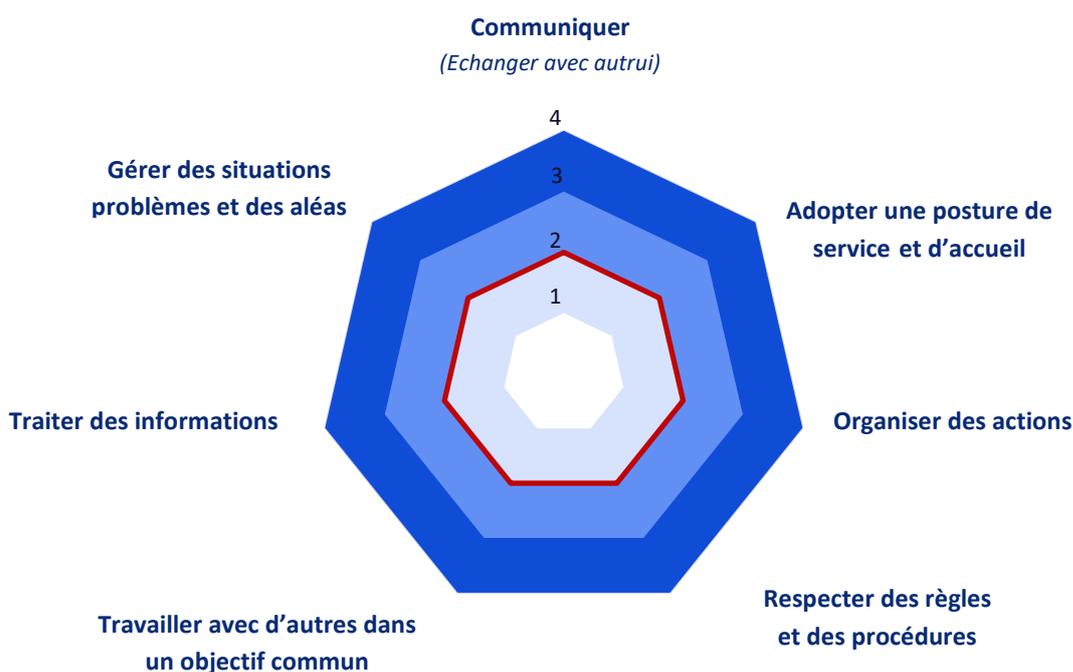
L'hôte d'accueil assure l'accueil, le contrôle et le placement des spectateurs lors des spectacles et événements du lieu.

**Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques** : non communiqué dans les fiches Amnyos

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Agent·e d'accueil, d'information et de billetterie / Attaché·e d'accueil / Agent·e de billetterie

**ROME** : G1101 - Accueil touristique et M1601 - Accueil et renseignements

### Description métier :

L'agent d'accueil, d'information et de billetterie est chargé de l'accueil des visiteurs, de l'information, du traitement des demandes de réservation, de la gestion des caisses et de la coordination du logiciel de billetterie.

### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Pendant les Jeux, il devra à la fois assurer l'accueil et l'orientation lors des événements sportifs mais aussi plus largement communiquer des informations et conseils sur le territoire (hébergement, patrimoine, activités, etc.), afin de faire en sorte que les visiteurs y restent le plus longtemps possible et aient envie de revenir.

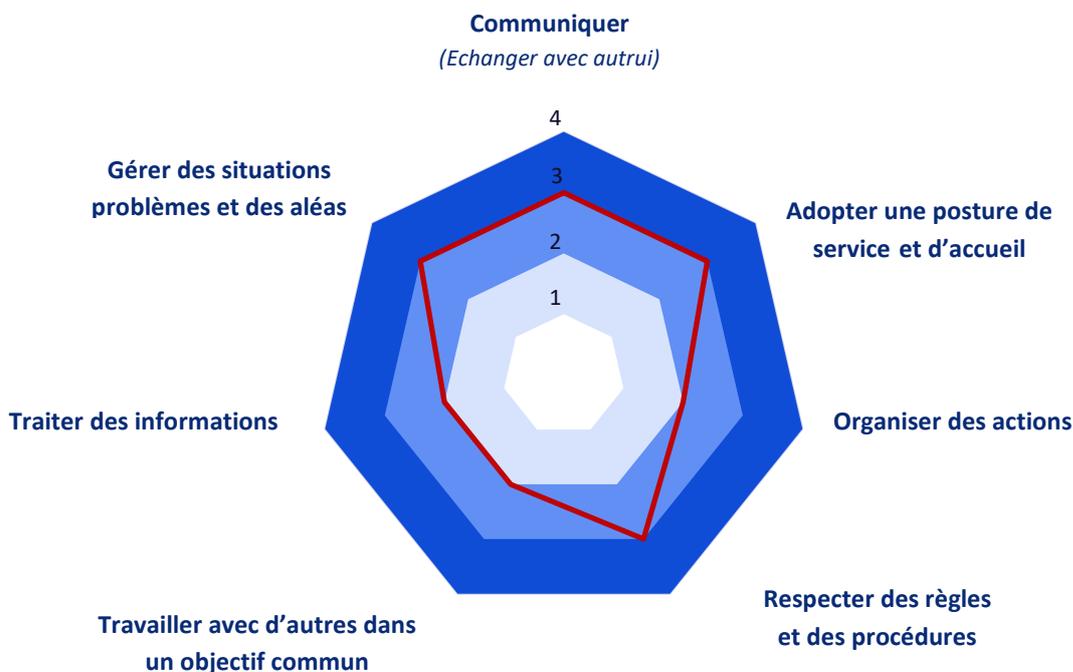
Etant le premier contact avec les touristes, il devra assurer un accueil de qualité, tout en intégrant les valeurs véhiculées par les Jeux (accueil des personnes fragiles, diversité et multi culturalité...).

Il devra communiquer avec des clientèles de toutes nationalités, aux comportements d'achats variés, et prêter une certaine vigilance aux enjeux de sécurité, étant donné l'importance des flux de visiteurs qui devraient circuler.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Chef-fe d'équipe / Responsable d'équipe d'accueil et de billetterie

ROME : M1601 - Accueil et renseignements

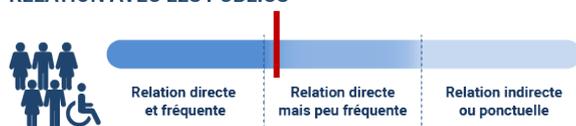
### Description :

Le Chef d'équipe ou Responsable d'accueil et de billetterie organise, optimise et coordonne l'accueil du public ou la vente de billets pour des spectacles et des événements dans le respect des normes de sécurité en encadrant une équipe de personnel d'accueil ou de billetterie : il constitue son équipe, gère les plannings, transmet les consignes et veille à l'information et au conseil du public par son équipe et à la mise à jour des informations relatives à la billetterie.

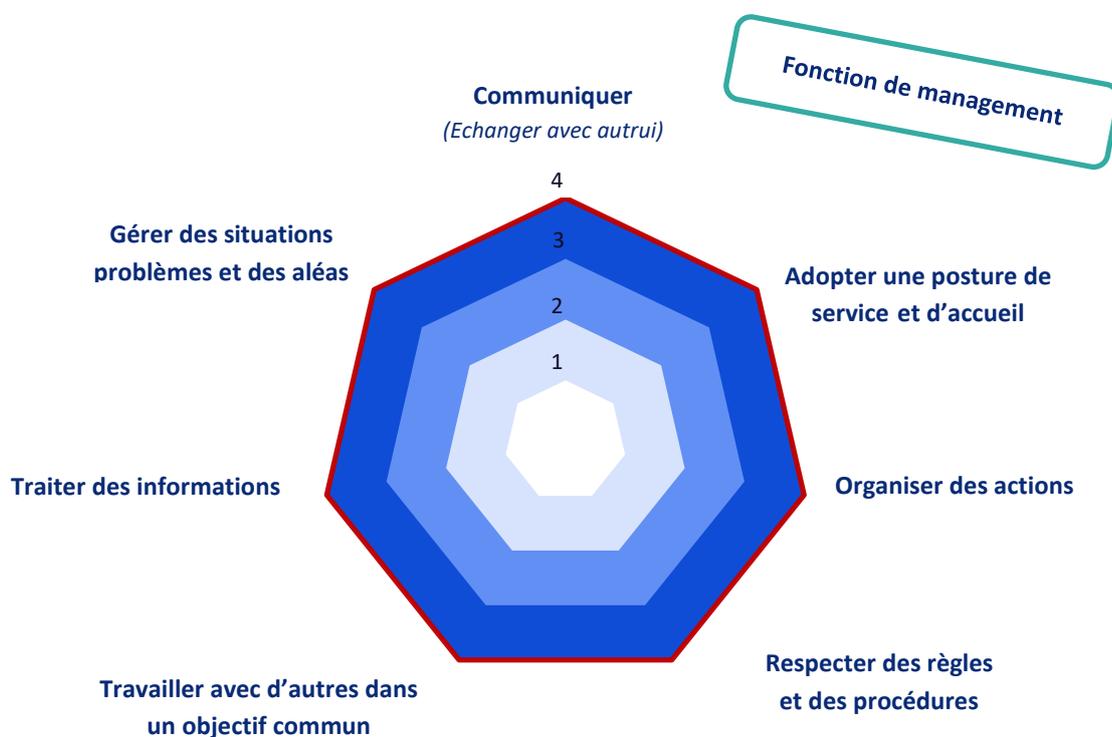
Il contrôle les caisses quotidiennement, rédige des bilans de caisse et suit l'évolution des ventes avec le service de communication ou de commercialisation en vue de déclencher des opérations de promotion ou de communication.

**Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques :** non communiqué dans les fiches Amnyos

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## Métiers du tourisme

### ✓ Guide – accompagnateur·trice tourisme / Guide interprète

**ROME** : G1201 - Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives

#### Description métier :

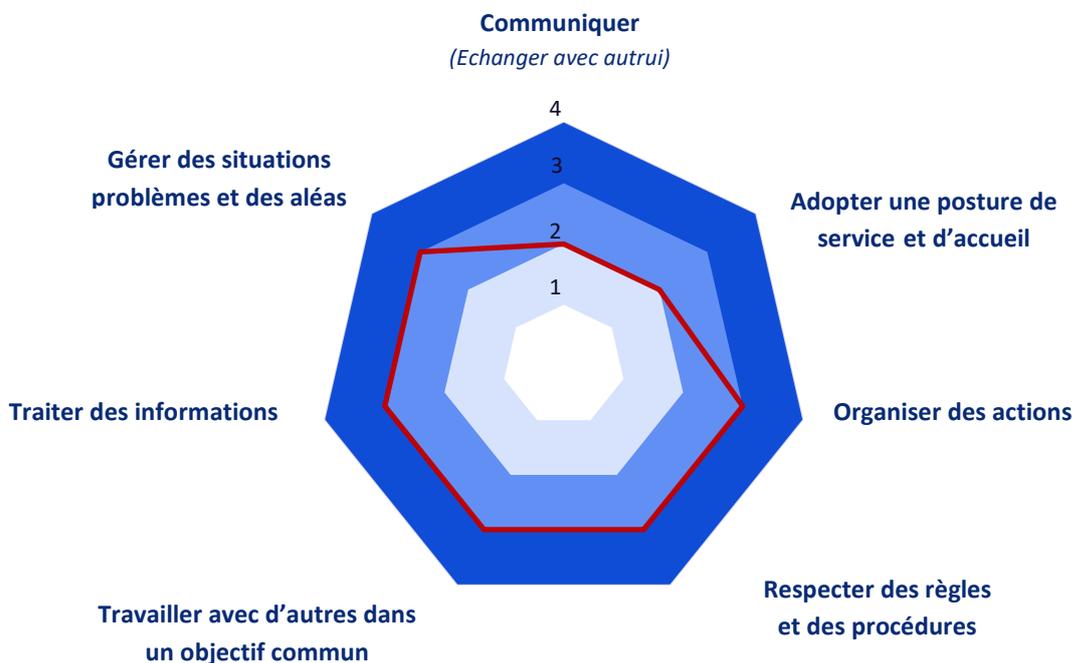
Le guide accompagnateur touristique ou guide interprète accueille et accompagne les touristes dans leur découverte du pays et veille au bon déroulement du circuit. Il étudie le programme et effectue des recherches avant le départ sur la destination pour répondre à toutes les questions sur la culture, les coutumes, les attractions et la vie du pays visité.

**Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques** : non communiqué dans les fiches Amnyos

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Responsable d'établissement touristique

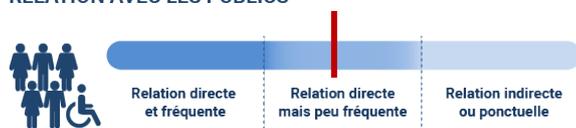
ROME : G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

### Description :

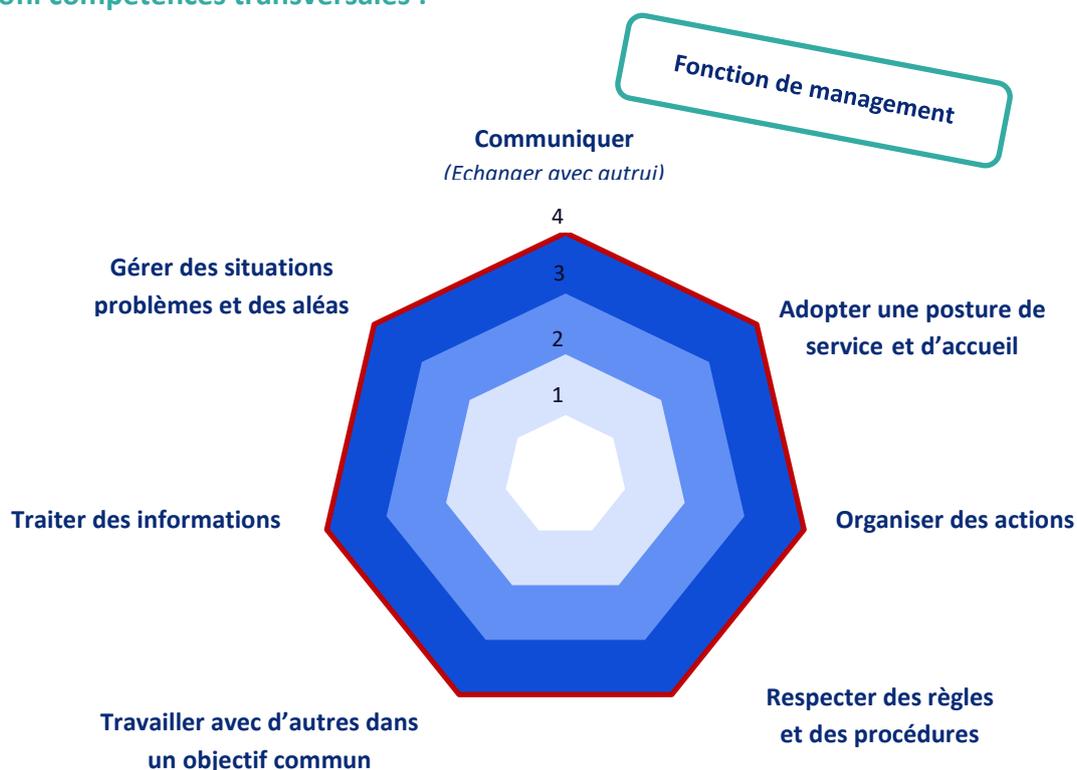
Le responsable d'établissement touristique organise l'accueil des clients et gère les services d'hébergement, de réception et d'entretien-maintenance. Il gère les services de restauration, de bar, d'animation et autres services proposés à la clientèle, il anticipe les besoins, s'assure de la mise en place, de la qualité et de l'attractivité des prestations dans le respect de la promesse faite au client. Il analyse les taux de satisfaction et les indicateurs de performance et met en place des actions pour optimiser le fonctionnement des services.

**Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques :** non communiqué dans les fiches Amnyos

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## Métiers du service d'étage

### ✓ Employé·e d'étage

ROME : G1501 – Personnel d'étage et G1502 – Personnel polyvalent d'hôtellerie

#### Description métier :

L'employé d'étage réalise des travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien. Il intervient dans les chambres et les espaces communs d'établissements hôteliers ou para hôteliers, dans le cadre d'une prestation en interne ou externalisée, selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité.

Il peut participer au service des petits-déjeuners, mais également au nettoyage et à l'entretien du linge.

#### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

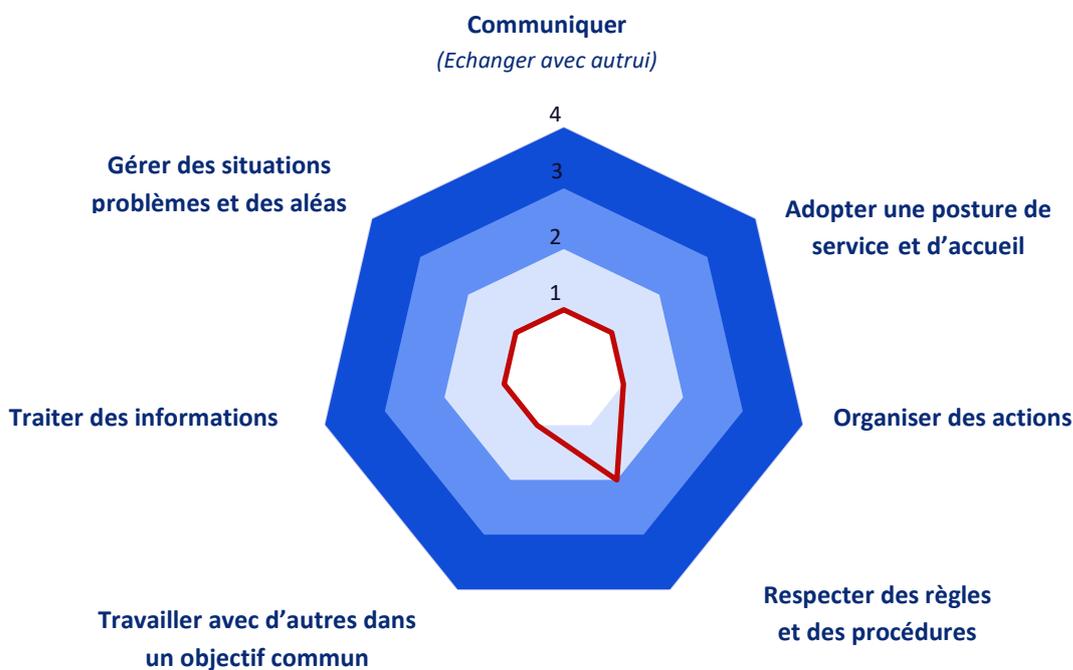
Dans le cadre des Jeux, il pourra être amené à être en contact avec les clients et devra adapter son comportement en présence du client. Il fera preuve de discrétion et respectera les règles de confidentialité.

Il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Gouvernant·e en hôtellerie

**ROME** : G1503 Management du personnel d'étage

### Description :

Le gouvernant en hôtellerie planifie, coordonne et suit la réalisation des actions de nettoyage et d'entretien afin d'assurer à la clientèle la qualité de prestation définie par les standards de l'établissement. Il assure le suivi de l'avancée de la production et des prestations proposées par le service des étages. Il anime son équipe afin de maintenir le dynamisme et la motivation de chacun.

Il veille à la bonne image de l'établissement et répond aux demandes des clients. Lors de réclamations spécifiques, il assure la liaison entre le client, le supérieur hiérarchique et les autres services. Il veille à la sécurité des biens et des personnes tout en étant vigilant aux clients entrants et sortants.

