

Fiches métiers

Version finale

Actualisation de la cartographie des emplois directement mobilisés par les Jeux de Paris 2024

Cofinancé par



PLAN
D'INVESTISSEMENT
DANS LES COMPÉTENCES



PARIS 2024



PARIS 2024

afDas
DEMAIN SERA FORMATION

AKTO
L'humain au cœur des services

**CD
ES**
ETUDES CONSEIL

amn4os
groupe



Introduction

Objet du document et méthode

■ **Objet du document**

- Ce document regroupe les fiches qui décrivent de manière détaillée les 20 métiers retenus par le comité de pilotage de l'étude.
- Les travaux conduits ont été envisagés dans la continuité de ceux réalisés précédemment en reprenant ses objectifs essentiels :
 - Proposer des métiers qui se situent dans la production des services directement liés aux Jeux et à son activité touristique
 - Prendre en compte les souhaits de métiers des branches professionnelles concernées
 - Proposer une maille suffisamment large dans la définition des différents métiers afin de couvrir une part importante de l'emploi mobilisé
 - Proposer des métiers offrant potentiellement des perspectives de parcours d'emploi pour des chômeurs ou des salariés « précaires » et des perspectives d'évolutions professionnelles pour les salariés occupant ces emplois au-delà des Jeux de Paris 2024 (dimension héritage) et à l'échelle de la filière des grands événements sportifs et culturels.

■ **Méthode d'élaboration des fiches-métiers**

Les fiches-métiers ont été produites à partir des outils et sources suivants :

- Exploitation d'un corpus de documents descriptifs des métiers
 - Référentiels de métiers (ROME, ONISEP, établissements de formations...)
 - Cartographie des métiers des branches professionnelles
 - Référentiels d'activités et de compétences de certifications transmis par les branches professionnelles
 - Rapports de branches professionnelles
 - Etudes ciblées sur un métier ou un groupe de métiers
 - Documents audio-visuels
- Entretiens qualitatifs auprès d'une vingtaine de représentants des branches professionnelles, complétés par des entretiens avec des dirigeants d'entreprises et des professionnels.

Introduction

Rubriques des fiches-métiers proposées

| Rubriques | Présentation du contenu |
|--|--|
| Présentation synthétique du métier [1 page] | Information de premier niveau sur le métier comprenant une description de la finalité et des principales missions confiées aux professionnels, des exemples d'appellations du métier (emplois-repères), ainsi que du contexte de travail et des conditions d'emplois du métier dans le cadre des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024. |
| Principales activités et compétences professionnelles du métier [3 pages] | Liste des activités professionnelles principales, emblématiques du métier que la majorité des professionnels seront amenés à réaliser dans le cadre des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024. Déclinaison des activités professionnelles, en compétences détaillées afin de décrire précisément le travail à réaliser (approche pas unités de compétences). |
| Repères sur l'emploi, le marché du travail et la population en emploi [1 page] | Environ 10 indicateurs quantitatifs de la situation de l'emploi, du marché du travail et de la population en emploi, déclinés au niveau du métier (~proxy) et pour l'ensemble des métiers. |
| Voies d'accès au métier et principales certifications associées [1 page] | Descriptions des principales conditions d'accès au métier sur le plan des certifications professionnelles, des attentes potentielles d'employeurs, en général et dans le cadre des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024. |
| Aire de mobilités professionnelles [1 page] | Panorama non exhaustif des mobilités professionnelles repérées depuis le métier ainsi qu'un zoom sur quelques passerelles professionnelles porteuses. |
| Enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier [1 page] | Résumé des principaux enjeux et défis posés sur le métier par l'organisation des Jeux en termes d'emploi, de recrutement, de développement des compétences. |