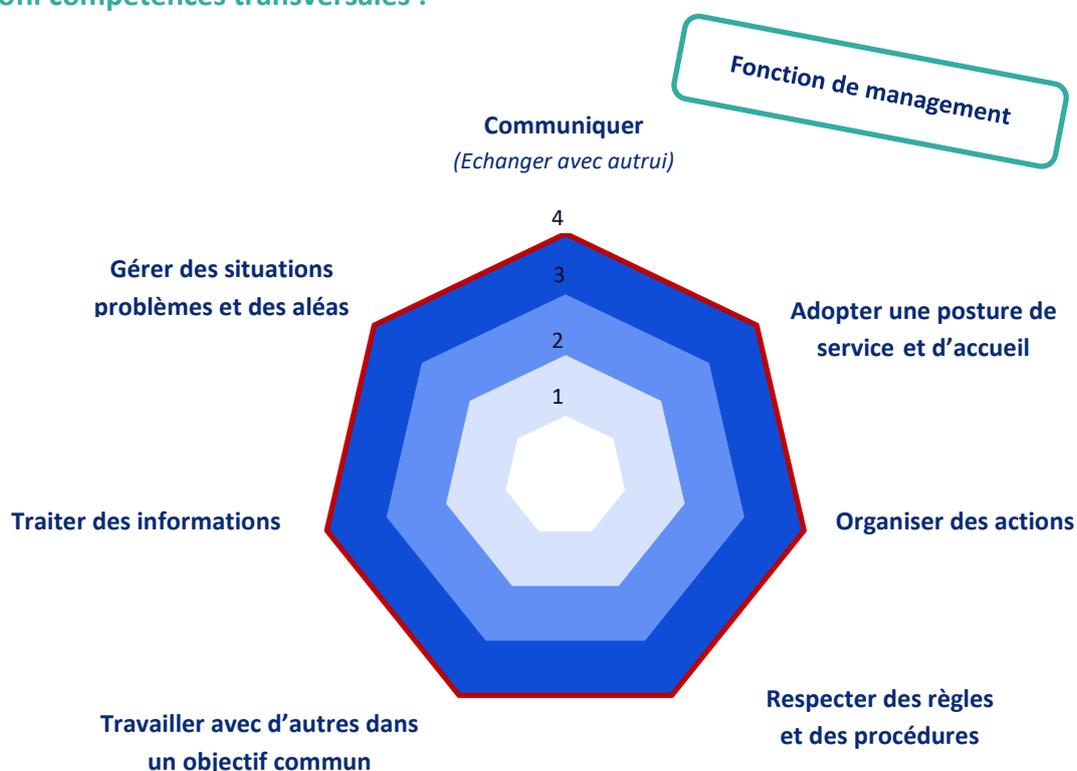
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (cf. fiches Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il exercera majoritairement ses activités dans des établissements implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux et, dans une moindre mesure, au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion (par exemple Village olympiques et paralympiques). Il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## Métiers de la cuisine et des restaurations

### ✓ Equipier·ère et agent·e de restauration

**ROME** : G1603 – Personnel polyvalent en restauration

#### Description métier :

L'équipier ou l'agent de restauration a pour mission de servir le client que ce soit pour une consommation sur place ou à emporter. Il est chargé de préparer, assembler, distribuer des préparations culinaires simples et réaliser le service. Il assure parallèlement l'approvisionnement des plats, la mise en place avant le service et la remise en état de la salle après le service. Il contribue par l'ensemble de sa prestation à la qualité du service et de l'accueil du client.

Il travaille dans les entreprises de restauration capables d'accueillir un grand nombre de clients simultanément dans le cadre d'un service rapide de qualité : établissements de restauration rapide, cafétérias, restaurants d'entreprise ou de collectivité...

#### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

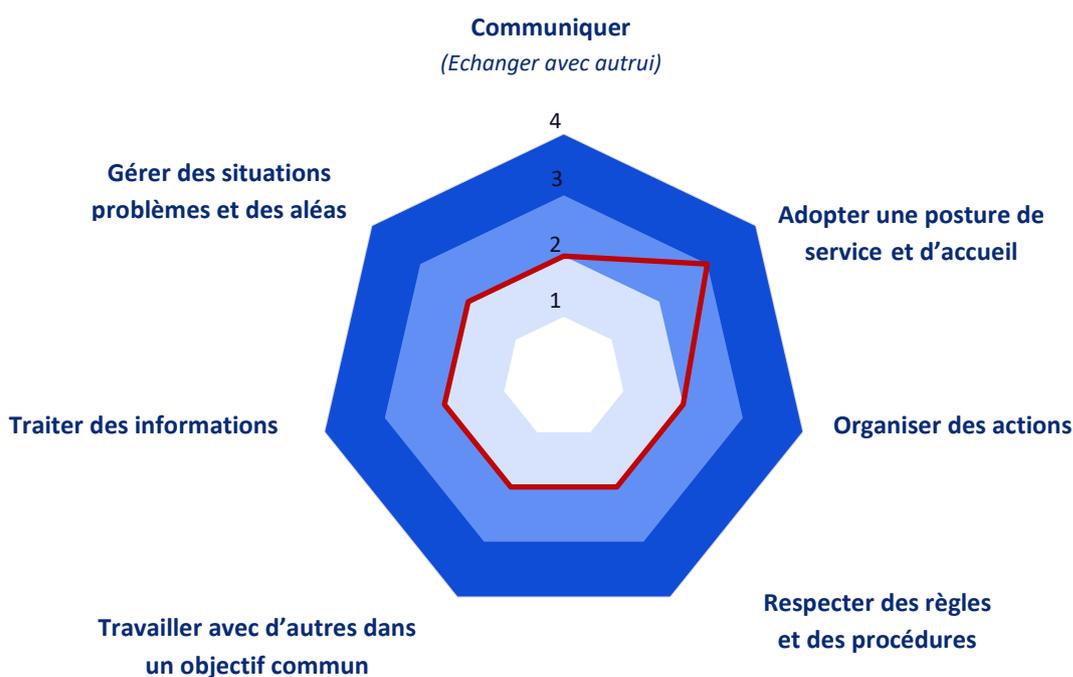
Dans le cadre des Jeux, il devra être à l'aise dans la relation et la communication inter personnelle avec l'équipe et les clients, et veiller à satisfaire leurs attentes, leurs demandes et leurs besoins.

La maîtrise du français et de l'anglais seront des atouts considérables.

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Cuisinier·ère en restauration collective

**ROME** : G1602 – Personnel de cuisine

### Description métier :

Le cuisinier en restauration collective réalise des productions culinaires et assure leur présentation dans le but de satisfaire la clientèle. La qualité de sa prestation contribue à véhiculer une image positive de l'entreprise.

Il effectue l'ensemble de ces opérations en appliquant les bonnes pratiques d'hygiène, en respectant les consignes de sécurité au travail, les règles d'approvisionnement et en se référant aux fiches techniques pour la réalisation des recettes.

Il communique avec les équipes de salle et de cuisine et peut être amené à échanger avec la clientèle y compris en anglais.

Selon l'organisation et la taille de l'établissement, il peut assurer des fonctions d'animation d'équipe

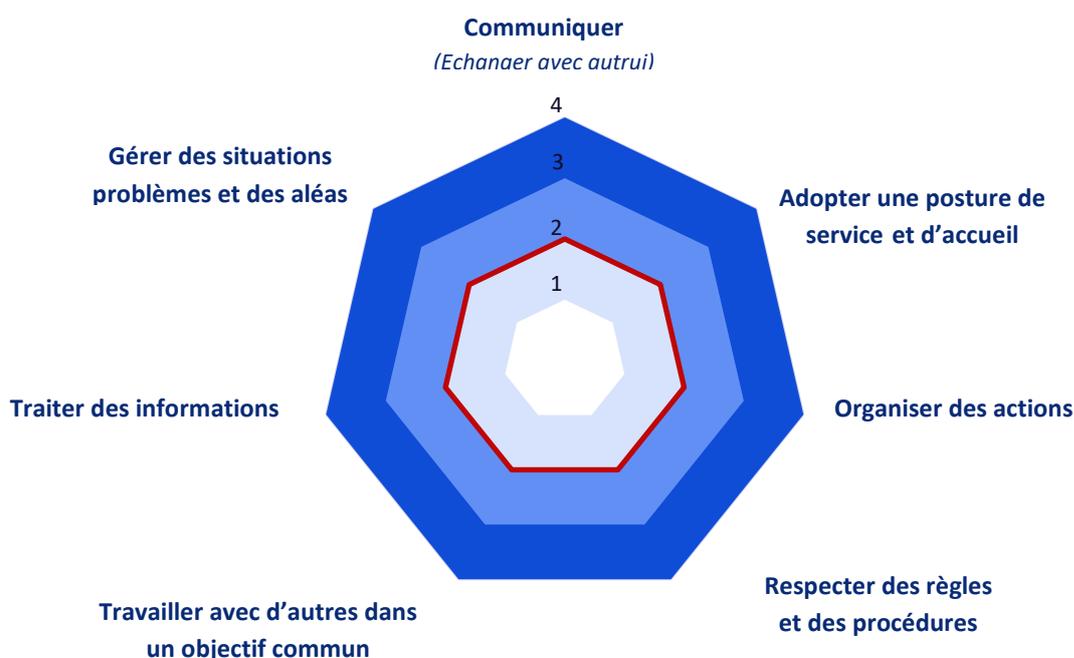
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il exercera ses activités au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques, de collectivité, ...) implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux ou au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion. Il sera en relation avec différents intervenants (chef cuisinier, fournisseurs, services d'hygiène, le personnel de salle, ...) et en contact avec les clients. La maîtrise de l'anglais sera un atout considérable.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Cuisinier-ère en restauration traditionnelle/ commis de cuisine

**ROME** : G1602 – Personnel de cuisine

### Description métier :

Le cuisinier en restauration traditionnelle ou le commis de cuisine réalise des productions culinaires et assure leur présentation dans le but de satisfaire la clientèle. La qualité de sa prestation contribue à véhiculer une image positive de l'entreprise.

Il effectue l'ensemble de ces opérations en appliquant les bonnes pratiques d'hygiène, en respectant les consignes de sécurité au travail, les règles d'approvisionnement et en se référant aux fiches techniques pour la réalisation des recettes.

Il communique avec les équipes de salle et de cuisine.

Selon l'organisation et la taille de l'établissement, le cuisinier peut assurer des fonctions d'animation d'équipe

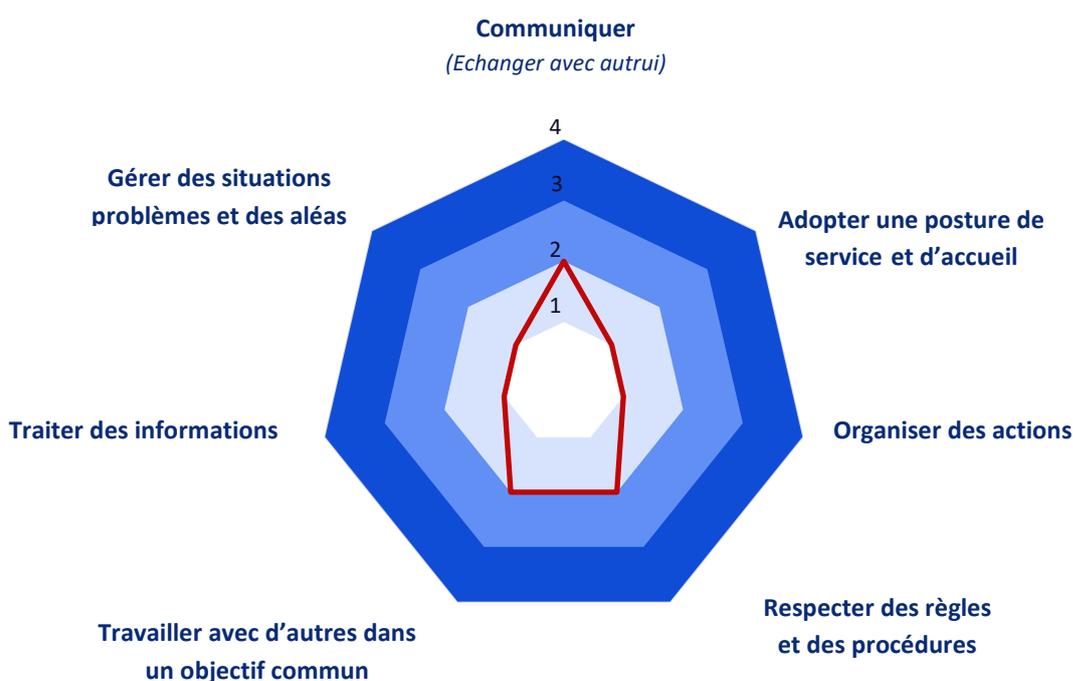
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il exercera ses activités au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques, de collectivité, ...) implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux ou au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion. Il sera en relation avec différents intervenants (chef cuisinier, fournisseurs, services d'hygiène, le personnel de salle, ...), parfois, en contact avec les clients.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Chef-fe de cuisine en restauration traditionnelle ou collective

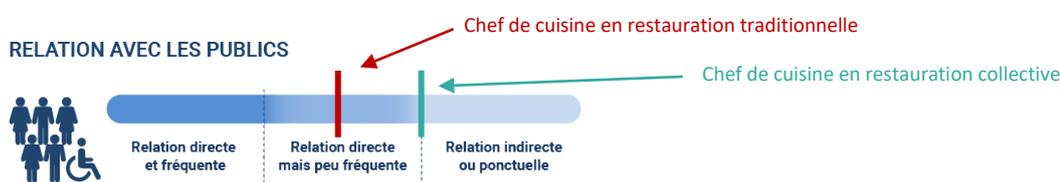
**ROME** : G1601 – Management du personnel de cuisine

### Description métier :

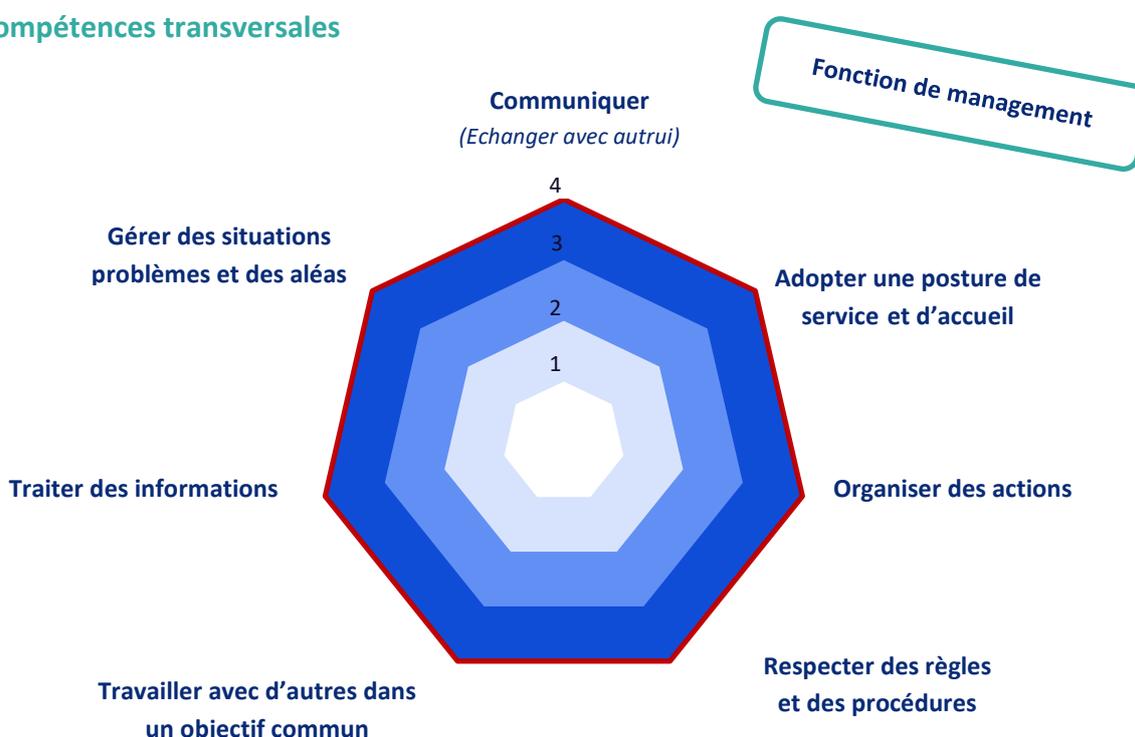
Le chef de cuisine définit, met en œuvre et supervise la production culinaire (élaboration des menus, préparation et dressage des plats, commandes de produits, ...) d'un établissement de restauration, selon les normes d'hygiène et de sécurité alimentaires, la charte qualité de l'établissement et les impératifs budgétaires. Il contrôle et coordonne les activités d'une équipe (brigade). Il peut créer des recettes culinaires.

**Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques** : non communiqué dans les fiches Amnyos

Dans le cadre des Jeux, il exercera ses activités au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques, de collectivité, ...) implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux ou au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion. La maîtrise de l'anglais sera un atout considérable.



### Profil compétences transversales



## ✓ Responsable d'unité de restauration collective/ chef-fe gérant-e en restauration collective

**ROME** : G1404 - Management d'établissement de restauration collective

### Description :

Le responsable d'unité et/ou le chef gérant de restauration collective supervise la mise en œuvre des prestations, leur réalisation. Il encadre l'équipe et gère les différents postes de dépenses et de recettes ainsi que le budget de la structure dont il a la responsabilité. Il pilote la relation commerciale avec le client signataire et veille au respect et à la réalisation du contrat.

Garant de la satisfaction du client et de la bonne image de l'établissement et de son entreprise, il assure sa fonction dans le souci constant de la qualité des prestations et du bien-être du consommateur.

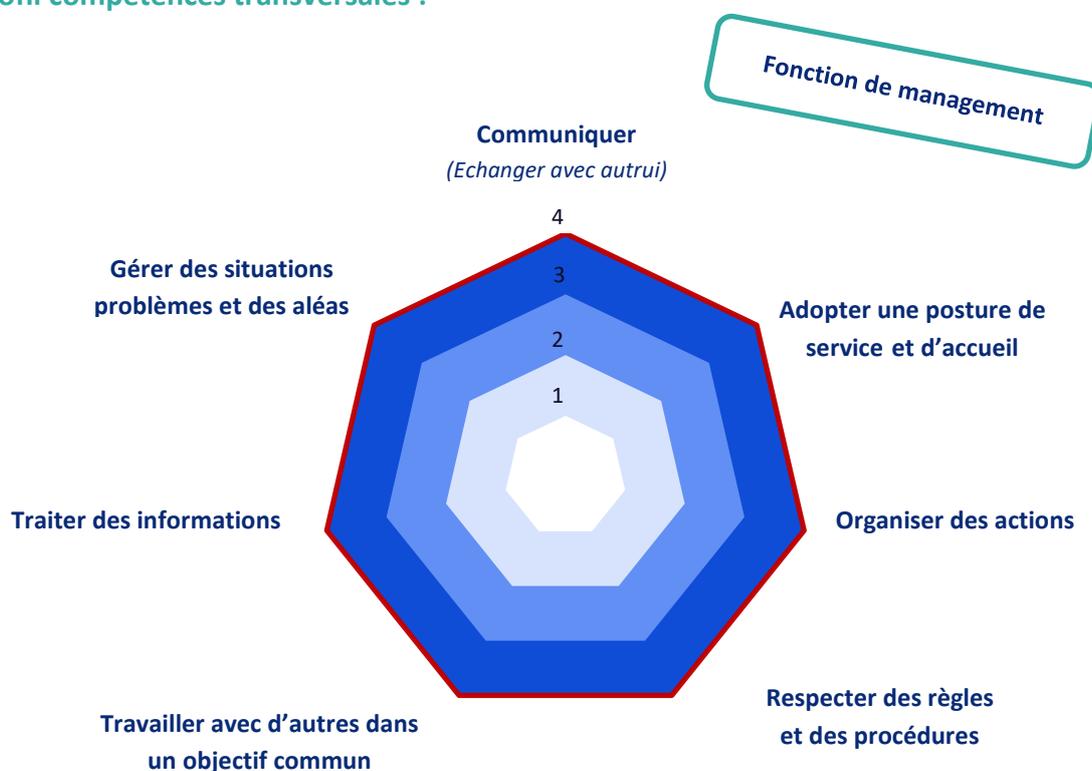
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (cf. fiches Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il exercera majoritairement ses activités dans des établissements implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux et au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion (par exemple Village olympiques et paralympiques). La maîtrise de l'anglais sera un atout considérable.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## ✓ Manager-eure opérationnel-le en restauration rapide

**ROME** : G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant

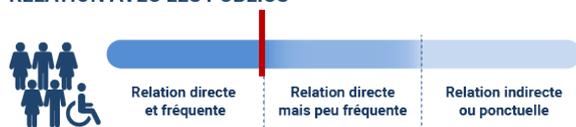
### Description :

Le manager opérationnel en restauration rapide supervise et coordonne l'activité de son équipe. Il répartit les tâches, contrôle le résultat des opérations et le respect des règles qualité, d'hygiène et de sécurité alimentaire de l'établissement. Il gère les approvisionnements et le budget de la structure dont il a la responsabilité et est le garant de la bonne image de l'établissement et de la satisfaction de la clientèle.

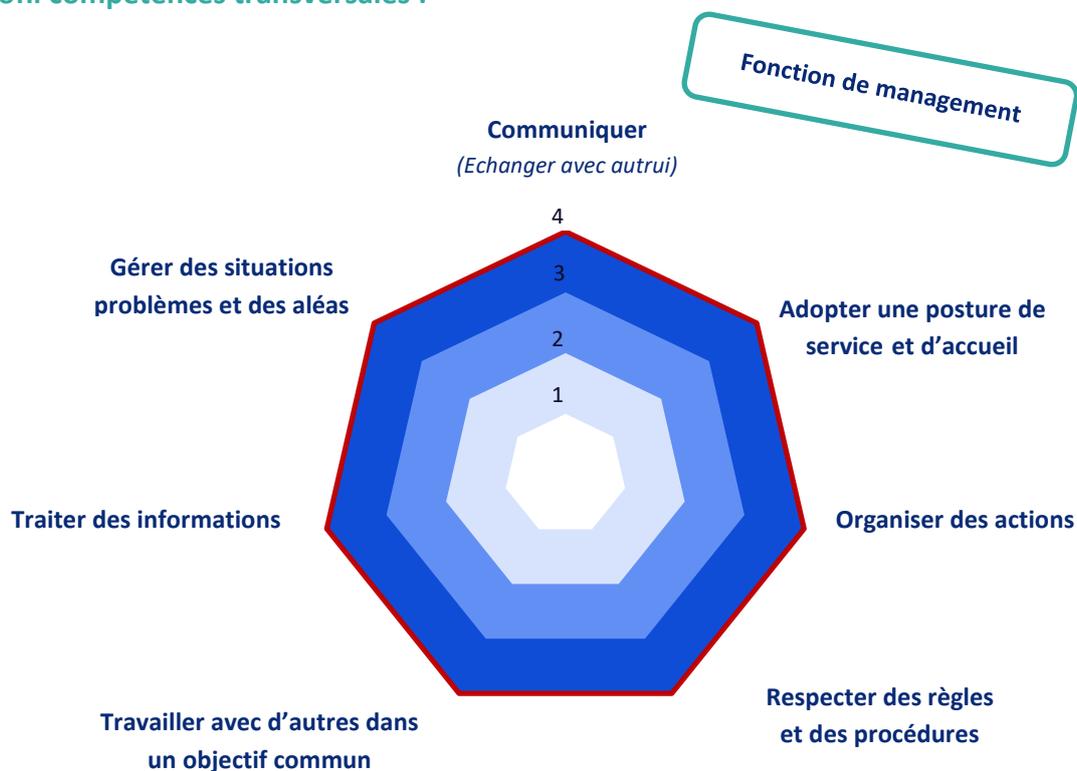
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (cf. fiches Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il exercera majoritairement ses activités dans des établissements implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux et, dans une moindre mesure, au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion (par exemple Village olympiques et paralympiques). La maîtrise de l'anglais sera un atout considérable.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## ✓ Directeur·trice d'hôtel-restaurant traditionnel ou rapide

ROME : G1402 - Management d'hôtel-restaurant

### Description :

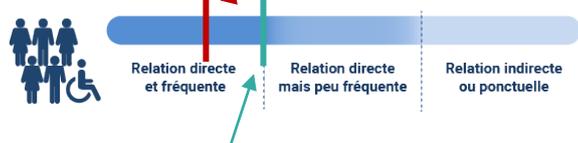
Le directeur d'hôtel-restaurant traditionnel ou directeur en restauration rapide dirige, organise et coordonne l'ensemble des services de l'établissement. Il définit les règles de fonctionnement et la politique commerciale de l'établissement selon des objectifs de rentabilité, la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité.

Il participe à l'accueil et au service des clients.

### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques :

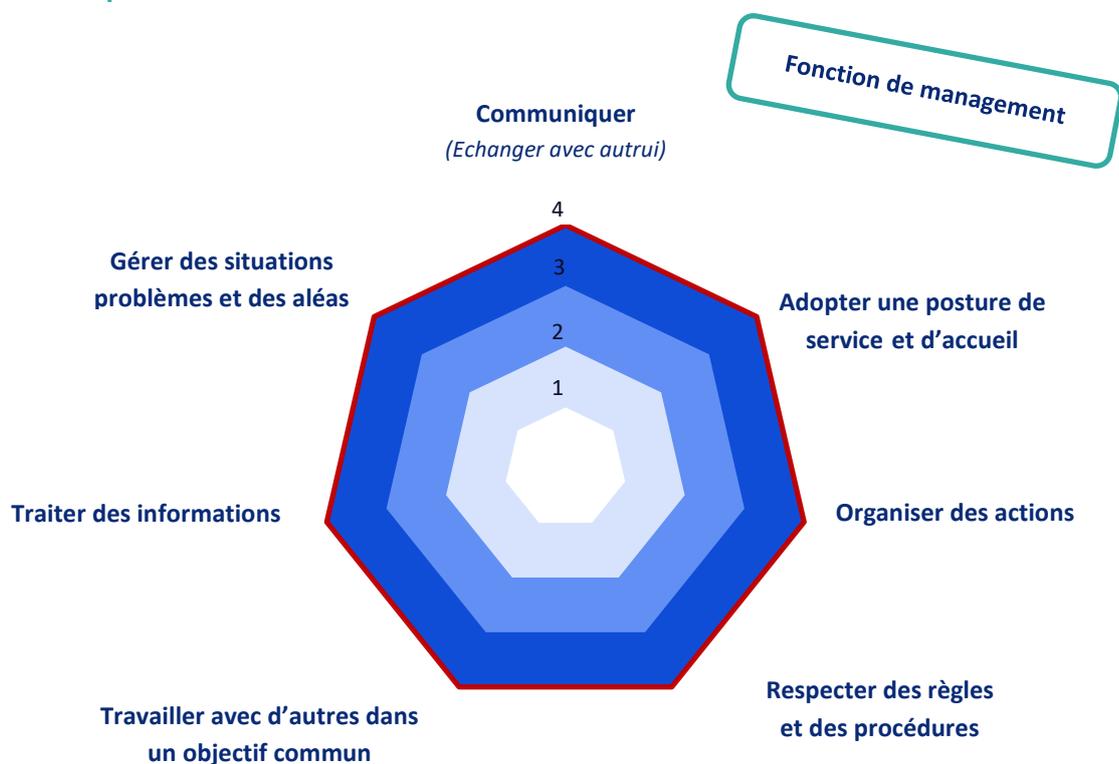
Dans le cadre des Jeux, il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



Directeur en restauration rapide

### Profil compétences transversales :



## Métiers de l'accueil et de la réception

### ✓ Employé-e de hall / vestiaire

ROME : G1702 - Personnel du hall

#### Description métier :

L'employé de hall ou vestiaire est chargé d'accueillir la clientèle dans le hall ou aux abords de l'établissement (prise en charge des bagages, accompagnement des clients à leur chambre, etc.). Il prend en charge, au cours du séjour des clients, les services définis par l'entreprise, surveille les accès et contribue à la sécurité des biens et des personnes.

#### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques :

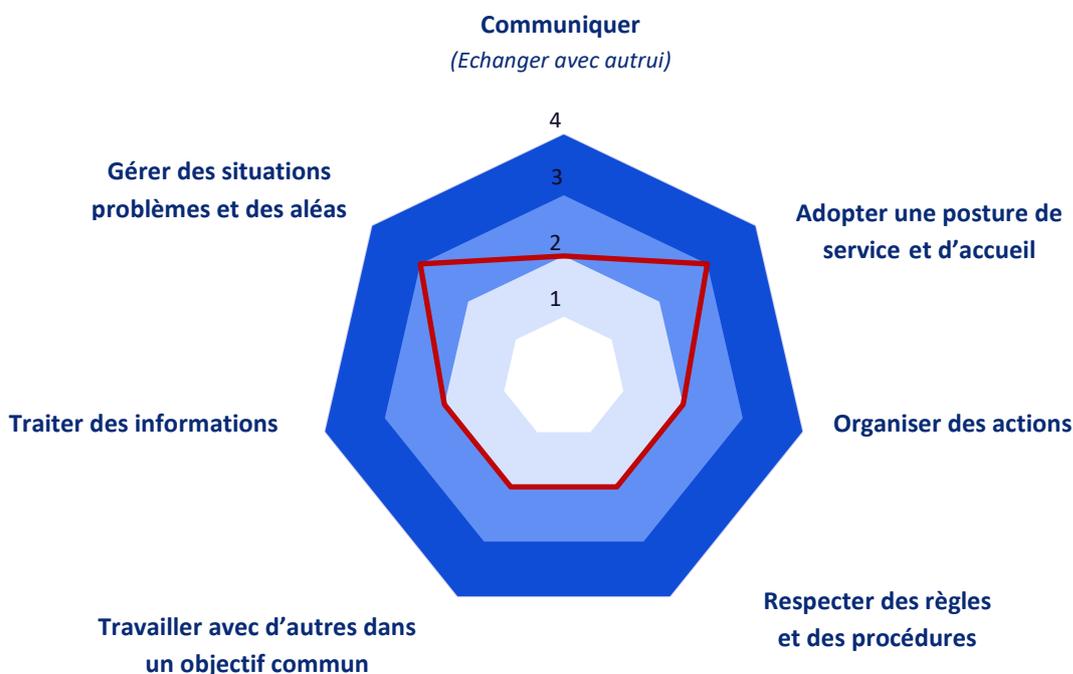
Dans le cadre des Jeux, il sera sollicité par les clients pour des renseignements d'ordre pratique ou touristique, et devra être en mesure d'apporter un premier niveau de réponse ou de les orienter vers l'interlocuteur adéquat.

Il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Réceptionniste en hôtellerie-restauration

ROME : G1703 – Réception en hôtellerie

### Description métier :

Le réceptionniste en hôtellerie-restauration est chargé d'assurer l'accueil des clients à l'hôtel tout au long du séjour et de leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci. Il peut être amené à assurer des services divers comme les réservations de taxis ou de spectacles. Lors du départ des clients, il gère notamment les aspects de facturation et encaisse les règlements. Il est également souvent chargé du planning de réservations des chambres.

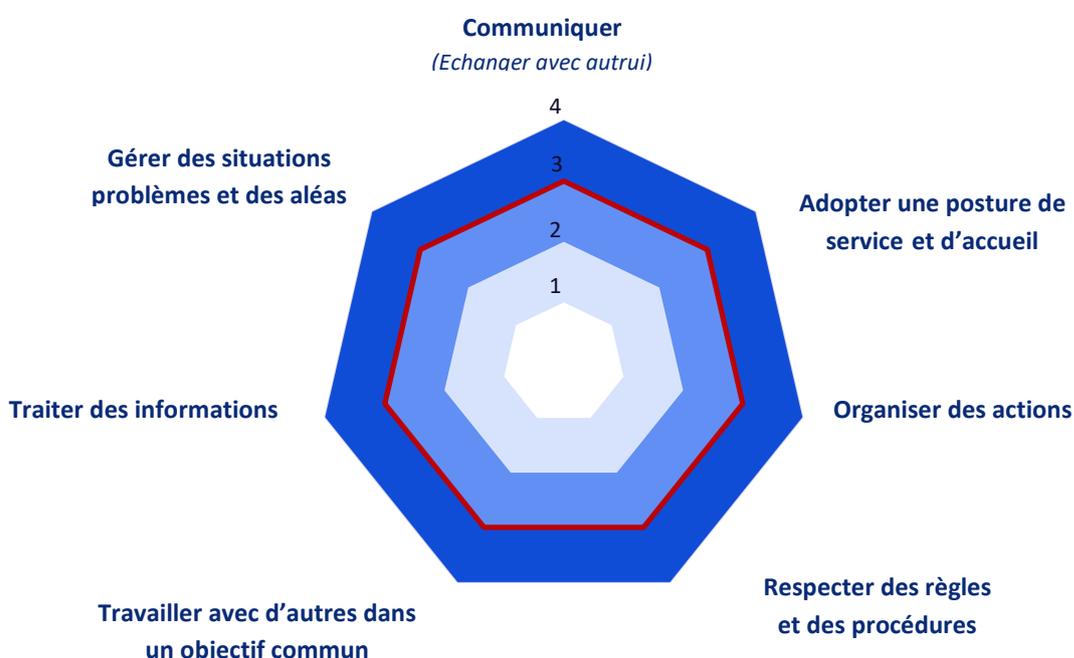
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il exercera majoritairement ses activités dans des établissements implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux et, dans une moindre mesure, au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion (par exemple Village olympiques et paralympiques). Il sera amené à accueillir, en plus grande proportion, des clients de nationalités et de codes culturels divers, il sera donc amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Concierge en hôtellerie

ROME : G1701 - Conciergerie en hôtellerie

### Description métier :

Le concierge en hôtellerie accueille les clients et veille au bon déroulement de leur séjour et à satisfaire leurs demandes, même les plus originales. Il les renseigne sur les services de l'établissement et les activités gastronomiques et culturelles existantes. Il les conseille et les oriente dans leurs démarches (choix de visite, achat d'objets, ...). En parallèle, il est en lien avec les équipes de réception et du hall (voiturier, portier, bagagiste, groom), il est en contact permanent avec tous les services de l'hôtel, et il gère les relations avec des prestataires extérieurs (loueur de voiture, agences de voyage, réservation de spectacles ...).

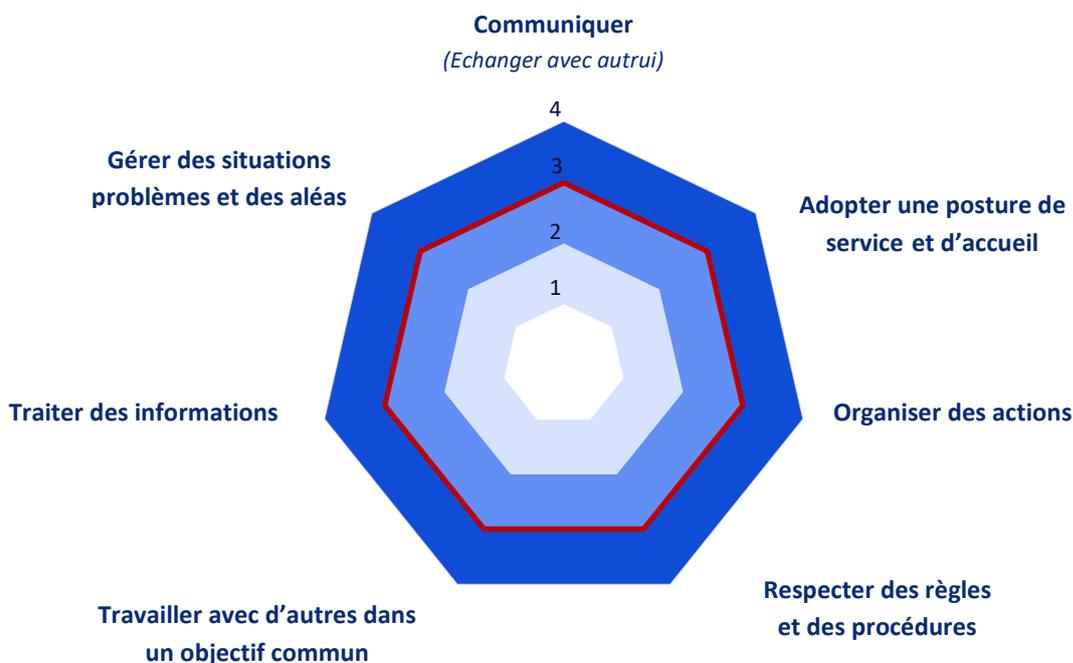
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques :

Dans le cadre des Jeux, il exercera majoritairement ses activités dans des établissements implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux et, dans une moindre mesure, au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion (par exemple Village olympiques et paralympiques). Il sera amené à accueillir, en plus grande proportion, des clients de nationalités et de codes culturels divers, il sera donc amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Chef-fe de réception

ROME : G1703 – Réception en hôtellerie

### Description :

Le chef de réception est responsable du service Accueil-Réception de l'hôtel, qui prend en charge les clients à leur arrivée. Il facilite le déroulement de leur séjour, assure les demandes de services divers, et encaisse éventuellement les règlements au départ des clients. Il dirige une équipe de réceptionnistes de jour comme de nuit dont il définit le planning et coordonne le travail, dans un souci constant de servir au mieux le client.

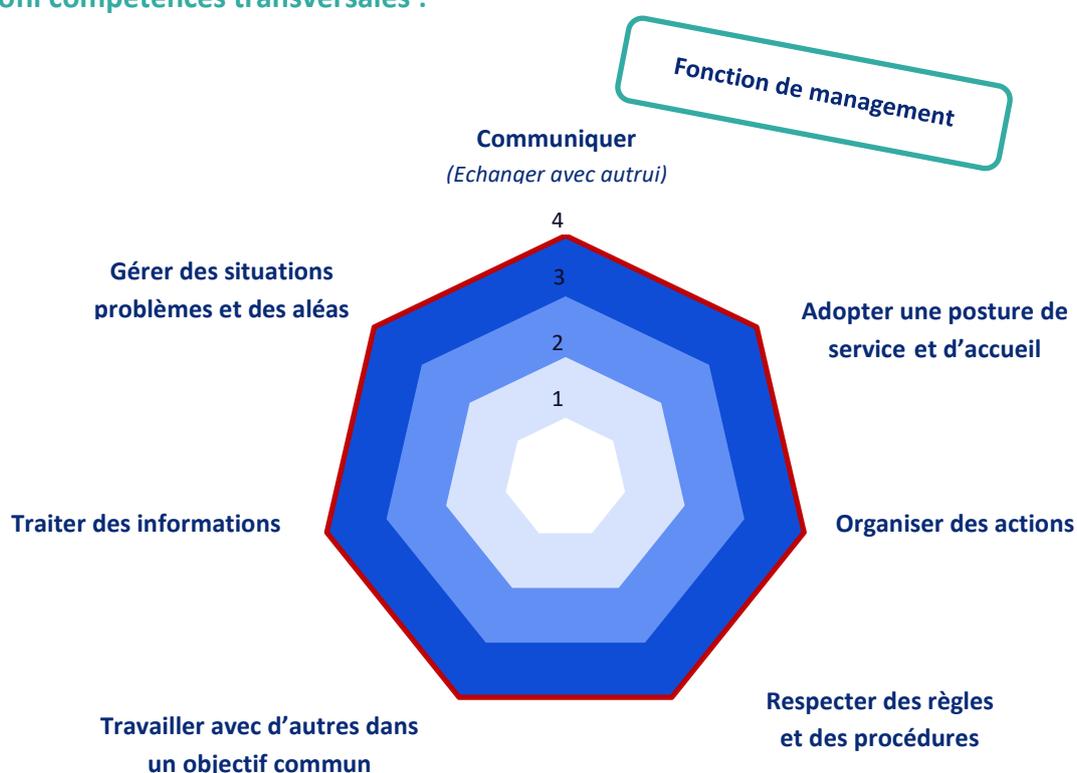
### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (cf. fiches Amnyos).