Sommaire

Fiches métiers présentes dans la cartographie

Sommaire (1/2)

| Secteur | Intitulé de la fiche métier | Pages |
|---------------------------|--|---------------------------------|
| Communication / Marketing | Chargé(e) de communication et de marketing (création et opérationnel) | Pages 8 à 18 |
| | Responsable de production | Pages 19 à 29 |
| Audiovisuel | Responsable de prises de vues | Pages 30 à 40 |
| | Responsable de prises de son | Pages 41 à 51 |
| Spectacle vivant | Technicien(ne) spectacle vivant et événement, spécialités lumière, vidéo, son, plateau | Pages 52 à 62 |
| | Régisseur(se) spectacle vivant et événement, spécialités lumière, vidéo, son, plateau | Pages 63 à 73 |
| Tourisme | Agent(e) d'accueil, d'information et de billetterie | Pages 74 à 84 |
| | Agent(e) de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes | Pages 85 à 95 |
| Sécurité | Agent(e) de sécurité incendie des sites et bâtiments | Pages 96 à 106 |
| | Chef(fe) d'équipes/de secteurs en sécurité événementielle | Pages 107 à 117 |
| | Opérateur(trice) logistique | Pages 118 à 128 |
| Transport logistique | Conducteur(trice) de véhicules routiers de livraison de marchandises | Pages 129 à 139 |
| | Conducteur(trice) de véhicules de transport de personnes | Pages 140 à 150 |

Sommaire (2/2)

| Secteur | Intitulé de la fiche métier | Pages |
|-------------------------|---|---------------------------------|
| Collecte des déchets | Agent(e) de nettoyage des espaces urbains | Pages 151 à 161 |
| | Agent(e) de service propreté des sites et bâtiments | Pages 162 à 172 |
| | Laveur(se) de vitre | Pages 173 à 183 |
| Propreté | Chef(e) d'équipe dans la propreté | Pages 184 à 194 |
| | Chef(fe) de site dans la propreté | Pages 195 à 205 |
| | Responsable de secteur dans la propreté | Pages 206 à 216 |
| | Cuisinier(ère) | Pages 217 à 227 |
| Hôtellerie Restauration | Equipier(ère) et agent(e) de restauration | Pages 228 à 238 |
| | Serveur(se) en restauration ou café-bar | Pages 239 à 249 |
| | Réceptionniste en hôtellerie-restauration | Pages 250 à 260 |
| | Employé(e) d'étage | Pages 261 à 271 |
| | Manager opérationnel(le) dans l'hôtellerie et les restaurations | Pages 272 à 282 |



Chargé(e) de communication et de marketing (création et opérationnel)