Dans le cadre des Jeux, il exercera majoritairement ses activités dans des établissements implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux et, dans une moindre mesure, au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion (par exemple Village olympiques et paralympiques). Il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## Métiers du service en salle

### ✓ Hôte-esse d'accueil en restaurant

ROME : G1803 – Service en restauration

#### Description métier :

L'hôte d'accueil en restaurant est chargée d'accueillir les clients dès leur arrivée, de les guider jusqu'en salle puis de les placer. Avant, pendant et après le repas, elle s'assure de la satisfaction du client vis-à-vis du service, du temps d'attente ou encore de la qualité des plats.

Selon l'organisation de celui-ci, l'hôte pourra également avoir la charge du vestiaire, du standard téléphonique, de la gestion des réservations et de l'encaissement.

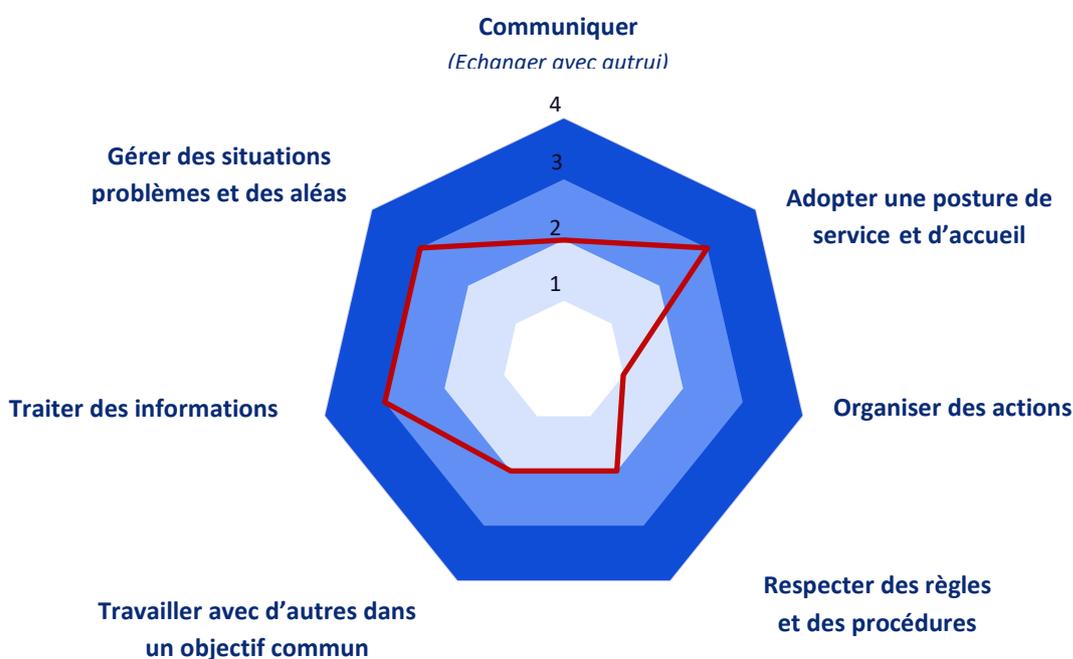
#### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques :

Il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Serveur·euse en restauration ou café-bar

**ROME** : G1803 – Service en restauration et G1801 – Café, bar brasserie

### Description métier :

Le serveur en restauration ou café-bar a en charge l'accueil du client, le dressage de la table, la prise de commande, le service de plats ainsi que la gestion de l'encaissement.

Il met en valeur le savoir-faire de l'établissement et de sa cuisine, et veille au maintien des conditions optimales de confort pour le client. Il est l'interface entre le client et l'entreprise et contribue à la bonne image et à la notoriété de l'établissement.

### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

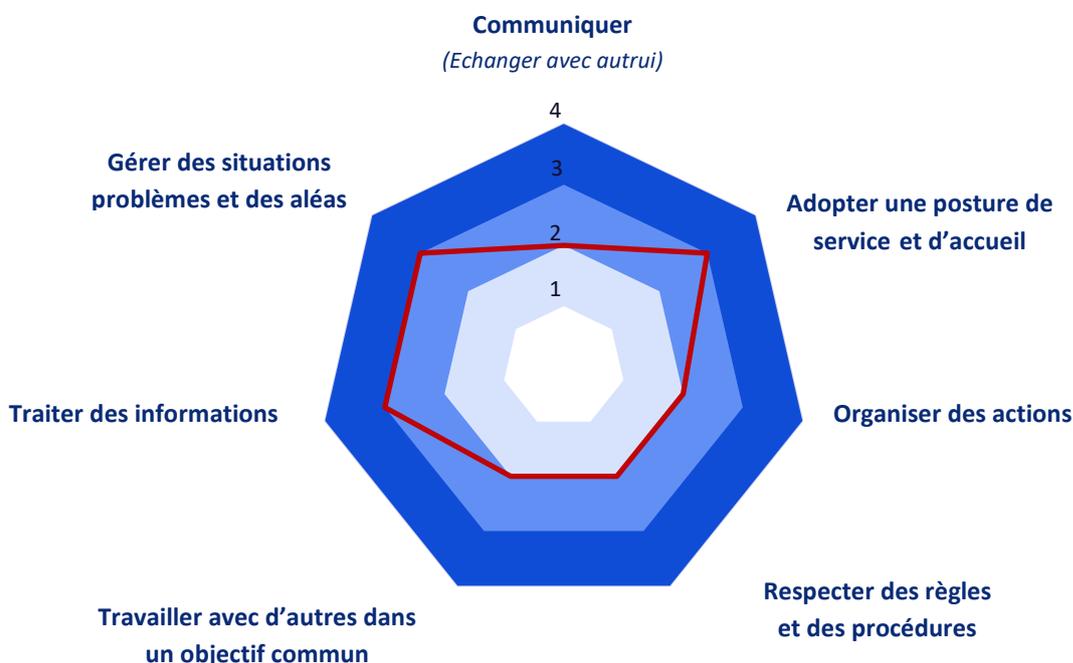
Dans le cadre des Jeux, il sera sollicité par les clients pour des renseignements d'ordre pratique ou touristique, et devra être en mesure d'apporter un premier niveau de réponse ou de les orienter vers l'interlocuteur adéquat.

Il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Barman-aid

**ROME** : G1801 - Café, bar brasserie

### Description métier :

Le barman prépare le bar et veille à son approvisionnement. Il accueille les clients, prépare et sert les boissons simples ou qu'il a lui-même composées. Il converse avec les clients et contribue à l'animation et à l'ambiance de l'établissement. Il perçoit le paiement des boissons, enregistre les ventes et assure la gestion des stocks des boissons.

### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques :

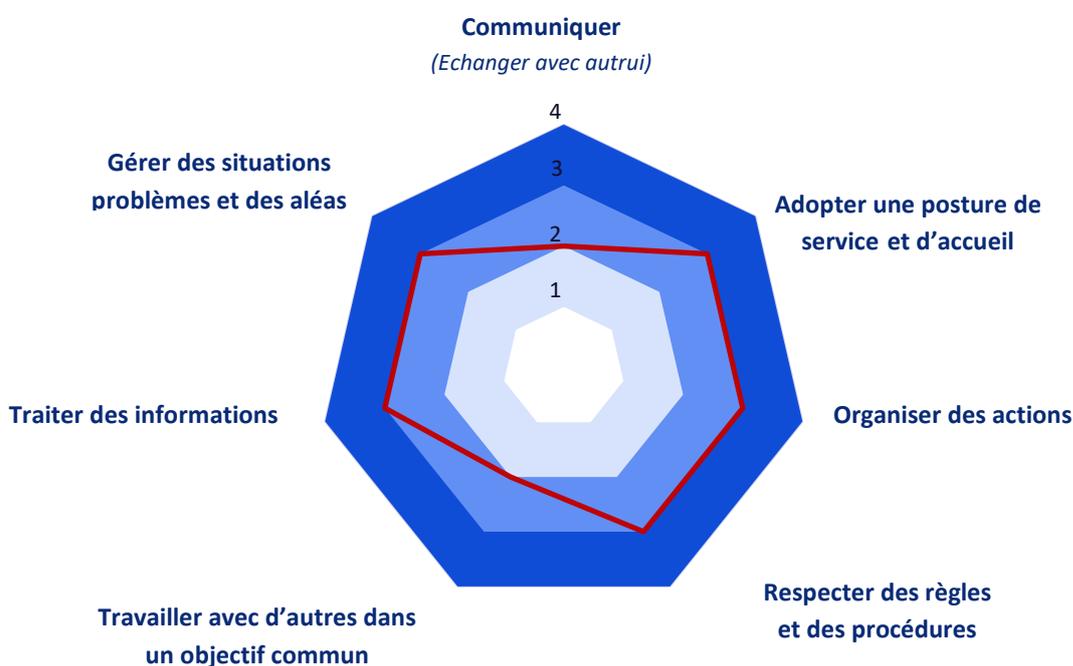
Dans le cadre des Jeux, il sera sollicité par les clients pour des renseignements d'ordre pratique ou touristique, et devra être en mesure d'apporter un premier niveau de réponse ou de les orienter vers l'interlocuteur adéquat.

Il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Chef·fe barman·aid

**ROME** : G1801 - Café, bar brasserie

### Description métier :

Le chef barman élabore la carte de cocktails, imagine de nouvelles créations. Il prépare les boissons, élabore les cocktails, conseille la clientèle et assure le service. Il veille aux facturations et aux encaissements, gère l'approvisionnement et les stocks et encadre son équipe de barmen

En contact permanent avec la clientèle, fidélise ses clients et contribue à la création d'une atmosphère adaptée à son lieu de travail.

### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques :

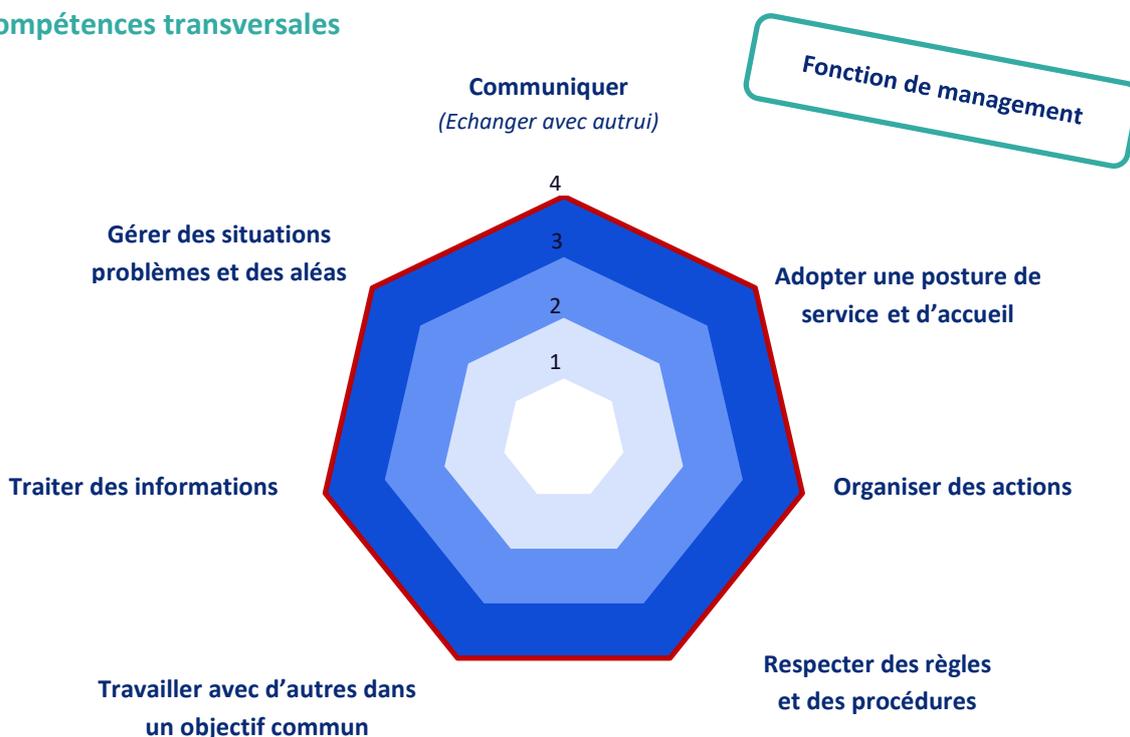
Dans le cadre des Jeux, il sera sollicité par les clients pour des renseignements d'ordre pratique ou touristique, et devra être en mesure d'apporter un premier niveau de réponse ou de les orienter vers l'interlocuteur adéquat.

Il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## ✓ Maître-esse d'hôtel / Responsable de salle

ROME : G1802 - Management du service en restauration

### Description métier :

Le maître d'hôtel ou responsable de salle accueille, place à leur table et conseille les clients d'un restaurant. Il supervise le service en salle (organisation, coordination de l'équipe, ...) selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité alimentaires.

Il conseille sur la carte des vins et les plats.

### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (cf. fiches Amnyos) :

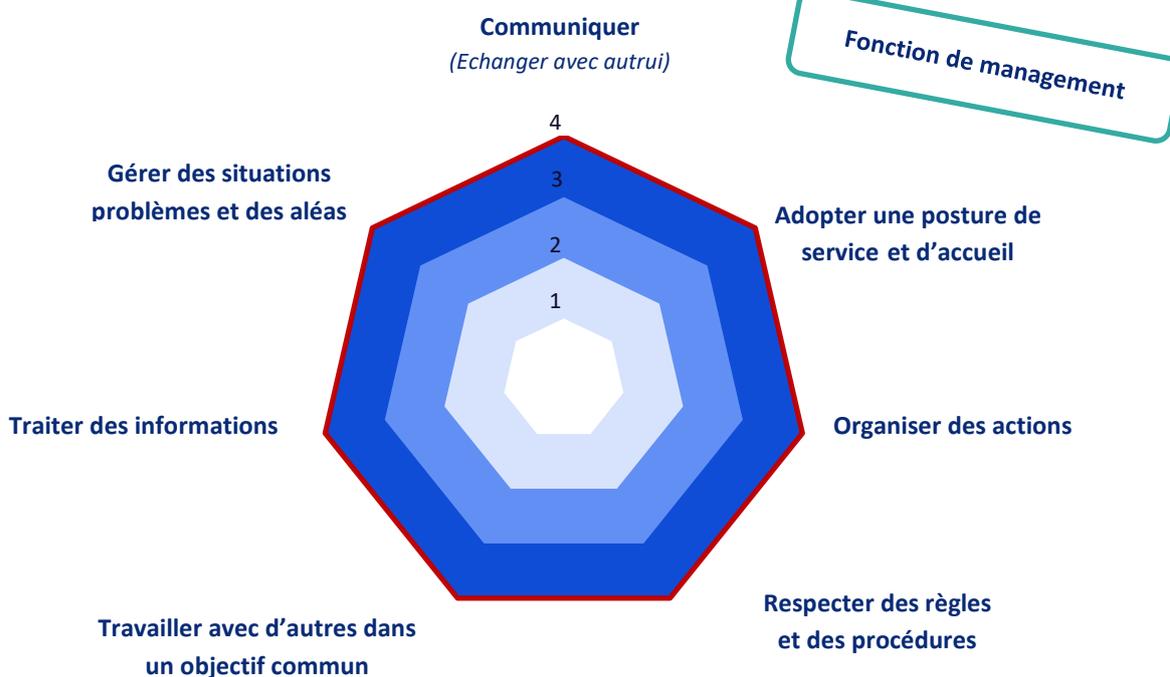
Dans le cadre des Jeux, il exercera majoritairement ses activités dans des établissements implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux et, dans une moindre mesure, au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion (par exemple Village olympiques et paralympiques).

Il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales



## Métiers du transport de personnes

### ✓ Conducteur·trice de véhicules de transport de personnes

**ROME** : N4102 - Conduite de transport de particuliers et N4103 - Conduite de transport en commun sur route

#### Description :

Le conducteur de véhicules de transport de personnes réalise des prestations de transport de personnes sur tout type de parcours (transfert de clientèle variée, circuit touristique, etc.), selon des horaires prescrits et sur des itinéraires comportant des points d'arrêt définis. Son activité intègre la réglementation routière, les règles de sécurité des biens et des personnes, et les impératifs de délai et de qualité fixés par l'entreprise.

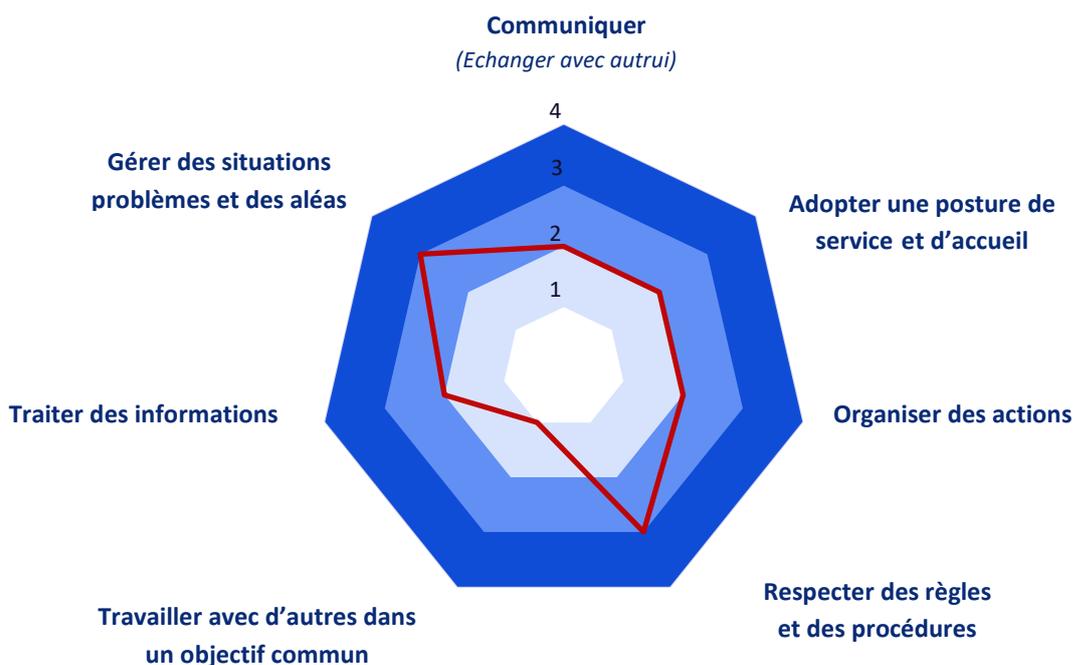
#### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Dans le cadre des Jeux, il transportera notamment des touristes, sportifs et professionnels depuis les gares et aéroports, ainsi qu'entre les lieux d'hébergement et les sites d'épreuves sportives. Il devra prendre en charge des groupes aux caractéristiques très hétérogènes, parfois avec des besoins particuliers (personnes âgées ou à mobilité réduite, groupes scolaires, etc.). Il devra veiller à la sécurité et au confort des voyageurs, et adopter un comportement et une attitude visant à endiguer les situations difficiles et les incivilités. Il devra aussi accueillir, informer et conseiller les passagers. Il sera amené à communiquer en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale.

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Technicien·ne d'exploitation du transport de personnes

**ROME** : N4204 - Intervention technique d'exploitation des transports routiers de personnes

### Description :

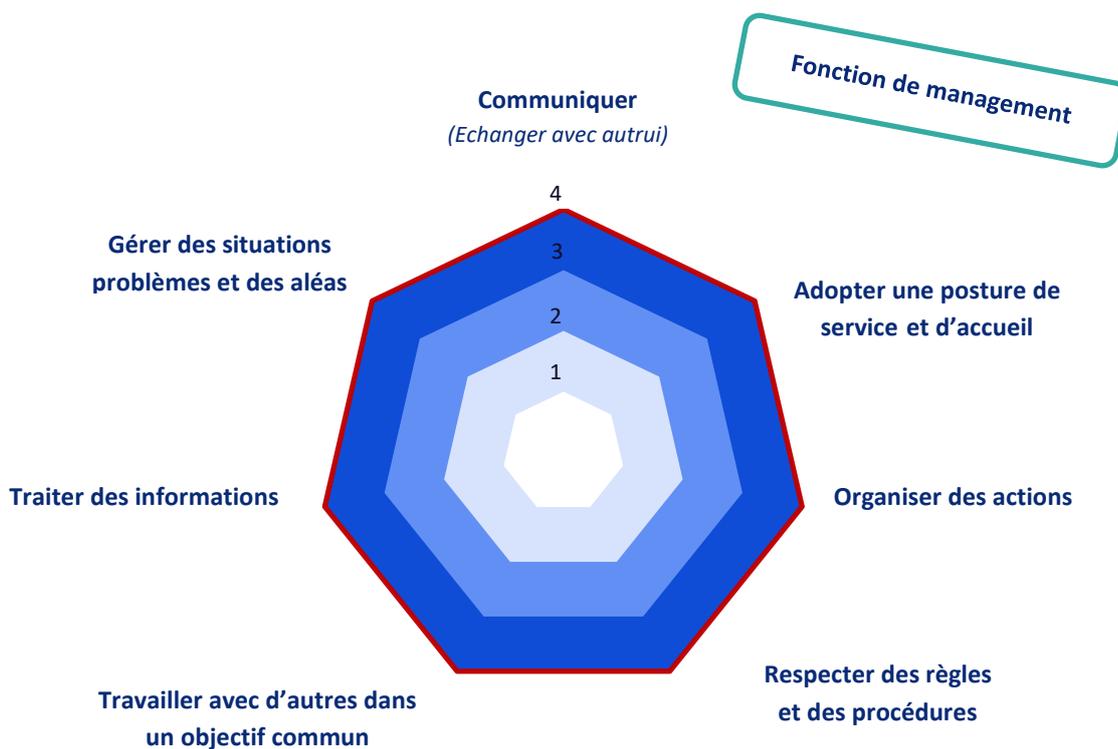
Le technicien d'exploitation organise le travail des conducteurs et détermine les solutions techniques permettant le transport de voyageurs dans un souci d'optimisation économique et de qualité de service. Il établit les plannings quotidiens des conducteurs, réalise l'affectation quotidienne des véhicules en coordination avec le service de maintenance. Il collecte et diffuse toutes les informations relatives à l'exécution des services des conducteurs.

**Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques** : non communiqué dans les fiches Amnyos

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## Métiers du transport de marchandises

### ✓ Conducteur-trice de véhicules routiers de livraison de marchandises

**ROME** : N4105 - Conduite et livraison par tournées sur courte distance et N4101 - Conduite de transport de marchandises sur longue distance

#### Description métier :

Le conducteur de véhicules routiers de livraison de marchandises exerce son activité en zone de trafic, dans un secteur donné, à bord d'un véhicule de livraison adapté aux produits transportés. Il assure le chargement et le déchargement des véhicules. Il est en contact avec le client lors de la livraison. Dans le secteur alimentaire, il contrôle la température de stockage des produits à toutes les étapes de la livraison afin de garantir la qualité des produits frais et surgelés. Dans certaines entreprises, il peut également être chargé de la vente de produits aux particuliers et des encaissements.

Dans le secteur interindustriel, il peut être chargé de retirer des produits chez un fournisseur et de contrôler la qualité des produits retirés.

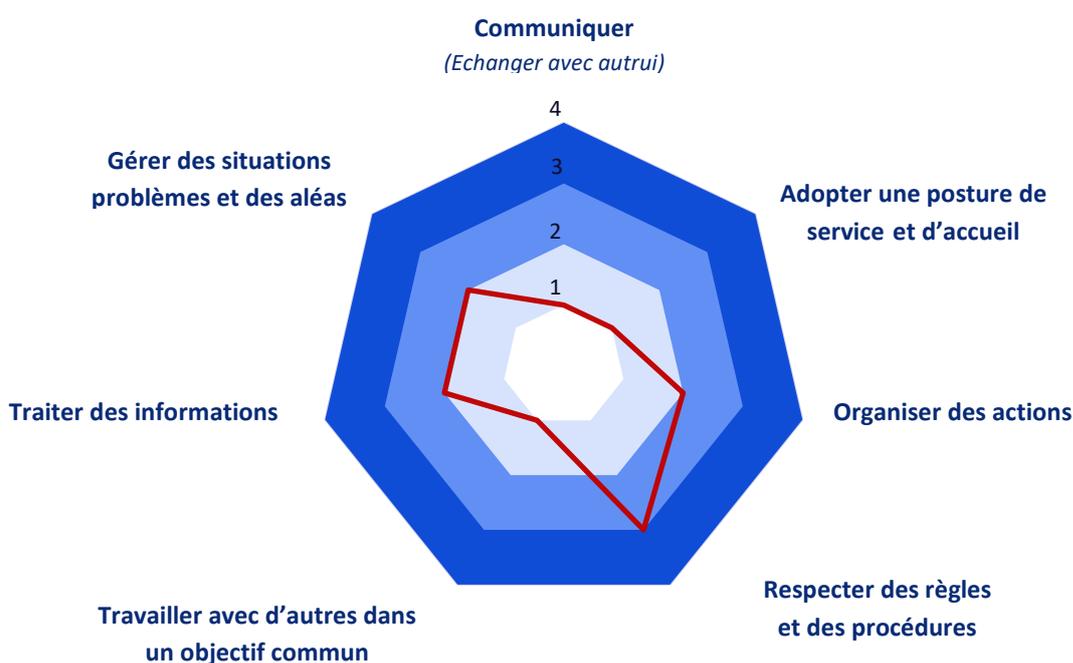
#### Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques (Cf. fiche Amnyos) :

Pendant les Jeux, il devra approvisionner les sites en toutes sortes de marchandises utiles aux visiteurs, sportifs et accompagnateurs (blanchisserie, literie, médicaments, matériel des sportifs, consommables, boissons et repas, etc.). Il devra aussi approvisionner tous les réceptifs présents sur le territoire (hôtels, restaurants, etc.) En parallèle de cela, il devra aussi continuer à assurer le transport du quotidien.

#### RELATION AVEC LES PUBLICS



#### Profil compétences transversales



## ✓ Exploitant en transport routier de marchandises

**ROME** : N4203 - Intervention technique d'exploitation des transports routiers de marchandises

### Description :

L'exploitant en transport routier de marchandises organise l'ensemble de la prestation de transport de marchandises dans un souci d'optimisation des moyens et de satisfaction clientèle. Il encadre l'activité des conducteurs ou des sous-traitants et transmet tous les documents nécessaires à l'exécution des opérations de transport en veillant au respect des diverses réglementations.

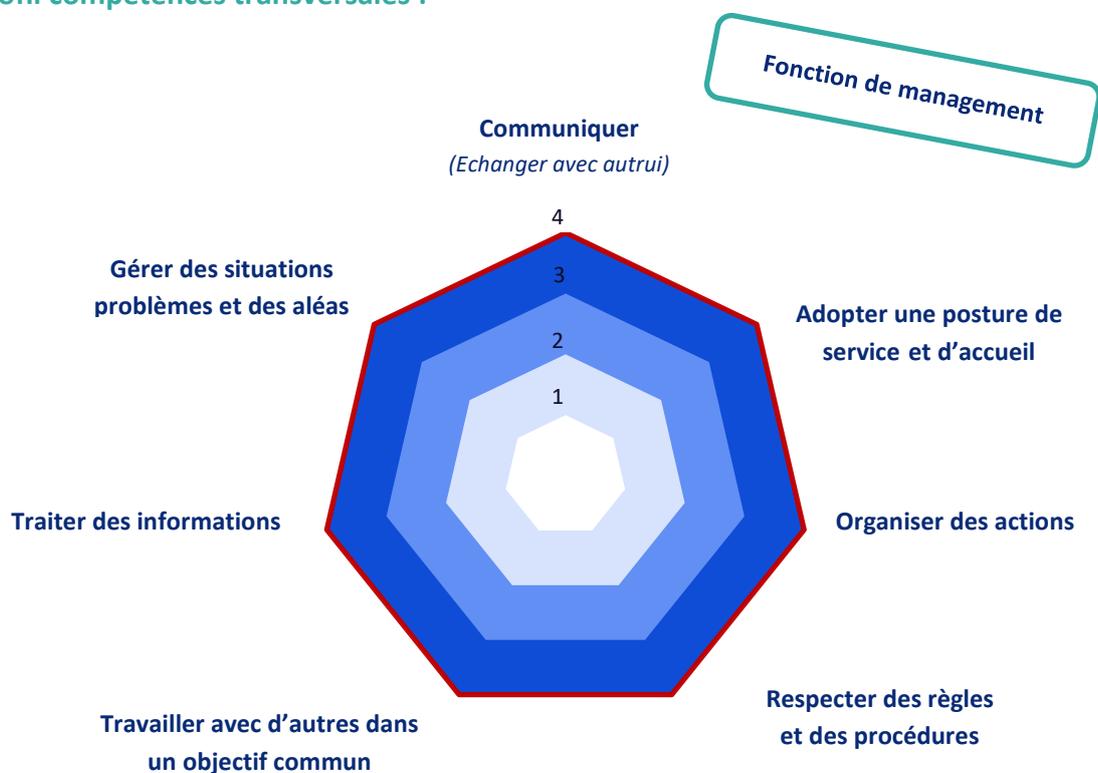
Il tient à jour les plannings et peut avoir à analyser en temps réel les informations issues des systèmes d'informations numériques dédiés au transport. Il effectue le suivi des opérations tout au long des étapes du contrat de transport, assiste à distance les conducteurs et/ou les sous-traitants en cas d'aléa et traite les dysfonctionnements.

**Spécificités pour les Jeux olympiques et paralympiques** : non communiqué dans les fiches Amnyos

### RELATION AVEC LES PUBLICS



### Profil compétences transversales :



## 4. Conclusion et mise en perspective

A cette étape, une analyse du travail a été réalisée à partir d'une étude documentaire centrée sur les métiers de la filière des grands événements culturels et sportifs (GECS) en relation directe avec les publics et les métiers d'encadrement associés. Elle a été enrichie par le recueil des attentes exprimées par des membres du comité d'organisation de Paris 2024 et de personnalités du sport de haut niveau et complétée par les informations transmises par les professionnels et professionnelles de la filière issus des métiers cibles interrogés.

Cette analyse du travail a mis en évidence **les compétences transversales essentielles pour assurer un accueil et un service d'excellence auprès des publics lors des grands événements** et de structurer le référentiel de compétences transversales de la filière GECS.



- 1. Communiquer (échanger avec autrui)**
- 2. Adopter une posture de service et d'accueil**
- 3. Organiser des actions**
- 4. Respecter des règles et des procédures**
- 5. Travailler avec d'autres dans un objectif commun**
- 6. Traiter des informations**
- 7. Gérer des situations problèmes et des aléas**

Le projet de référentiel de compétences transversales de la filière GECS a été soumis aux professionnels et aux branches professionnelles concernées. Les remarques ont été prises en compte.

**Ce référentiel de compétences transversales a permis d'élaborer pour chacun des métiers du périmètre de l'étude une cartographie de compétences transversales.**

Ces cartographies permettront d'identifier les besoins en compétences transversales pour les métiers de la filière, les besoins en formation individuels et les proximités entre métiers sur le plan des compétences transversales dans l'optique de sourcer des candidats, de favoriser les évolutions professionnelles ou d'identifier les mobilités intra ou inter-filières.

**Le référentiel sert de base pour la poursuite de l'étude sur les différentes sous-actions.**

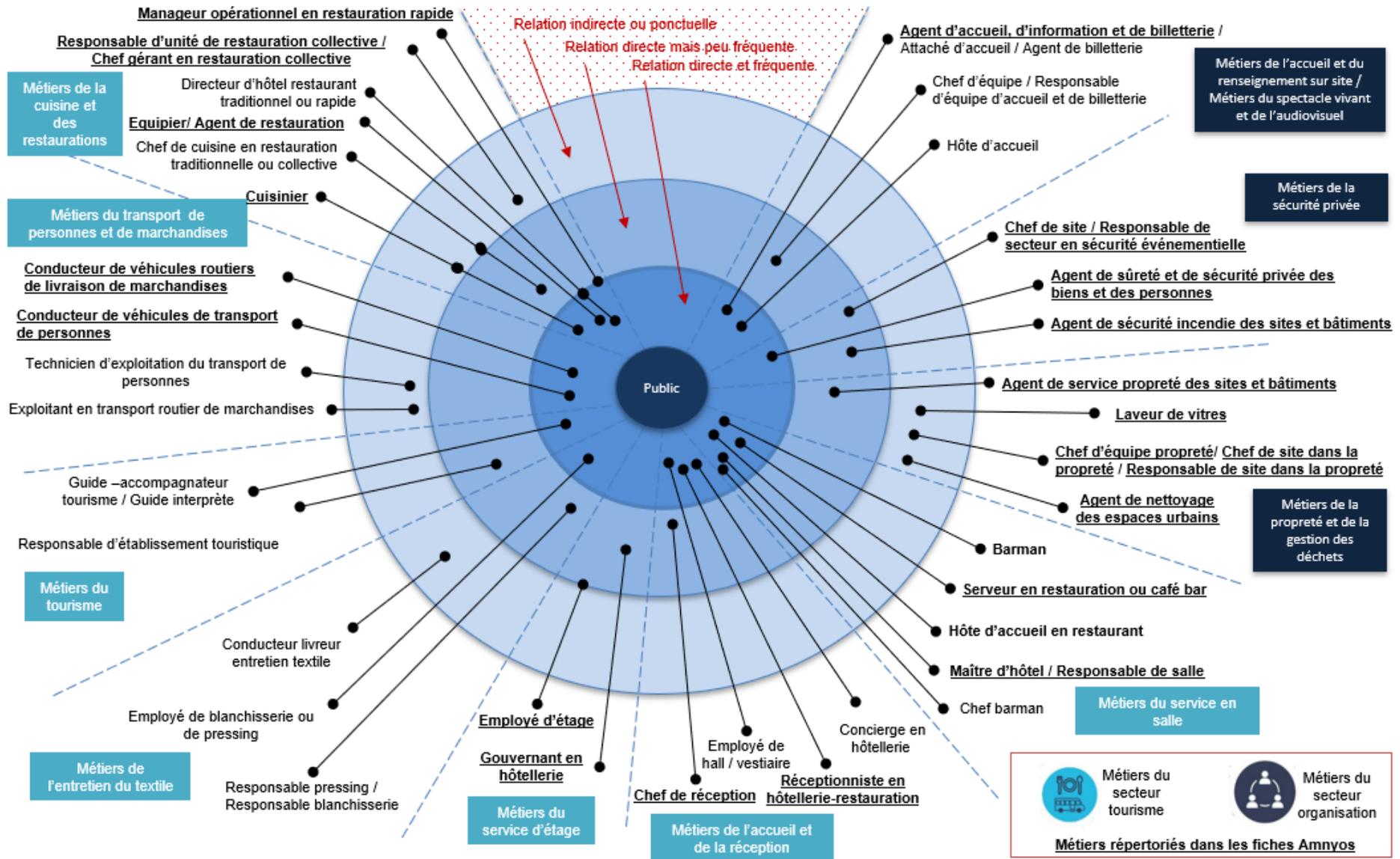
**En ce qui concerne la sous-action 3 « Identifier les formations et les certifications existantes traitant des compétences transversales ».** Le référentiel a orienté la recherche de certifications et de formations traitant des 7 compétences transversales GECS (recherche réalisée au niveau du répertoire spécifique (RS) de France Compétences, du registre national des certifications professionnelles (RNCP) et du Carif Oref).

L'analyse des informations recueillies permet une mesure d'écart entre les niveaux de maîtrise des compétences transversales traités dans les certifications et les formations et les niveaux de mise en œuvre attendus pour chacun des métiers de la filière GECS (cf. cartographie). Ces éléments orienteront les réflexions pour les révisions des certifications à venir et pour la mise en place de formations.

---

## **Annexes**

# 1. Périmètre d'étude : les métiers concernés



## 2. Questionnaire d'enquête « Manager »

### Questionnaire adaptatif



### Questionnaire d'enquête à l'attention des managers ou responsables d'équipe



Bonjour,

Ce questionnaire vous est proposé dans le cadre d'une enquête menée par la direction de l'ingénierie de l'Afpa (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes) pour le compte des opérateurs de compétences AKTO et AFDAS.

Dans le cadre de la préparation des jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024, **cette enquête vise à repérer les compétences et qualités requises pour assurer un accueil et un service de qualité auprès d'un public international.**

Le questionnaire est à renseigner directement en ligne. Il comporte 18 questions. Tout au long du questionnaire, vous aurez la possibilité de revenir en arrière pour modifier vos réponses avant de les envoyer. Le temps de passation du questionnaire est estimé à 30 minutes.

Vos réponses, attendues avant le 20 février, seront analysées de manière collective, à des fins strictement statistiques. Seuls les résultats seront rendus publics.

Pour toute question relative à ce questionnaire, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : [anne.schmidt@afpa.fr](mailto:anne.schmidt@afpa.fr)

Toute l'équipe associée à ces travaux d'enquête vous remercie de votre participation.

Section 1

1. À quel domaine professionnel êtes-vous rattaché ? \*

Sélectionnez votre réponse

2. Quel est l'intitulé de votre poste ? \*

Entrez votre réponse

3. Combien d'années d'expérience avez-vous dans ce métier ? \*

Sélectionnez votre réponse

4. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ? \*

Sélectionnez votre réponse

5. La qualité de service et d'accueil proposée au public ou aux clients vous semble-t-elle importante ? \*

Oui

Non

**6. Selon vous, pour rendre un service et un accueil de qualité auprès du public ou des clients dans votre activité professionnelle, il est indispensable que vos équipes sachent... \***

Dans la liste ci-dessous, choisissez les 5 réponses les plus importantes.

- Communiquer avec les personnes pour échanger de l'information
- Instaurer une relation de confiance avec les personnes rencontrées
- Gérer une réclamation ou une situation conflictuelle
- Travailler avec d'autres, en équipe ou en partenariat
- Organiser leurs actions
- Respecter des règles et des procédures pour prévenir les risques
- Contrôler leur travail et évaluer le résultat de leurs actions
- Utiliser les outils numériques

**7. Dans la liste ci-dessous, sélectionnez 5 caractéristiques que vous recherchez chez les professionnels que vous supervisez : \***

Choisissez les 5 réponses les plus importantes selon vous.