Chargé(e) de communication et de marketing (création et opérationnel)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la chargé(e) de communication et de marketing **élabore, organise et coordonne** l'ensemble de la **campagne publicitaire** pour le compte d'un ou plusieurs annonceurs. Après une analyse marketing, il/elle détermine une **stratégie de communication**, choisit les différents **outils, supports** et assure la **diffusion des messages** sur les différents canaux de communication.
- ✓ Les professionnels qui travailleront pour de **grandes entreprises** devront aider ces dernières à accroître leur notoriété pendant les Jeux 2024, en leur proposant un accompagnement à un **niveau créatif** (conseil en marketing, définition des messages à véhiculer, création de contenus et supports) et/ou **opérationnel** (optimisation des leviers d'acquisition d'audience, concepts de créations publicitaires, animation du site web et des réseaux sociaux, création d'événements, etc.). Ils devront veiller à inscrire leurs actions dans la **stratégie globale** de l'entreprise, tout en créant une **relation** entre la marque et les Jeux.
- ✓ Les professionnels qui travailleront **pour le comité Paris 2024** auront un rôle dans la définition et la mise en œuvre de la **stratégie de communication** des **Jeux 2024** dans leur globalité, et de celle de l'ensemble des événements qui vont les composer (benchmark de bonnes pratiques, veille sur l'excellence environnementale ou encore inclusive des Jeux, création de supports de présentation et d'outils, recherche de sponsors, pilotage de projets de communication, etc.).
- ✓ **Emplois repères opérationnels** : Chef(fe) de projet conception de publicité ; Responsable d'acquisition de trafic ; Responsable de l'offre ; Social media manager. **Emplois repères de la création** : Concepteur(trice)-rédacteur(trice) ; Directeur(trice) artistique ; Directeur(trice) de la création ; Graphiste multimédia, etc.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Les entreprises qui emploieront ces professionnels seront **les agences de publicité** qui seront sollicitées par les **grandes marques ayant une licence** avec les JOP24. Ces dernières solliciteront leur agence de communication habituelle, ou feront des **appels d'offres** ouverts à toute les agences, qui devront alors candidater pour **obtenir des marchés**. A noter que de **grandes fédérations sportives** pourraient aussi avoir recours à des agences de communication afin de profiter des Jeux pour attirer et recruter de jeunes sportifs.
- ✓ L'essentiel du besoin en emploi **sera concentré sur 2024**. Néanmoins, une partie des emplois sera mobilisée **entre 2019 et 2023** (métiers du marketing / communication stratégiques), principalement par **le comité Paris 2024**. **L'Ile-de-France** constituera une région de premier plan. Toutefois, s'agissant de profils **qualifiés** ou **rares**, les recrutements pourraient être réalisés aux **niveaux national** et **international**.
- ✓ Ces professionnels travaillent généralement **en bureau**, mais peuvent être amenés à se **déplacer dans les entreprises** pour coordonner et participer à la mise en œuvre des actions de communication (photos, showroom, nouveaux produits). Les **déplacements extérieurs**, surtout liés aux salons professionnels et aux actions de communication, peuvent entraîner des **horaires irréguliers**.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, le **rythme de travail** de ces professionnels pourrait s'amplifier à l'approche des événements sportifs, notamment pour les professionnels qui animeront la communication sur les réseaux sociaux. Ces professionnels pourront aussi être soumis à un certain **stress**, du fait de la visibilité décuplée donnée aux marques pendant l'événement (risque de réputation, etc.)

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ E1401 - Développement et promotion publicitaire
- ✓ E1103 - Communication
- ✓ M1705 - Marketing

Chargé(e) de communication et de marketing (création et opérationnel)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Analyse des besoins de l'annonceur et co-construction d'un plan d'actions de communication et marketing

2

Pilotage de la mise en œuvre du plan de communication et marketing défini avec l'annonceur

3

Réalisation d'études de marché en lien avec les objectifs recherchés

4

Production de supports et d'outils de communication cohérents avec le message que souhaite véhiculer l'annonceur

5

Animation de la communication sur les réseaux sociaux

6

Evaluation de la performance des actions menées

A noter : Ce métier regroupe une grande variété d'emplois repères associés. Il s'agit plutôt d'une famille de métiers.

Chargé(e) de communication et de marketing (création et opérationnel)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Analyser les besoins de l'annonceur et co construire un plan d'actions communication et marketing

- ✓ Analyser la demande de l'annonceur et promouvoir les biens et services de l'agence de communication selon les objectifs identifiés
- ✓ Proposer une campagne et argumenter sur sa plus-value avec des éléments objectifs
- ✓ Négocier les budgets alloués aux actions de communication et marketing en accord avec la direction générale de l'annonceur
- ✓ Identifier les valeurs à promouvoir pour affirmer l'identité de l'entreprise / la marque
- ✓ Accompagner le client dans la définition du contenu du message ou du slogan publicitaire
- ✓ Définir une stratégie et un plan de communication multicanal adaptés aux pratiques / habitudes des consommateurs
- ✓ Proposer l'organisation d'événements internes et externes et le calendrier associé afin de garantir la visibilité de la marque / l'entreprise

2 Piloter la mise en œuvre du plan de communication / marketing de l'annonceur conformément à la stratégie définie

- ✓ Prévoir et coordonner les ressources humaines nécessaires à la mise en œuvre des projets de communication, marketing et événementiel
- ✓ Sélectionner et coordonner l'intervention des prestataires externes (société d'études, agence de relations presse, etc.)
- ✓ Développer des partenariats pour assurer la visibilité de la marque sur différents canaux de communication (presse, réseaux sociaux, sponsors influenceurs, etc.)
- ✓ Analyser et anticiper les risques, prendre les décisions nécessaires en cas d'imprévus afin de garantir le bon déroulement des projets
- ✓ Piloter la gestion budgétaire et financière des actions réalisées dans le cadre du plan de communication afin de repérer les risques de dérives budgétaires, et définir des actions correctives adaptées