- L'adaptation
- La capacité à gérer le stress
- La rigueur
- La capacité à être force de proposition
- La capacité à fédérer
- La curiosité, l'ouverture d'esprit
- La persévérance
- L'autonomie
- La prise de recul
- La capacité à faire des choix et à prendre des décisions
- La réactivité

**8. Comment accompagnez-vous, au quotidien, vos équipes pour qu'elles rendent la qualité de service et d'accueil attendue par l'entreprise ? \***

Entrez votre réponse

Section 2

...

**L'excellence de service et d'accueil à la française**

**9. En 3 phrases, comment définiriez-vous l'excellence de service dans le cadre de l'accueil d'un public et de clients internationaux lors de grands événements culturels et sportifs (coupe du monde de rugby, jeux olympiques et paralympiques de 2024, par exemple) ? \***

Entrez votre réponse

**10. Avez-vous déjà participé professionnellement à un grand événement culturel ou sportif organisé en France ou à l'étranger ? \***

- Oui
- Non

Pour les personnes ayant déjà une expérience des grands événements culturels ou sportifs

Section 3

11. Si oui, le(s)quel(s) ? \*

Entrez votre réponse

12. Avec quel public avez-vous été en contact ?

Plusieurs réponses possibles.

- Des visiteurs français
- Des visiteurs étrangers
- Des athlètes/ sportifs
- Des dirigeants de clubs ou de fédérations sportives
- Ses staffs techniques
- Des institutionnels ou politiques
- Des supporters
- Des journalistes
- Des VIP
- Des artistes, des comédiens
- Autres

13. D'après votre expérience des grands évènements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes en matière d'accueil qui contribuent à créer une expérience inoubliable pour le public ? \*

Entrez votre réponse

14. D'après votre expérience des grands évènements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes à mettre en œuvre pour assurer la sûreté et la sécurité du public et ainsi contribuer à créer une expérience inoubliable pour le public ? \*

Entrez votre réponse

15. D'après votre expérience des grands évènements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes en matière de relations avec un public international et multiculturel qui contribuent à créer une expérience inoubliable pour le public ? \*

Entrez votre réponse

16. Pour accompagner au mieux les équipes sur le terrain à fournir un accueil ou un service d'excellence auprès du public ou des clients, quels sont, selon vous, les 5 qualités incontournables que devrait posséder un manager/responsable d'équipe ? \*

Choisissez 5 réponses dans la liste ci-dessous

- Savoir gérer son stress
- Être disponible
- Savoir gérer les conflits
- Se mettre en position de service vis-à-vis de son équipe
- Savoir encourager, valoriser son équipe
- Savoir développer la cohésion et la coopération au sein de son équipe
- Savoir guider, inspirer son équipe
- Être clair et précis dans sa communication
- Avoir le sens de la pédagogie
- Savoir adapter son style de management
- Savoir faire des choix et décider de façon réfléchie et stratégique
- Savoir responsabiliser son équipe et déléguer
- Savoir organiser, planifier et répartir les activités

17. D'après vous, que devraient encore améliorer vos collaborateurs dans leur travail pour promouvoir l'excellence de service et d'accueil dans le cadre des grands événements culturels et sportifs destinés à un public et des clients internationaux ? \*

Entrez votre réponse

Section 4

...

Pour les personnes n'ayant pas d'expérience des grands événements culturels ou sportifs

18. Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand événement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service en matière d'accueil pour rendre votre expérience inoubliable ? \*

Je souhaiterais que les professionnels...

Entrez votre réponse

19. Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand événement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service en matière de sûreté et de sécurité pour rendre votre expérience inoubliable ? \*

Je souhaiterais que les professionnels...

Entrez votre réponse

20. Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand événement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service concernant la prise en compte de vos habitudes culturelles pour rendre votre expérience inoubliable ? \*

Je souhaiterais que les professionnels...

Entrez votre réponse

**21. Pour accompagner au mieux les équipes sur le terrain à fournir un accueil ou un service d'excellence auprès du public ou des clients, quels sont, selon vous, les 5 qualités incontournables que devrait posséder un manager/responsable d'équipe ? \***

Choisissez 5 réponses dans la liste ci-dessous

- Savoir gérer son stress
- Être disponible
- Savoir gérer les conflits
- Se mettre en position de service vis-à-vis de son équipe
- Savoir encourager, valoriser son équipe
- Savoir développer la cohésion et la coopération au sein de son équipe
- Savoir guider, inspirer son équipe
- Être clair et précis dans sa communication
- Avoir le sens de la pédagogie
- Savoir adapter son style de management
- Savoir faire des choix et décider de façon réfléchie et stratégique
- Savoir responsabiliser son équipe et déléguer
- Savoir organiser, planifier et répartir les activités

**22. D'après vous, que devraient encore améliorer vos collaborateurs dans leur travail pour promouvoir l'excellence de service et d'accueil dans le cadre des grands événements culturels et sportifs destinés à un public et des clients internationaux ? \***

Entrez votre réponse

Section 5

...

Pour terminer...

**23. Informations ou observations complémentaires que vous souhaiteriez partager concernant le management de la qualité de service et d'accueil auprès d'un public et de clients internationaux, lors de grands événements culturels et sportifs :**

Entrez votre réponse

**24. Il est possible que nous ayons besoin d'approfondir certains points, nous autorisez-vous à reprendre contact pour un échange par téléphone ou en visioconférence ?**

*Si oui, merci de nous indiquer votre nom et vos coordonnées téléphoniques ou votre mail.*

Entrez votre réponse

### 3. Questionnaire d'enquête « Collaborateur »



AKTO

AFDAS



Cofinancé par



PLAN D'INVESTISSEMENT DANS LES COMPÉTENCES

## Questionnaire d'enquête à l'attention des collaborateurs



Bonjour,

Ce questionnaire vous est proposé dans le cadre d'une enquête menée par la direction de l'ingénierie de l'Afpa (Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes) pour le compte des opérateurs de compétences AKTO et AFDAS.

Dans le cadre de la préparation des jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024, **cette enquête vise à repérer les compétences et qualités requises pour assurer un accueil et un service de qualité auprès d'un public international.**

Le questionnaire est à renseigner directement en ligne. Il comporte 15 questions. Tout au long du questionnaire, vous aurez la possibilité de revenir en arrière pour modifier vos réponses avant de les envoyer. Le temps de passation du questionnaire est estimé à 20 minutes.

Vos réponses, attendues avant le 20 février, seront analysées de manière collective, à des fins strictement statistiques. Seuls les résultats seront rendus publics.

Pour toute question relative à ce questionnaire, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : [anne.schmidt@afpa.fr](mailto:anne.schmidt@afpa.fr)

**Toute l'équipe associée à ces travaux d'enquête vous remercie de votre participation.**

1. A quel domaine professionnel êtes vous rattaché ? \*

Sélectionnez votre réponse

2. Quel est l'intitulé de votre poste ? \*

Entrez votre réponse

3. Combien d'années d'expérience avez-vous dans ce métier ? \*

Sélectionnez votre réponse

4. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ? \*

Sélectionnez votre réponse

5. La qualité de service et d'accueil proposée au public ou aux clients vous semble-t-elle importante ? \*

Oui

Non

**6. Selon vous, pour rendre un service et un accueil de qualité auprès du public ou des clients dans votre activité professionnelle, il est indispensable de savoir... \***

Dans la liste ci-dessous, choisissez les 5 réponses les plus adaptées à votre métier.

- Communiquer avec les personnes pour échanger de l'information
- Instaurer une relation de confiance avec les personnes rencontrées
- Gérer une réclamation ou un conflit
- Travailler avec d'autres, en équipe ou en partenariat
- S'organiser pour être le plus opérationnel possible (préparer son matériel, planifier ses activités...)
- Respecter des règles et des procédures pour prévenir les risques (non conformités, risques liés à la sécurité des biens et des personnes, etc.)
- Contrôler son travail et évaluer le résultat de ses actions
- Utiliser les outils numériques

**7. Dans la liste ci-dessous, sélectionnez 5 caractéristiques qu'il faut posséder dans votre métier pour rendre un service et un accueil de qualité auprès du public ou des clients. \***

Choisissez les 5 réponses les plus importantes selon vous.

- Savoir s'adapter
- Savoir gérer son stress
- Etre rigoureux
- Etre force de proposition
- Savoir motiver les autres
- Etre curieux et ouvert d'esprit
- Etre persévérant
- Etre autonome
- Savoir prendre du recul
- Savoir faire des choix et prendre des décisions
- Etre réactif

Section 2

...

**L'excellence de service et d'accueil à la française**

**8. Selon-vous, que faut-il faire pour atteindre l'excellence dans le service et l'accueil d'un public ou de clients internationaux lors de grands événements culturels et sportifs ? \***

Donnez 3 exemples.

Entrez votre réponse

**9. Avez-vous déjà participé professionnellement à un grand événement culturel ou sportif organisé en France ou à l'étranger ?**

- Oui
- Non

Pour les personnes  
ayant déjà une  
expérience des grands  
événements culturels  
ou sportifs

Section 3

10. Si oui, le(s)quel(s) ? \*

Entrez votre réponse

11. Avec quel public avez-vous été en contact ?  
Plusieurs réponses possibles.

- Des visiteurs français
- Des visiteurs étrangers
- Des athlètes/ sportifs
- Des dirigeants de clubs ou de fédérations sportives
- Ses staffs techniques
- Des institutionnels ou politiques
- Des supporters
- Des journalistes
- Des VIP
- Des artistes, des comédiens
- Autres

12. D'après votre expérience des grands événements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes en matière d'accueil qui contribuent à créer une expérience inoubliable pour le public ? \*

Entrez votre réponse

13. D'après votre expérience des grands événements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes à mettre en œuvre pour assurer la sûreté et la sécurité du public et ainsi contribuer à créer une expérience inoubliable pour le public ? \*

Entrez votre réponse

14. D'après votre expérience des grands événements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes en matière de relations avec un public international et multiculturel qui contribuent à créer une expérience inoubliable pour le public ? \*

Entrez votre réponse

Pour les personnes n'ayant pas d'expérience des grands événements culturels ou sportifs

Section 4

15. Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand évènement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service en matière d'accueil pour rendre votre expérience inoubliable ? \*

Je souhaiterais que les professionnels...

Entrez votre réponse

16. Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand évènement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service en matière de sûreté et de sécurité pour rendre votre expérience inoubliable ? \*

Je souhaiterais que les professionnels...

Entrez votre réponse

17. Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand évènement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service concernant la prise en compte de vos habitudes culturelles pour rendre votre expérience inoubliable ? \*

Je souhaiterais que les professionnels...

Entrez votre réponse

Section 5

Pour terminer...

18. Informations ou observations complémentaires que vous souhaiteriez partager concernant le management de la qualité de service et d'accueil auprès d'un public et de clients internationaux, lors de grands évènements culturels et sportifs :

Entrez votre réponse

19. Il est possible que nous ayons besoin d'approfondir certains points, nous autorisez-vous à reprendre contact pour un échange par téléphone ou en visioconférence ?

*Si oui, merci de nous indiquer votre nom et vos coordonnées téléphoniques ou votre mail.*

Entrez votre réponse

---

## 4. Entreprises et établissements participantes à l'étude

Les entreprises et établissements présentés ci-après se sont mobilisés et ont délégué des collaborateurs et collaboratrices ou des managers et manageuses pour participer aux entretiens collectifs (ateliers collaboratifs) ou individuels et/ou pour répondre aux questionnaires d'enquête.

Cette liste n'est pas exhaustive dans la mesure où les questionnaires étaient anonymes. Certaines personnes ont cependant communiqué leur adresse mail, mais il n'a pas toujours été possible de retrouver le nom de l'entreprise dans le libellé du mail.

- Accor
- Aquarium de la réunion
- Belambra
- Campanile
- Campings de la plage de Guidel
- Campings de la Torche
- Camping Océan du Croisic
- Camping Oyam de Bidart
- Disney Paris
- Festival Avignon
- Golf national à Guyancourt
- Groupe nouvel R de Noisy-le-Grand
- Hôtel Loysel le Gaucher de Montreuil-sur-Mer
- INORIX à Bordeaux
- Le point jaune de Saint-Ouen
- Office de tourisme de Fougères
- Office de tourisme de Guingamp Paimpol
- Office de tourisme de Pau
- Office de tourisme du vignoble de Nantes
- ONET
- Restaurant La flambée de Deauville
- Radisson Blu
- Tennis club de la Villa Primrose de Bordeaux
- ULVF Ty An Diaoul de Sarzeau
- Village Vacances Cevéo de Gruissan
- CFA des chefs
- Institut national du sport, de l'expertise et de la performance (INSEP)

## 5. Éléments recueillis lors des entretiens collectifs (ateliers collaboratifs)

### ▪ Qualité, voire excellence, de service et d'accueil : ce qu'en disent les personnes interrogées

L'excellence n'est pas l'exclusivité des établissements haute gamme. **Au-delà des conditions matérielles d'accueil qui doivent être optimales, ce qui fait la différence, c'est l'humain.** Il est essentiel d'être engagé pour offrir le meilleur service possible et de s'adapter à tout type de clientèle.

Tous les professionnels en relation avec le public sont concernés et doivent, par leur attitude (sourire, politesse, écoute, disponibilité, courtoisie, bienveillance, discours positif, empathie, discrétion, etc.) et par des petits gestes (capter le regard de la personne, dire son nom, dire un mot dans sa langue, etc.), faire preuve d'hospitalité et personnaliser la relation.

**Il s'agit de donner aux personnes le sentiment d'être attendues et d'être uniques, de les surprendre.**

Pour se faire, il est nécessaire d'aller au-devant de la personne, de s'intéresser à elle, de prendre en compte sa demande, de rester à sa disposition toute la durée du séjour, de comprendre ses besoins et d'être proactif en anticipant sa venue et en allant **au-delà des attentes exprimées.** Il est essentiel d'analyser en permanente la situation, de poser des questions pour proposer des prestations adaptées.

Parallèlement, les professionnels doivent avoir une connaissance fine et détaillée de leur territoire, des structures environnantes, des points d'intérêts et des services proposés par l'établissement pour informer et être force de proposition.

Concernant l'accueil de visiteurs étrangers, il est important de les **rassurer** puisqu'ils sortent de leur zone de confort, en prenant en compte leurs habitudes culturelles et en leur donnant la possibilité de communiquer, si ce n'est dans leur langue maternelle, à minima en anglais.



Nuage de mots correspondant aux verbatims

### ▪ La touche française

C'est l'**authenticité**, la **franchise**, les Français accueillent sans courbette, ni superflu. L'accueil est honnête puisque non récompensé par le pourboire.

C'est l'**élégance** et le **raffinement**, les Français sont fiers de leur pays. Ils véhiculent l'image de la France, sa culture, ses richesses et ses spécificités régionales. Ils soignent leur présentation : leur tenue vestimentaire et leur gestuelle sont adaptées à l'ambiance, au décor et au standing du lieu.

---

- **Les compétences des collaborateurs**

### **Communiquer**

S'exprimer avec politesse et courtoisie, s'adapter à son interlocuteur.

Parler une ou plusieurs langues étrangères.

Adopter un discours positif (remplacer tous les mots à connotation négative par des mots plus agréables à l'oreille).

Donner les informations pertinentes au client en fonction de sa demande et de ses besoins à partir de différents supports (oralement, par écrit via de la documentation, la signalétique, etc.).

Communiquer avec ses collègues ou avec son hiérarchique par téléphone, mails ou via un carnet de liaison.

Rappeler les consignes de sécurité pour éviter les accidents.

### **Adopter une posture de service/instaurer une relation de confiance**

Rechercher la proximité avec les clients et personnaliser la relation.

Pratiquer l'écoute active, faire preuve de bienveillance et d'empathie pour comprendre les besoins de la personne et s'adapter à la personne.

S'adapter aux demandes même quand elles ne sont pas en lien avec le cœur de métier.

Traiter la demande (si on n'a pas la réponse à la demande, on en informe la personne avec franchise et que l'on met tout en œuvre pour apporter une réponse).

Avoir une attitude inclusive, s'adresser à chacun des membres du groupe et adapter les propositions pour que tous intègrent l'expérience, la conversation.

En tant qu'ambassadeur du territoire, conseiller et suggérer des visites, des sorties en fonction des caractéristiques du client.

### **Gérer une réclamation ou une situation conflictuelle**

Faire preuve de patience et garder son sang-froid même avec les gens désagréables.

Désamorcer l'agressivité en montrant que l'on est concerné par ce que la personne dit (prendre, par exemple, un petit calepin pour noter la réclamation de la personne).

Être arrangeant avec un client mécontent dans la limite du respect mutuel.

### **Traiter des informations**

Capter les informations sur le client pour personnaliser la relation et proposer les services adaptés (en amont, lors de la réservation puis pendant le séjour) : repérer si la personne est seule, si elle est accompagnée, identifier son nom sur la clé de la chambre ou sur tout autre support, etc.

Observer l'environnement, ses collègues, etc. pour repérer les bonnes pratiques et les dysfonctionnements éventuels.

Rechercher des informations sur le territoire, sur les points d'intérêts locaux et les actualiser pour pouvoir renseigner le public.

### **Respecter des règles et des procédures**

Connaître et respecter strictement les procédures et consignes relatives au travail et à la sécurité.

Suivre les consignes de travail : à la prise de poste, consulter la checklist d'ouverture pour vérifier que le matériel est en état de fonctionnement et que le stock de « consommable » est suffisant pour les besoins de la journée puis, à la fin de la journée, consulter la checklist de fermeture pour anticiper les besoins futurs en termes de matériel et de maintenance afin d'assurer la continuité de service.

---

### **Organiser des actions**

Organiser l'espace de travail, préparer son matériel pour avoir accès rapidement aux informations et répondre au client.

Vérifier si le matériel est en état de fonctionnement et si le stock de « consommables » est suffisant pour la journée de travail.

Prendre connaissance du « dossier client » pour anticiper les attentes et les besoins du client et s'organiser en conséquence.

### **Travailler avec d'autres dans un objectif commun**

Partager des informations (ex : nouveau prestataire, réclamations, etc.) entre les équipes qui interviennent à différents moments ou à différents endroits. A certains moments, vérifier que l'information est bien passée auprès des personnes concernées et qu'elles soient prêtes à prendre le relais.

S'intéresser au travail des collègues, des autres services, prendre conscience qu'il faut avancer ensemble, s'entraider et se faire confiance.

- **Les compétences mobilisées en tant que manager**

### **Communiquer**

Faire passer l'information quotidiennement et en temps réel (informations générales, informations sur la journée, les événements à venir, les dispositions particulières à prendre, etc.) via différents canaux et vérifier que l'information est bien passée auprès des personnes concernées afin que les équipes soient prêtes à accueillir les clients ou à intervenir.

Faire le point avec l'équipe en début de journée pour faire passer les consignes.

Animer régulièrement des débriefings pour évoquer la qualité de service et de l'accueil et les retours clients.

Alerter en cas de problème pour prévenir les accidents.

### **Adopter une posture de service/instaurer une relation de confiance**

Accompagner les équipes : transmettre les valeurs de l'entreprise dans le cadre du process d'accueil du personnel, informer sur la démarche qualité, venir en appui lorsque c'est nécessaire, faire comprendre les enjeux d'un bon accueil pour l'établissement et susciter l'engagement en expliquant que la qualité de service est l'affaire de tous et en responsabilisant les collaborateurs.

Proposer des formations en fonction des besoins des collaborateurs.