3 Réaliser des études de marché répondant aux objectifs stratégiques de l'annonceur

- ✓ Identifier les besoins de l'annonceur et les objectifs de l'étude à réaliser
- ✓ Déterminer le type d'étude et le mode de recueil des données appropriés aux objectifs visés (entretiens qualitatifs ou quantitatifs, réunions de groupe, analyse de données statistiques, etc.)
- ✓ Planifier le calendrier de l'étude et surveiller son déroulement afin de respecter les délais
- ✓ Observer et analyser le comportement du consommateur / spectateur à partir d'une veille réalisée sur différents médias et réseaux sociaux
- ✓ Analyser les données recueillies, interpréter des données statistiques et traduire les résultats obtenus en informations exploitables par les équipes opérationnelles
- ✓ Rédiger et mettre en forme des rapports synthétisant les résultats de l'étude en veillant à mettre en évidence les points clés

Chargé(e) de communication et de marketing (création et opérationnel)

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles**
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Produire des supports et outils de communication permettant de diffuser le message de l'entreprise / la marque

- ✓ Concevoir et coordonner la conception d'outils de communication externes et internes (communiqués de presse, dossiers de presse, newsletter, journal, etc.)
- ✓ Décliner un message sur différents supports de communication, en veillant à toujours respecter la charte graphique de l'annonceur
- ✓ Rédiger et mettre en forme différents types de contenus (articles, notes, newsletter, communiqué de presse, dossier de presse, etc.) dans un style adapté à l'outil et au média utilisé
- ✓ Créer des images, infographies, vidéos ou podcasts en utilisant des outils, logiciels et programmes informatiques spécifiques
- ✓ Mettre à jour et animer le site internet de l'annonceur via les outils bureautiques, d'édition web et les logiciels de création graphique

5

Animer la communication sur les réseaux sociaux afin de favoriser la visibilité de l'entreprise / la marque

- ✓ Définir un plan d'animation et une ligne éditoriale (format, contenu) adaptés à la cible
- ✓ Déterminer les supports et canaux de communication à privilégier en fonction du contenu du message à délivrer et du public visé
- ✓ Identifier les réseaux, sites, blogs liés à l'activité de l'entreprise et suivre leur actualité pour trouver des visuels et contenus d'inspiration
- ✓ Organiser des événements en ligne afin d'accroître la visibilité de la marque/l'entreprise
- ✓ Initier des conversations et animer les débats avec les internautes afin d'accroître et fédérer la/les communauté(s) digitale(s) autour des valeurs de la marque / de l'entreprise
- ✓ Répondre aux commentaires des internautes/de la communauté en veillant à valoriser l'entreprise
- ✓ Modérer les contributions des internautes et faire appliquer les règles de bonne conduite

6

Analyser et mesurer la performance des actions mises en œuvre dans le cadre du plan de communication

- ✓ Définir des indicateurs permettant d'évaluer la performance des actions de communication réalisées (résultats des ventes, e-réputation, mailing, campagnes publicitaires, etc.)
- ✓ Analyser les résultats et les indicateurs de suivi de l'activité, les statistiques de fréquentation du site internet et des réseaux sociaux
- ✓ Evaluer la pertinence et l'efficacité des actions mises en œuvre en tenant compte des résultats obtenus et des ressources mobilisées
- ✓ Identifier les causes des écarts entre les résultats et les objectifs visés et proposer des actions d'amélioration
- ✓ Traduire et synthétiser les résultats obtenus en informations exploitables par les équipes opérationnelles
- ✓ Présenter les résultats au client et argumenter sur les orientations et décisions prises