Retravailler avec son équipe sur des points essentiels concernant l'accueil : la présentation, l'ouverture aux autres, l'écoute, l'analyse du besoin, la gestuelle, etc., mettre l'accent sur la pratique des langues étrangères.

### **Gérer une réclamation ou une situation conflictuelle**

Gérer les conflits au sein de l'équipe : écouter, recourir aux techniques de gestion de conflit et, selon le type de conflit, s'appuyer sur la législation.

Venir en appui des collaborateurs pour gérer les réclamations clients.

### **Traiter des informations**

Analyser des indicateurs (questionnaires de satisfaction, audit ou enquête qualité, etc.) pour repérer les points de blocage, les points d'amélioration, les catégoriser et les prioriser.

Réaliser une veille active et organisée pour recueillir et actualiser des informations sur le territoire, sur les points d'intérêts locaux pour renseigner le public et, éventuellement, élargir la gamme de service.

Recueillir les avis pour savoir si l'on peut recommander un établissement ou une prestation.

---

### **Respecter des règles et des procédures**

Montrer l'exemple et respecter les règles et les procédures.

Faire appliquer les règles en matière de sécurité et de santé au travail et responsabiliser chaque salarié.

### **Organiser des actions**

Mettre en place des procédures pour que chacun sache ce qu'il a à faire (cela peut se traduire par la transmission de checklist) et pour harmoniser les pratiques.

Planifier les activités quotidiennes des membres de son équipe et mettre en place une organisation pour limiter les points de blocage et assurer la continuité de service.

En anticipation d'un événement ou de la saison, définir les organisations de travail et les moyens à mettre en place.

Pour les clients privilégiés, mettre en place des référents qui seront les interlocuteurs privilégiés. Ils centraliseront les demandes et feront remonter les besoins aux services concernés.

### **Favoriser la cohésion d'équipe/ Fédérer**

Créer des événements d'entreprise pour développer la convivialité, permettre aux équipes de se connaître et ainsi de mieux travailler ensemble et de se faire confiance.

Mettre en place des actions permettant aux salariés de confronter leurs quotidiens pour comprendre leur complémentarité et mieux répondre aux besoins des clients.

Valoriser les salariés (par exemple, mettre en place un système de reconnaissance où les visiteurs peuvent nommer la ou les personnes qui ont rendu son séjour agréable) pour favoriser l'engagement.

Organiser des temps d'échange entre collaborateurs pour partager les bonnes pratiques et des séances de créativité pour améliorer la qualité de service.

Par ailleurs, se coordonner avec d'autres services et développer des partenariats avec l'externe.

## 6. Données qualitatives recueillies via les questionnaires « Collaborateurs »

(17 répondants)

### Selon vous, que faut-il faire pour atteindre l'excellence dans le service et l'accueil d'un public ou de clients internationaux lors de grands événements culturels et sportifs ?

Selon les collaborateurs, pour atteindre l'excellence dans le service et l'accueil d'un public ou de clients internationaux lors de grands événements culturels et sportifs, il est essentiel de soigner l'accueil et la communication, d'être à l'écoute et à la disposition de la personne accueillie pour lui donner le sentiment d'être importante, de faire en sorte qu'elle se sente à l'aise dans un environnement qu'elle ne connaît peut-être pas, d'aller au-delà de ses attentes en anticipant ses besoins et de s'attacher à la surprendre et à toujours apporter une solution.

### D'après votre expérience des grands événements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes en matière d'accueil qui contribuent à créer une expérience inoubliable pour le public ?

Non expérimentés GESG : Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand événement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service en matière d'accueil pour rendre votre expérience inoubliable ?

La sécurité, le respect et l'inclusion sont des fondamentaux dans l'accueil.

#### Communiquer

- Être souriant, avenant, chaleureux, poli, courtois, aimable, accueillant, ouverts à des cultures différentes
- Être enjoué et fier d'accueillir l'événement
- Se tenir droit, avoir une bonne présentation et soigner sa gestuelle adaptée
- Adopter un discours positif (bannir les mots "non, HS, fermé, interdit...")
- Avoir une attitude professionnelle
- Donner des réponses précises et fiables
- Maîtriser des langues étrangères
- Guider sur l'événement
- Faire découvrir la culture du pays

#### Adopter une posture de service

- Être souriant, accueillant, bienveillant, empathique, disponible, efficace et ouvert
- Faire preuve de discrétion
- Personnaliser l'accueil
- À l'écoute et capable de s'adapter aux demandes et attentes, aux différentes cultures
- Répondre aux demandes des personnes accueillies et anticiper leurs besoins (être proactif)
- Apporter des conseils personnalisés
- Rassurer
- Assurer un service fluide
- Distribuer des petits cadeaux de souvenirs

#### Gérer des situations problèmes et des aléas

- Gérer le stress et les situations difficiles

#### Respecter des règles et des procédures

- Avoir la posture requise en fonction du poste demandé (une fiche de poste respectée, c'est un service assuré).

---

**D'après votre expérience des grands événements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes à mettre en œuvre pour assurer la sureté et la sécurité du public et ainsi contribuer à créer une expérience inoubliable pour le public ?**

Non expérimentés GESC : **Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand événement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service en matière de sureté et de sécurité pour rendre votre expérience inoubliable ?**

Les professionnels doivent être formés à la sécurité des personnes et des lieux

#### **Traiter des informations**

- Être vigilant, garder un œil sur le déroulé de l'événement pour prévenir de tout risque potentiel
- S'assurer de la sécurité des personnes

#### **Organiser**

- Être organisé
- Tout prévoir en amont

#### **Respecter des règles et des procédures**

- Connaître par cœur les procédures à mettre en œuvre
- Chacun doit connaître son environnement, les règles de sécurité et être acteur de la sécurité, peu importe son rôle.

#### **Travailler avec d'autres dans un objectif commun**

- Tout le monde doit agir pour la sécurité, pas seulement le personnel de sureté.

#### **Gérer des situations problèmes et des aléas**

- Garder le sang-froid en toutes circonstances
- Alerter lors de troubles à l'ordre public

#### **Adopter une posture de service**

- Être présent et rassurant
- Être diplomate

**D'après votre expérience des grands événements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes en matière de relations avec un public international et multiculturel qui contribuent à créer une expérience inoubliable pour le public ?**

Non expérimentés GESC : **Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand événement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service concernant la prise en compte de vos habitudes culturelles pour rendre votre expérience inoubliable ?**

#### **Communiquer**

- Maîtriser des langues étrangères
- Faire preuve de bonne humeur et sourire
- Être capable de donner des explications détaillées sur l'événement
- Être capable de donner des informations sur les points d'intérêts locaux, les produits régionaux pour inciter à la découverte

#### **Adopter une posture de service**

- Être bienveillant, ouvert et compréhensif
- Tenter de comprendre et orienter le mieux possible en fonction des goûts, de la culture d'origine, etc.
- S'adapter aux demandes et habitudes culturelles
- Faire des propositions de service, de produits personnalisés et adaptés

#### **Respecter des règles et des procédures**

- Connaître l'organisation mise en place pour l'événement, le cahier des charges, le type de clientèle et suivre la procédure

## 7. Données qualitatives recueillies via les questionnaires « Managers »

(32 répondants)

**En 3 phrases, comment définiriez-vous l'excellence de service dans le cadre de l'accueil d'un public et de clients internationaux lors de grands événements culturels et sportifs (coupe du monde de...)**

Le service d'excellence ne se limite pas uniquement à offrir un service de luxe. C'est surtout la capacité à répondre aux attentes des clients et à les surpasser.

Il s'agit de proposer un accueil personnalisé, d'être à l'écoute de ses demandes, de l'accompagner durant son séjour et d'anticiper ses besoins spécifiques (habitudes, culture, etc.). Le client doit se sentir attendu et unique.

Il faut démontrer une vraie envie d'accueillir, de faire plaisir et le client doit être mis au cœur des préoccupations de l'équipe. Il faut connaître le public accueilli et chercher à comprendre les besoins du client/visiteur pour proposer des informations qui l'intéresseront et des services adaptés lui rendre son voyage aussi facile que possible. Il faut également lui apporter une réponse rapide, le guider vers une autre personne si on ne sait pas répondre

Pour ce faire, il est important de connaître son rôle, de respecter les normes, les procédures d'accueil et de service et les valeurs de l'établissement, d'adopter la posture adaptée, de se faire discret tout en étant présent. Il est essentiel de faire preuve d'écoute, d'empathie, de réactivité afin de toujours s'adapter aux diverses situations.

La maîtrise d'une langue étrangère (à minima l'anglais), une excellente connaissance des lieux/événements et de l'environnement, et une envie de partage sont requises.

**D'après votre expérience des grands événements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes en matière d'accueil qui contribuent à créer une expérience inoubliable pour le public ?**

**Non expérimentés GESC : Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand événement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service en matière d'accueil pour rendre votre expérience inoubliable ?**

### Communiquer

- Communiquer en y mettant les formes : amabilité, patience, politesse, en s'adaptant à la culture d'origine (langue étrangère, tutoiement, vouvoiement, etc.)
- Sourire
- Donner des informations fiables et des explications claires
- Être en capacité et avoir envie de créer de l'interaction avec les visiteurs
- Avoir une posture professionnelle tout en étant accessible pour laisser de la place à l'échange
- Avoir envie de partager, d'établir une vraie communication permettant des échanges sur tous les sujets
- Répondre aux questions concernant l'événement, les attractivités locales (restaurant, musée, etc.) et les alentours de l'hôtel, donner des bons plans/recommandations
- Mettre à disposition de supports d'informations adaptés : bornes tactiles, affiches, sites internet, documentations dans différentes langues, etc.
- Orienter avec précision et efficacité
- Maîtriser des langues étrangères et à minima, fournir des efforts pour comprendre les visiteurs et se faire comprendre d'eux

### Adopter une posture de service

- Sourire
- Faire preuve d'amabilité, de bienveillance, d'empathie, de disponibilité
- Être prévenant, attentionné, attentif, à l'écoute (maîtriser l'écoute active)
- Être réactif, efficace, proactif
- Faire preuve d'ouverture d'esprit
- Montrer du respect, être discret vis-à-vis des personnes que l'on reçoit (athlètes, artistes...)
- Connaître le public pour s'adapter, adapter le service et anticiper ses besoins
- Avoir une posture d'ouverture par rapport à la culture d'origine et s'adapter par rapport aux habitudes ou besoins
- Rassurer/ donner un sentiment d'être attendu/ accompagner
- Apporter un conseil personnalisé (propositions de "parcours expérientiels")

- Chacun doit pouvoir trouver un dispositif qui lui convient, en toute sécurité et en toute sérénité.
- Accueillir avec le raffinement et l'élégance française reconnue dans le monde
- Personnaliser le service
- Vérifier si tout va bien, si la personne a besoin de quelque chose, si elle a besoin d'aide
- Avoir le souci du détail

#### **Organiser /Se préparer**

- Soigner son image (tenue, hygiène, etc.), être identifiable
- Préparer le lieu d'accueil (propreté, décoration aux couleurs de l'évènement, etc.) et les moyens nécessaires pour rendre le service attendu (numéro de téléphone, plan du site par exemple, espace VIP...)
- Avoir une organisation irréprochable pour un service efficace et fluide, temps d'attente limité, mais surtout de la rapidité
- Anticiper les besoins d'informations sur l'évènement (programmation, lieux) pour ne pas avoir à balbutier à la moindre question

#### **Respecter des règles et des procédures**

- Respecter les procédures définies.

#### **Traiter des informations**

- Connaître parfaitement la manifestation/événement (programmation, lieux)
- Observer son environnement et les clients (le rôle de sentinelle) pour repérer les signes de satisfaction/insatisfaction, faire remonter les besoins à la hiérarchie, etc.

#### **Travailler dans un objectif commun**

- Chacun doit connaître son rôle et ses missions
- Connaître les objectifs et enjeux de sa mission

#### **Gérer des situations problèmes et des aléas**

- Avoir la possibilité de se référer à un manager en cas de difficulté
- Rechercher des solutions pour régler le problème avec l'hôte
- Garder son sang-froid pour gérer des situations de dernière minute

**D'après votre expérience des grands événements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes à mettre en œuvre pour assurer la sûreté et la sécurité du public et ainsi contribuer à créer une expérience inoubliable pour le public ?**

Non expérimentés GECS : **Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand événement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service en matière de sûreté et de sécurité pour rendre votre expérience inoubliable ?**

#### **Communiquer**

- S'exprimer clairement avec des messages simples et compréhensibles par tous
- Informer sur les points de sécurité (issues de secours, surveillance, n° d'appels d'urgence, ...), des points accessibles pour les personnes à mobilité réduite
- Avertir des potentiels risques dans les transports en communs où dans la rue (vol / racket) au moins en anglais
- Diffuser des messages de prévention non culpabilisants et bienveillants autour des usages récréatifs (drogues, alcool).
- Diffuser des vidéos/affiches explicatives en plusieurs langues pour désamorcer l'appréhension en cas de survenance d'un événement non désiré

#### **Adopter une posture de service**

- Le service de sécurité doit être présent mais très discret pour rassurer sans inquiéter. Montrer que tout est sous contrôle
- Avoir la capacité de donner des conseils sur les endroits à éviter, par exemple
- Être ouverts à tous (être sensibilisé à l'inclusion) et bienveillant

---

### Traiter des informations

- Veiller à tout, avoir un œil sécuritaire permanent
- Être vigilant, être en observation afin de repérer tout incident

### Gérer des situations problèmes et des aléas

- Analyser rapidement des situations d'inconfort et de danger pour les foules
- Être réactif tout en restant calme
- Signaler tout comportement étrange ou agressif
- Anticiper
- Faire preuve de rigueur
- Être à l'écoute en cas de malaise, mais aussi attentifs en particulier à la question des agressions sexuelles, très fréquentes et souvent impunies dans ce genre d'événement.
- Pouvoir faire appel à des traducteurs en cas de problème et d'incompréhension

### Respecter des règles et des procédures

- Respecter les règles et consignes imposées par l'événement
- Appliquer et faire appliquer les consignes courtoisement mais fermement et avec tout le monde

### Travailler avec d'autres

- S'entraider entre services
- Bien communiquer

**D'après votre expérience des grands événements culturels ou sportifs, quels sont les comportements, les postures ou les attitudes en matière de relations avec un public international et multiculturel qui contribuent à créer une expérience inoubliable pour le public ?**

**Non expérimentés GECS : Si vous deviez participer, en tant que public, à un grand événement culturel ou sportif à l'étranger, qu'attendriez-vous des professionnels à votre service concernant la prise en compte de vos habitudes culturelles ...**

### Communiquer

- S'exprimer dans la langue du visiteur (parler une ou plusieurs langues)
- Expliquer les us et coutumes du pays d'accueil.
- Présenter les richesses locales

### Adopter une posture de service

- Mettre à l'aise dès l'arrivée avec une attitude avenante, chaleureuse, souriante
- Avoir envie de rencontres et d'échanges
- Être disponible
- Avoir une posture d'ouverture pour accueillir et respecter les particularités de chaque personne, sans jugement et avec bienveillance (prise en compte des codes, des attitudes, des habitudes alimentaires et sanitaires différents), s'adapter
- Être à l'écoute des demandes individuelles, s'appliquer à y répondre favorablement, dans la limite du raisonnable
- S'adapter aux attentes et besoins des publics
- Être bienveillants quant à la méconnaissance des habitudes locales
- Accompagner
- Personnaliser la relation, donner l'impression d'être un interlocuteur unique pour chaque client
- Créer un lien avant/pendant et après l'évènement (avec des mails, des goodies, etc.)
- Apporter des conseils personnalisés
- Proposer le dépaysement (incitation à la découverte de la culture, des traditions et des habitudes du pays hôte) sans l'imposer.

### Gérer des situations problème et des aléas.

- Recherche de solutions aux problèmes ou questionnements

---

## Compétences managériales

### Comment accompagnez-vous, au quotidien, vos équipes pour qu'elles rendent la qualité de service et d'accueil attendue par l'entreprise ?

#### Communiquer

- Fournir les informations indispensables pour répondre de façon rapide et efficace aux attentes des clients.
- Enoncer clairement les objectifs fixés, expliquer les enjeux, les valeurs de l'entreprise/établissement
- Donner des directives et les expliquer
- Indiquer les points de sécurité (issues de secours, surveillance, n° d'appels d'urgence, ...), les points accessibles pour les personnes à mobilité réduite, etc.
- Transmettre les résultats des enquêtes qualité client
- Animer des réunions et des temps d'échanges réguliers (quotidiennement ou chaque semaine) sur le travail effectué, les bonnes pratiques, la vision client, etc.

#### Transmettre des savoirs

- Fournir des indications sur l'évènement, sur les publics accueillis (us et coutumes des nationalités concernées, attentes, problématiques, etc.)
- Sensibiliser à la discrimination, l'inclusion, etc.

#### Respecter des règles et des procédures

- Cadrer, encadrer et respecter le cadre.
- Mettre en place des procédures claires et précises
- Veiller au respect des règles de base : politesse, écoute, réponse personnalisée, adaptation aux différents profils de clients, gestion des doléances, etc.
- Veiller à l'application des procédures qualité

#### Organiser

- Structurer le travail des équipes sur la base des critères qualité et de procédures définies pour la profession.
- Définir le rôle de chaque membre de l'équipe, répartir et planifier les activités.
- Mobiliser le personnel en nombre suffisant pour réaliser les activités dans de bonnes conditions
- Rechercher la complémentarité au sein de l'équipe (au niveau des langues, par exemple)
- Anticiper les points de blocage ou d'attente et mettre en place les moyens permettant de gérer les flux et d'assurer un service fluide et de qualité
- Mettre en place des repères visuels pour le public (tenue identifiable, badge indiquant la ou les langues parlées).

#### Gérer une situation problème et des aléas

- Apporter aide et soutien, accompagner lors de situations litigieuses
- Gérer les situations problèmes (litiges, files d'attente, flux importants, etc.) avec les équipes : être réactif, écouter le client, répondre à ses attentes, à ses demandes tout en ne désavouant pas l'équipe devant le client. Par la suite, discuter des cas rencontrés et, après concertation, décider de la conduite à tenir.

#### Fédérer /Favoriser la cohésion d'équipe

- Faire passer le message : tous responsables, tous complémentaires
- Motiver les équipes et fédérer autour de l'excellence de service et d'accueil
- Organiser des temps d'échanges avec les autres services pour permettre aux équipes de se connaître, de connaître leurs missions réciproques
- Organiser des temps d'échanges et de partage d'expériences entre collaborateurs
- Organiser des moments de convivialité (repas, etc.)

#### Traiter des informations/ Evaluer le résultat des actions

- Observer les collaborateurs en situation, analyser les écarts avec ce qui est attendu pour pouvoir y remédier
- Étudier les retours des audits qualité et audits mystère et en tirer des conclusions
- Analyser les indicateurs, tels que la satisfaction client pour suivre la qualité de service et la production, et envisager les mesures correctives (adapter les process, former, etc.)

---

### **Adopter une posture de service vis-à-vis des collaborateurs**

- Être présent pour accompagner au quotidien
- Se rendre disponible pour répondre aux sollicitations, échanger
- Avoir une attitude bienveillante, ouverte, positive et constructive
- Faire preuve d'empathie
- Venir en appui en cas de difficulté ou problème et débriefer
- Donner l'exemple et guider les collaborateurs
- Valoriser les bonnes pratiques, encourager en cas de doutes, soutenir si besoin
- Encourager les initiatives, faire confiance et surtout accorder le droit à l'erreur
- Superviser, donner des conseils et proposer des mesures correctives
- Identifier les besoins en termes d'accompagnement ou de formation

## 8. Enquête réalisée auprès des experts de Paris 2024

Les compétences présentées ci-après ont été définies et décrites à partir des attentes exprimées par les membres de Paris 2024 lors des entretiens individuels et des Focus group.