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 72 480 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 53,46% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 90% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 94% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 50% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 14% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 7% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 2 070 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | Non pertinent | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 32,40% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Chargé(e) de communication et de marketing (création et opérationnel)

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises proposeront majoritairement **des CDD longs (6 mois)**, voire **des CDI** dans les cas où elles envisageraient une augmentation pérenne de l'activité.
- ✓ Les entreprises pourront mobiliser **l'alternance** afin d'absorber le surcroît d'activité tout en formant des professionnels qu'ils pourront **éventuellement recruter** par la suite. Intégrer des jeunes diplômés est une pratique courante dans la branche et lui permet d'avoir des professionnels maîtrisant les nouveaux **codes** et **outils** de la communication.
- ✓ De plus, sur certains métiers, le recours à des **travailleurs indépendants** pourrait être répandu (community managers ou graphistes par exemple).

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Le métier de Chargé(e) de communication et de marketing requiert une qualification ou un diplôme de **niveau 5 à 7** dans la communication, le marketing ou l'événementiel.
- ✓ Ce métier nécessite d'avoir des **connaissances actualisées** dans les **réseaux**, les **outils / canaux de communication** et les **nouvelles technologies** digitales. Il intègre par ailleurs **l'analyse de la donnée** dans ses activités.
- ✓ Les Jeux 2024 seront marqués par de forts enjeux de **qualité**, de **santé au travail**, de **sécurité** et **d'écologie**. Ces professionnels devront donc être vigilants à préserver l'image des entreprises / marques, notamment sur les réseaux sociaux, et devront maîtriser des outils de gestion de crise en cas d'attaque sur ces derniers. Ils devront aussi avoir des connaissances en droit de la **propriété intellectuelle**, et des **connaissances juridiques** spécifiques, relatives au **pilotage de la marque Paris 2024** et **au règlement Olympique**.
- ✓ Ces professionnels devront avoir des **compétences numériques** avérées pour pouvoir produire des **contenus innovants**. Ils devront donc régulièrement actualiser leurs connaissances sur les outils digitaux et les techniques associées.
- ✓ Ils devront par ailleurs avoir de solides bases en **Anglais** et être capables de proposer une communication **interculturelle**, pour toucher l'audience internationale qui sera visée lors des Jeux.

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

Les formations générales à la communication sont très nombreuses, essentiellement sous le format Licence/Bachelor ou Master, et dispensées par un grand nombre d'établissements (écoles de communication, écoles digitales, écoles de commerce, etc.)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| BTS - Communication visuelle | 5 (anciennement III) |
| CQP Webdesigner | 5 (anciennement III) |
| Licence professionnelle métiers de la communication : publicité | 6 (anciennement II) |
| Bachelor Responsable de projet webmarketing et communication digitale | 6 (anciennement II) |
| Master en communication / marketing | 7 (anciennement I) |
| Master Manager de la communication digitale et data science | 7 (anciennement I) |