Il s'agit des compétences recherchées chez les volontaires ou les professionnels en relation avec les personnes accueillies dans le cadre des grands évènements sportifs tels que les jeux olympiques et paralympiques.

Les nuages ont été réalisés à partir des verbatims.

### 1. Communiquer

C'est comprendre et s'exprimer y compris dans une langue étrangère, notamment l'anglais, pour interagir avec ses interlocuteurs, donner des informations ou orienter.

Il s'agit de transmettre des informations claires, précises et de qualité, d'accompagner la parole par le geste et de s'appliquer à avoir un discours positif et honnête.

Pour le manager, il s'agit d'avoir une communication claire vis-à-vis de ses collaborateurs, de leur donner des informations sur l'évènement, les actualités..., d'expliquer les missions et les prérogatives mais aussi les besoins des publics.

Il s'agit également de transmettre et expliquer les consignes de travail et de sécurité, et d'avoir des interactions avec les autres services.



### 2. Adopter une posture de service



C'est aller vers l'autre, l'accueillir dans une attitude d'ouverture, prendre en compte sa demande, ses attentes, ses besoins et y répondre de manière personnalisée et efficace.

Il s'agit de se centrer sur la personne accueillie, de se mettre à sa disposition, de l'écouter avec attention et bienveillance, de l'accompagner, l'aider, la soutenir et la rassurer si besoin.

Il s'agit également de créer une relation de confiance qui implique, de la part du professionnel<sup>18</sup>, engagement, respect, empathie, honnêteté, discrétion et proactivité.

<sup>18</sup> Le terme « Professionnel » englobe toutes les personnes (salariés, volontaires...) mobilisées pour assurer l'accueil et le service auprès des personnes accueillies.

### 3. Gérer une situation problème ou des aléas

C'est, face à une situation tendue ou problème, entendre, comprendre et ajuster.

Il s'agit de se montrer concerné, de prendre en compte la problématique, de l'analyser, de rechercher des solutions et d'apporter rapidement une réponse en fonction de ses prérogatives.

Pour se faire, le professionnel est amené à garder une attitude professionnelle, à dédramatiser parfois et à aller jusqu'au bout du service en passant, éventuellement, le relai.

Pour le manager, il s'agit d'être présent, d'analyser la situation, les risques, de rechercher une solution satisfaisante en se référant à la réglementation et au protocole en vigueur tout en faisant preuve d'intelligence situationnelle et d'intelligence humaine/sociale, de réfléchir à différentes options et d'apporter une réponse à toutes les problématiques.



### 4. Respecter des règles, des consignes et des procédures

C'est appliquer les règles et consignes liées au travail, à la sécurité, à la santé et au respect de l'environnement. Il s'agit de se concentrer sur son domaine et de respecter les règles, les procédures et le protocole en vigueur.

Pour le manager, il s'agit de respecter les règles et procédures et de veiller à ce qu'elles soient appliquées.

### 5. Organiser des actions



Pour le collaborateur, il s'agit de se préparer et de mettre en place son espace de travail et les moyens nécessaires pour réaliser ses activités en fonction des directives reçues.

Pour le manager, il s'agit d'anticiper les besoins, de définir les services et les niveaux de services attendus, de déterminer des priorités, d'établir des plannings opérationnels et cohérents, puis de mettre en place les moyens et les organisations permettant d'assurer un service fluide, de qualité et accessible.

Il s'agit également d'analyser les risques, de prévoir l'imprévisible et de mettre au point des plans alternatifs. Au niveau des équipes, il s'agit de rechercher les complémentarités et de coordonner les interventions.

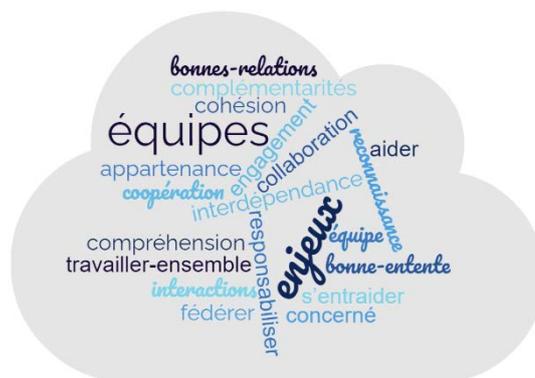
## 6. Travailler avec d'autres dans un objectif commun

C'est collaborer et coopérer avec les membres de son équipe ou d'autres services pour rendre le service attendu. Cela implique une compréhension des enjeux, une connaissance des missions imparties et la prise en compte de la complémentarité et de l'interdépendance du travail des uns et des autres.

Il s'agit de travailler ensemble au service des personnes accueillies, de se sentir concerné même si la demande dépasse ses attributions et de s'entraider dans la recherche de solutions.

Pour le manager, il s'agit de travailler avec les autres services et ses collaborateurs mais surtout de favoriser la cohésion au sein de son équipe et de fédérer autour de l'excellence de service et d'accueil.

Pour se faire, il sensibilise son équipe aux enjeux d'assurer un service de qualité, insuffle l'envie d'aider et de servir et responsabilise ses collaborateurs. Par ailleurs, il reconnaît les bonnes pratiques, valorise les efforts fournis et l'engagement, et met tout en œuvre pour favoriser les bonnes relations et développer le sentiment d'appartenance.



### ▪ Actions à mener dans le cadre de la préparation des jeux auprès des volontaires ou des professionnels mobilisés pour l'évènement

- Diffuser les valeurs de Paris 2024
- Expliquer les codes des jeux, ce qui sera rencontré pour mieux appréhender les situations rencontrées
- « Améliorer le savoir-être pour impacter le savoir-faire »
- Sensibiliser aux besoins des personnes accueillies, notamment des athlètes
- Sensibiliser au handicap et apporter des éléments sur la conduite à tenir face à une personne en situation de handicap
- Amener les volontaires à devenir ambassadeurs JOP (nécessite un engagement, un investissement total et une posture : dans l'espace public, ils représentent l'organisation, véhiculent l'image et l'esprit des Jeux)

## 9. Tableau de correspondance entre référentiel de compétences transversales de la filière GECS et référentiel des compétences bénévoles événementielles

Compétences transversales du référentiel de la filière GECS	Compétences bénévoles événementielles <i>(En bleu : items positionnés sur plusieurs compétences du référentiel GECS)</i>
<b>Communiquer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser sa communication, avoir le sens relationnel</li> <li>- Parler anglais ou une autre langue étrangère</li> <li>- Savoir expliquer, être pédagogue</li> <li>- Adopter une attitude adaptée, soigner son comportement</li> <li>- Avoir le sens de l'écoute</li> <li>- Se montrer créatif ou créative (pour adapter une pratique en fonction du besoin)</li> </ul>
<b>Adopter une posture de service et d'accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parler anglais ou une autre langue étrangère</li> <li>- Avoir de l'ouverture d'esprit, s'adapter à tout public</li> <li>- Se mettre à la place des autres</li> <li>- Démontrer son implication, sa motivation</li> <li>- Adopter une attitude adaptée, soigner son comportement</li> <li>- Avoir le sens de l'écoute</li> <li>- Se montrer créatif ou créative (pour adapter une pratique en fonction du besoin)</li> </ul>
<b>Organiser des actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'organiser, planifier, prioriser</li> <li>- Gérer son temps</li> </ul>
<b>Respecter des règles et des procédures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les règlements, consignes, procédures</li> <li>- Se montrer fiable, avoir de la rigueur</li> </ul>
<b>Travailler dans un objectif commun</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler en équipe, savoir collaborer</li> <li>- Démontrer son implication, sa motivation</li> <li>- Gérer le groupe</li> <li>- Faire preuve de leadership, fédérer, donner une direction</li> </ul>
<b>Traiter des informations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquérir des connaissances liées à l'événement</li> </ul>
<b>Gérer des situations problèmes et des aléas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer des conflits</li> <li>- Se montrer réactif ou réactive</li> <li>- S'adapter à différentes situations</li> <li>- Gérer son stress et ses émotions</li> <li>- Faire preuve de diplomatie</li> <li>- Prendre des décisions (en fonction de ses prérogatives)</li> <li>- Se montrer créatif ou créative (pour adapter une pratique en fonction du besoin)</li> </ul>

Certaines compétences bénévoles événementielles n'ont pas été intégrées dans le tableau ci-dessus :

Compétences bénévoles événementielles	Commentaires
- Utiliser des outils informatiques ou numériques	- Item intégré en tant que modalité/moyen dans les compétences transversales de la filière GECS (communiquer, organiser des actions, traiter des informations)
- Être autonome	- Cette compétence est transverse et est prise en compte dans la graduation des niveaux de mise en œuvre des différentes compétences
- Gérer des transports et le stockage du matériel (logistique) - Manipuler du matériel spécifique	- Items non pris en compte, considérés comme des compétences techniques
- Appliquer les gestes des premiers secours	- Items non pris en compte car lié à des métiers ou des habilitations spécifiques
- Avoir confiance en soi - Avoir le sens des responsabilités - Mieux se connaître	- Items considérés comme des « dimensions individuelles » qui peuvent entrer en jeu en tant que ressources personnelles lors de la mobilisation de la plupart des compétences transversales de la filière GECS
- Faire preuve d'endurance physique	- Item considéré comme une aptitude physique

## 10. Tableau de correspondance entre référentiel de compétences transversales de la filière GECS et référentiel hospitalité

Compétences transversales du référentiel de la filière GECS	Compétences clés de la relation client en milieu aéroportuaire <i>(En bleu : items positionnés sur plusieurs compétences du référentiel GECS)</i>
<b>Communiquer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire preuve de curiosité et sortir de sa zone de confort</li> <li>- Être un ambassadeur de l'image de Paris, de l'aéroport et de l'entreprise en toutes circonstances</li> <li>- Adapter sa gestuelle à la situation</li> <li>- Soigner sa tenue et son apparence</li> <li>- Valoriser Paris et la « French Touch »</li> <li>- Maîtriser les éléments de langage de l'Hospitalité singulière à Paris</li> <li>- Écouter, comprendre le besoin et construire une réponse structurée et adaptée</li> <li>- Oser s'exprimer et initier l'échange</li> <li>- Connaître, analyser et répondre aux attentes des clients selon leur typologie</li> </ul>
<b>Adopter une posture de service et d'accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire preuve d'empathie, d'intelligence émotionnelle et situationnelle</li> <li>- Faire preuve de curiosité et sortir de sa zone de confort</li> <li>- Savoir gérer son stress</li> <li>- Être un ambassadeur de l'image de Paris, de l'aéroport et de l'entreprise en toutes circonstances</li> <li>- Adapter sa gestuelle à la situation</li> <li>- Soigner sa tenue et son apparence</li> <li>- Se montrer avenant et disponible par son attitude et sa posture</li> <li>- Valoriser Paris et la « French Touch »</li> <li>- Maîtriser les éléments de langage de l'Hospitalité singulière à Paris</li> <li>- Écouter, comprendre le besoin et construire une réponse structurée et adaptée</li> <li>- Oser s'exprimer et initier l'échange</li> <li>- Personnaliser la Relation Client au-delà de ses attentes</li> <li>- Savoir donner au client des signes de reconnaissance</li> <li>- Connaître, analyser et répondre aux attentes des clients selon leur typologie</li> <li>- Avoir le sens du client</li> </ul>
<b>Organiser des actions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Être attentif à son environnement pour adapter son comportement à la situation</li> </ul>
<b>Respecter des règles et des procédures</b>	Item abordé de manière spécifique au milieu aéroportuaire : <u>Connaître l'aéroport</u> , les parcours passagers, <u>les processus</u> et services associés
<b>Travailler dans un objectif commun</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître son périmètre d'action et savoir travailler en équipe</li> </ul>
<b>Traiter des informations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire preuve de curiosité et sortir de sa zone de confort</li> <li>- Faire preuve d'empathie, d'intelligence émotionnelle et situationnelle</li> </ul>
<b>Gérer des situations problèmes et des aléas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire preuve d'empathie, d'intelligence émotionnelle et situationnelle</li> <li>- Savoir gérer son stress</li> <li>- Adapter sa gestuelle à la situation</li> <li>- Écouter, comprendre le besoin et construire une réponse structurée et adaptée</li> </ul>

Les compétences clés spécifiques au milieu aéroportuaire (Maîtriser les enjeux du secteur, pour être un ambassadeur du transport aérien, Maîtriser les outils essentiels de la Relation Client en aéroport) n'ont pas trouvé de rapprochement avec les compétences transversales de la filière GECS.

---

## 11. Bibliographie

- Cartographie des emplois liés aux Jeux olympiques et paralympiques de 2024, Amnyos
- Fiches du Répertoire opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) en lien avec les métiers du périmètre de l'étude
- Fiches métiers du CIDJ (Centre d'Information et de Documentation Jeunesse), de l'ONISEP (Office National d'Information sur les Enseignements et les Professions), de l'orientation pour tous, de Jobijoba, de Manpower, etc.

### Entretien textile

- Fiche RNCP36126 : Agent technique en entretien des textiles
- Fiche RNCP35808 : CAP - Métiers de l'entretien des textiles, option A : blanchisserie, option B : pressing
- Fiche RNCP35808 : Bac pro - Métiers de l'entretien des textiles, option A : blanchisserie, option B : pressing
- Référentiel métier Responsable blanchisserie, ANFH

### Hôtellerie

- Fiche RNCP31406 : CQP Employé d'étage
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Employé d'étage en hôtellerie, ministère du Travail
- Fiche Employé d'étage H/F, Observatoire de l'Hôtellerie Restauration FAFIH
- Fiche RNCP31328 : CQP Gouvernant d'hôtel
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Gouvernant en hôtellerie, ministère du Travail
- Référentiel Brevet professionnel « Gouvernante », ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse
- Fiche Gouvernant d'hôtel H/F, Observatoire de l'Hôtellerie Restauration FAFIH
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie, ministère du Travail
- Fiche Réceptionniste H/F, Observatoire de l'Hôtellerie Restauration FAFIH
- Fiche RNCP31401 : CQP Réceptionniste
- Fiche métier Chef de réception, UMIH
- Fiche emploi Chef de réception, l'Hôtellerie Restauration
- Fiche RNCP31404 : CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement
- Fiche Directeur d'hôtel H/F, Observatoire de l'Hôtellerie Restauration FAFIH

### Propreté

- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Agent de propreté et d'hygiène, ministère du Travail, 2018
- Fiche RNCP27412 : Agent d'entretien et de proximité
- Fiche RNCP11563 : CQP Laveur de vitres spécialisé en hauteur
- Fiche RNCP35552 : Chef d'équipe propreté
- Fiche RNCP9387 : CQP Chef d'équipe propreté
- Fiche RNCP35552 : Chef d'équipe propreté
- Fiche RNCP12418 : CQP Chef d'équipe en maintenance multitechnique immobilière et en propreté
- Fiche RNCP34355 : Agent de nettoyage de l'espace public urbain

### Restauration

- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Cuisinier, ministère du Travail
- Fiche RNCP31371 : CQP Cuisinier
- Fiche RNCP31381 : CQP Cuisinier en restauration collective
- Fiche RNCP31377 : CQP Chef de cuisine en restaurant de collectivité
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Serveur en restauration, ministère du Travail
- Fiche RNCP31402 : Serveur en restauration
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Agent(e) de restauration, ministère du Travail
- Fiche RNCP31403 : CQP Agent de restauration
- Fiche RNCP35317 : CAP Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria)
- Fiche RNCP6984 : MC5 - Employé barman
- Fiche RNCP969 : BP – Barman
- Fiche RNCP31871 : Un des meilleurs ouvriers de France (diplôme national) Groupe I Métiers de la restauration - Classe 4 : Barman – Barmaid
- Fiche RNCP31330 : CQP Barman du monde de la nuit
- Fiche RNCP6984 : MC5 - Employé barman
- Mention complémentaire employé barman, ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse
- Fiche Barman H/F, Observatoire de l'Hôtellerie Restauration FAFIH

- Référentiel CAP service en Brasserie-Café, ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse
- Fiche de poste du chef de rang, RESO
- Fiche RNCP31002 : Chef de rang
- Fiche RNCP34716 : Responsable de salle en hôtellerie - restauration
- Fiche RNCP31404 : CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Responsable d'unité de restauration collective, ministère du Travail
- Descriptifs métiers (Employé de restauration, Employé qualifié de restauration, Responsable de point de restauration) mis à disposition sur le site du Syndicat national de la restauration collective (SNRC)
- Descriptifs métiers (Employé ou Equipier, Chef d'équipe ou Leader) mis à disposition sur le site du Syndicat national de l'alimentation et de la restauration rapide (SNARR)

### **Sécurité privée**

- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Agent de sûreté et de sécurité privée, ministère du Travail
- Fiche métier APEC Responsable de sécurité privée
- Fiche RNCP32162 : Agent de prévention, de sécurité et d'évènementiel
- Fiche RNCP35168 : Agent privé de prévention et de sécurité
- Fiche RNCP36515 : Chef d'équipe en sécurité privée
- Fiches emploi et formation du syndicat national des entreprises de prévention et de sécurité (agent des services de sécurité incendie, agent de sécurité filtrage, agent de sécurité opérateur filtrage, agent de sécurité chef de poste, chef d'équipe des services de sécurité incendie)

### **Tourisme**

- Fiche Employé de Hall H/F, Observatoire de l'Hôtellerie restauration FAFIH
- Référentiel Agent·e de billetterie, guide des métiers du spectacle vivant
- Référentiel Responsable de billetterie, guide des métiers du spectacle vivant
- Référentiel Attaché·e à l'accueil, guide des métiers du spectacle vivant
- Référentiel Hôte·esse d'accueil, guide des métiers du spectacle vivant
- Fiche métier Agent d'accueil saisonnier, Réseau des Grands Sites de France (RGS)
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Chargé d'accueil touristique et de loisirs, ministère du Travail
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Agent de loisirs, ministère du Travail
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel animateur loisir tourisme, ministère du Travail
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Guide accompagnateur touristique, ministère du Travail
- Référentiel Responsable d'accueil, guide des métiers du spectacle vivant
- Fiche métier Responsable accueil et billetterie, Observatoire des métiers du numérique, de l'ingénierie, du conseil et de l'évènement OPIEC
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Responsable d'établissement touristique, ministère du Travail

### **Transport**

- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger, ministère du Travail
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Conducteur du transport routier de marchandises sur porteur, ministère du Travail
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Conducteur de transport en commun sur route, ministère du Travail
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Exploitant régulateur en transport routier de marchandises, ministère du Travail
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel Exploitant en transport routier de voyageurs, ministère du Travail
- Fiche RNCP17131 : CAP - Conducteur livreur de marchandises
- Fiche RNCP34954 : BAC PRO - Organisation de transport de marchandises
- Fiche RNCP35661 : responsable exploitation Transport et Marchandises

---

Étude réalisée, à la demande de AKTO et Afdas, par la direction de l'ingénierie de l'Afpa.

**Responsables de projet :**

- Caroline HUMEAU, Responsable de Projets Partenariats à la Direction nationale Solutions Territoires
- Alex LENOIR, Chargé de mission à la Direction des certifications

**Pilote de la sous-action 2 et contributrice :**

- Anne SCHMIDT, Responsable de projets à la Direction de l'ingénierie de parcours et de l'accompagnement

**Contributrice**

- Laëtitia BETOTE, Responsable projet innovation et commercialisation BtoC
- Laurence PERRIER, Ingénieure de formation à la Direction de l'ingénierie de parcours et de l'accompagnement
- Yann PROUST, Responsable projet innovation