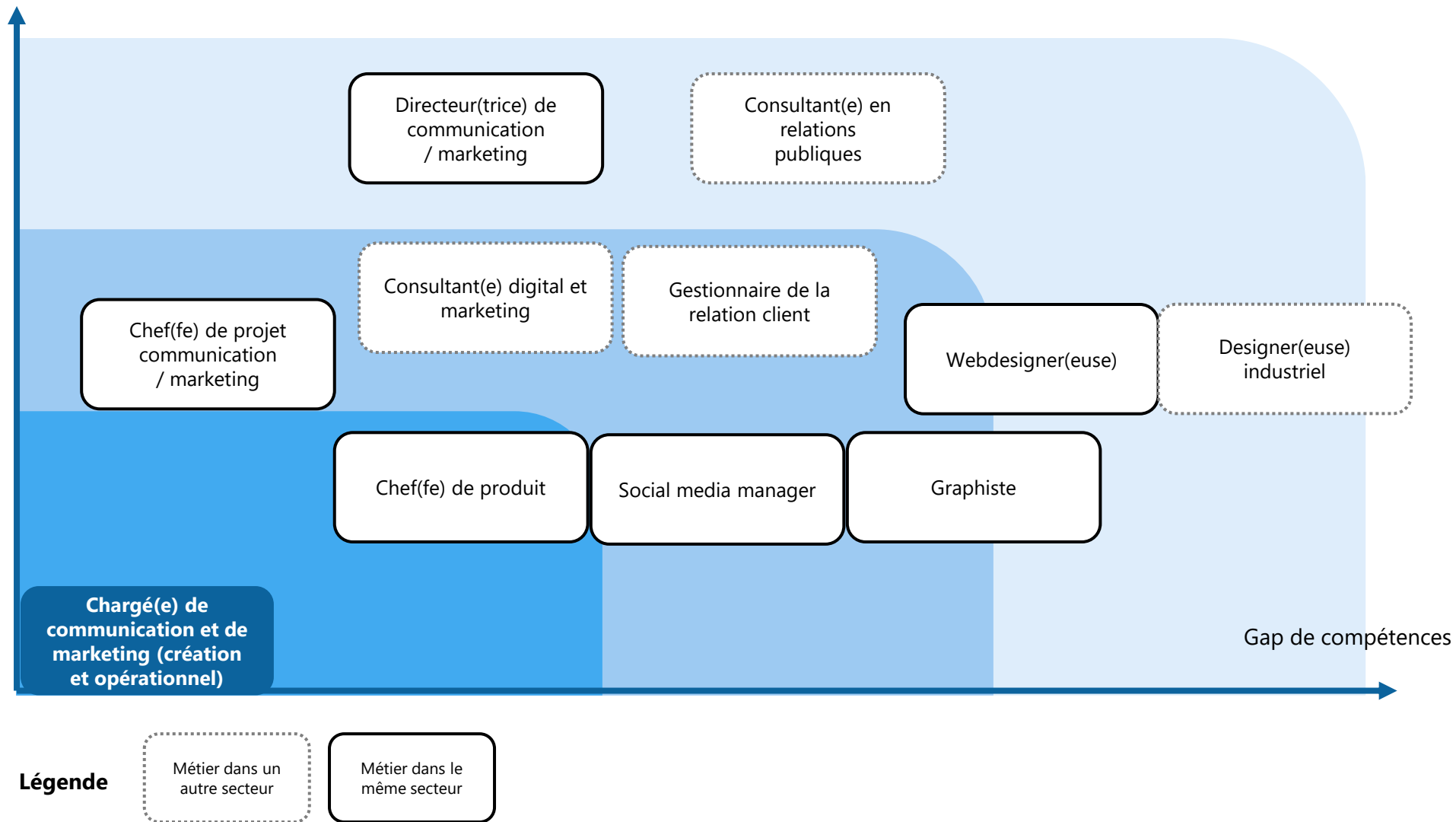
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **321 : Journalisme et communication**
- ✓ **320 : Spécialités plurivalentes de la communication et de l'information**

Chargé(e) de communication et de marketing (création et opérationnel)

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Chargé(e) de communication et de marketing (création et opérationnel)

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

▪ Un effet positif des Jeux Olympiques et Paralympiques sur l'emploi

- L'impact négatif de la **crise du Covid-19** sur le marché de la communication a **affaibli certaines structures** et fait planer la menace d'une fuite des professionnels vers d'autres secteurs. Le **turnover** s'est par ailleurs renforcé ces dernières années dans certaines familles de métiers (notamment le marketing), notamment du fait de la digitalisation rapide, qui nécessite de nouvelles compétences, et de l'arrivée de concurrents très spécialisés.
- **D'ici la période des Jeux**, il y a donc un vrai enjeu à ce que le secteur soit aidé pour **maintenir les professionnels en emploi**, afin d'avoir les compétences nécessaires à la réalisation des prestations attendues pour cette période. Les professionnels du **graphisme** et de la **création visuelle** sont notamment identifiés comme des métiers exposés à une vulnérabilité économique par France Stratégie.
- Par la suite, les Jeux devraient inciter les entreprises à communiquer plus largement que ces derniers temps et devraient donc générer un **regain d'activité pour le marché des médias**. Du fait de leur sourcing élargi, et de leur tendance à travailler simultanément avec de nombreuses agences, les gros annonceurs solliciteront des structures de toutes tailles. Ce rayonnement devrait avoir une portée nationale car on peut imaginer l'existence d'événements locaux célébrant les Jeux, porteurs de besoins locaux. Cela devrait permettre de **maintenir un certain nombre d'emplois** de chargé(e)s de communication et de marketing aujourd'hui menacés, voire de créer de **nouveaux emplois** dans le domaine.

▪ Des emplois qui vont plutôt profiter à des profils qualifiés

- Les emplois seront accessibles à des **personnes déjà formées**, ayant déjà eu au moins une première expérience professionnelle (stage, premier emploi). Les **jeunes diplômés** pourraient être en partie privilégiés, du fait de leurs **connaissances récentes et actualisées** dans les nouvelles technologies et méthodes.

▪ Des compétences spécifiques à développer en amont des Jeux

- Les Jeux étant marqués par une ambition d'innovation, d'inclusion, et de développement durable, la **formation jouera un rôle majeur dans l'accès à l'emploi** : Les professionnels devront plus que jamais mener une communication responsable, éthique, transparente et répondant à des normes et des règles précises : RSE, certification ISO, RGPD, etc. Ils devront aussi utiliser de **nouveaux outils numériques**, et de **nouveaux canaux** afin de favoriser **l'interaction** avec les publics au niveau local, national et international pendant les événements. Enfin, ils devront avoir des connaissances spécifiques sur le **cadre publicitaire légal** dans lequel s'exerceront les Jeux.
- A très court terme, les formations devront porter sur la culture digitale, la **cybersécurité**, **l'analyse des données**, l'agilité, la programmation ou encore l'adaptation à l'évolution des **modèles de diffusion**. D'ici deux ans, les formations devront permettre d'aller vers des compétences en **responsabilité sociale et environnementale**, la capacité à repenser les **codes et formats** de la publicité, à anticiper l'arrivée de **nouveaux médias et formats**.
- D'après les professionnels de la branche, les formations généralistes sont nombreuses, mais les **spécialisations demeurent insuffisantes** au regard de la demande et du besoin. Concentrées sur un haut niveau d'excellence, les spécialisations ne permettent aujourd'hui qu'à un nombre limité de se former et d'accéder aux compétences nécessaires. Les professionnels soulignent un fort enjeu à développer des formats et des contenus de **formation continue** plus **opérationnels**, courts et modernes, mieux adaptés au « mode projet » des entreprises de la branche et aux attentes des salariés.

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Référentiels des métiers sur le site de l'Observatoire des Métiers de la Publicité.
- Contrat d'études prospectives, Rapport complet - Branche de la publicité, Décembre 2019.
- Diagnostic action dans le secteur de la publicité, Impact de la crise sanitaire sur les entreprises de la publicité – Afdas, Kyu Lab, Décembre 2020.
- Fiche ROME E1401 - Développement et promotion publicitaire – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME E1103 – Communication – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME M1705 – Marketing – Pôle Emploi, 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- CPNEF de la Publicité

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Chargé de communication et de marketing (création et opérationnel)

| Source | Secteur | Nomenclature métier |
|---------------------------------|---|--|
| INSEE - DADS | CCN 01486Bureaux d'études techniques SYNTEC 00086Publicité 01486Bureaux d'études techniques SYNTEC | PCS 372a-Cadres chargés d'études économiques, financières, commerciales 375a-Cadres de la publicité 375b-Cadres des relations publiques et de la communication 464a-Assistants de la publicité, des relations publiques |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 M Activités spécialisées, scientifiques et techniques | FAP 2009 U0Z80 Assistants de communication U0Z90 Cadres de la communication |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 70.21Z : Conseil en relations publiques et communication 73.11Z : Activités des agences de publicité 73.20Z : Études de marché et sondages | ROME E1101 Animation de site multimédia E1103 Communication E1107 Organisation d'événementiel E1401 Développement et promotion publicitaire E1402 Élaboration de plan média M1705 Marketing |



Responsable de production

Responsable de production

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le responsable de production réalise **la préparation, la gestion budgétaire et la supervision** d'un programme audiovisuel. Il gère et coordonne les **moyens humains et matériels** qui lui sont confiés et contrôle le bon déroulement des opérations, de la phase de préproduction jusqu'à la livraison d'un produit/service.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ces professionnels devront notamment organiser la captation d'événements sportifs, en vue de leur **retransmission en direct**, et / ou de **l'envoi** d'images et de vidéos, parfois retravaillées, aux **chaînes détentrices des droits**.
- ✓ Ils devront veiller à faire respecter le cadre de la **diffusion et de la distribution des images** (règles spécifiques pour la diffusion d'un signal international, fuites sur les réseaux sociaux, etc.).
- ✓ Devant l'ampleur des moyens requis dans le cadre des Jeux, ces professionnels auront un travail particulièrement important de **recrutement, de planification** et de **coordination d'équipes**. Ces professionnels devront adapter **les choix de production** aux contraintes des différents événements, en sélectionnant des **matériels spécifiques** (technologie HF, caméras hyper ralenti, caméra longue focale, etc.), ainsi que des **technicien(ne)s** expérimentés dans la **captation d'événements sportifs**.
- ✓ Ils devront veiller à la bonne circulation des informations, notamment par le biais de **l'intercommunication** qui devrait être fortement développée pour l'occasion. Ces professionnels devront par ailleurs travailler avec des équipes issues des diffuseurs audiovisuels de toutes nationalités.
- ✓ **Emplois repères associés** : Directeur(trice) de production / Chargé(e) de production / Responsable du planning / Coordinateur(trice) d'émission / Assistant(e) de production

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Les entreprises qui emploieront ces professionnels seront les entreprises françaises et internationales de la **prestation technique image et son**. Ce seront essentiellement les entreprises de taille importante de plus de 50 salariés car il faut un **degré de technicité** élevé pour ce genre d'événements (cars vidéos, chaîne technique mobile, matériel HD, chaîne double en cas de coupure, etc.). Ces entreprises devront capter des **images internationales**, et/ou répondre à des **marchés de personnalisation**, où il s'agira de faire de **l'habillage**, notamment pour certaines chaînes nationales (recueil des actions de l'équipe du pays concerné, interview de tel ou tel joueur, etc.).
- ✓ Les entreprises seront mobilisées à partir de **l'année précédent les Jeux**, du fait de la multiplication des compétitions internationales (test event) en amont de ces derniers. Le volume de production sera également porté par des **documentaires** à la marge de ces derniers. Les horaires de travail seront liés aux événements à enregistrer.
- ✓ Le **contrat à durée déterminée d'usage** sera le plus courant car ces professionnels pourront avoir de multiples employeurs, et être recrutés pour différents projets.
- ✓ Le secteur est marqué par des **amplitudes horaires** plus larges, par un **travail de nuit et dominical** plus répandu, et par des **déplacements plus fréquents** que dans d'autres secteurs. Pendant les Jeux, les conditions de travail seront aggravées du fait de l'ampleur et de l'exigence des événements (travail discontinu, amplitudes très larges, etc.). Du fait de leur responsabilité dans la réussite des événements, les responsables de production seront par ailleurs soumis à un **fort stress** et devront **gérer des situations conflictuelles**. Ils auront un rôle important de **gestion d'équipes**, qui sera d'autant plus complexe lors des missions en direct.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ L1302 Production et administration spectacle, cinéma et audiovisuel

Responsable de production

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Analyse de la demande et construction d'un plan de production

2

Planification et coordination des moyens humains, techniques, logistiques nécessaires à la bonne réalisation du projet de production

3

Management et supervision des équipes techniques mobilisées sur le projet (permanents et intermittents)

4

Contrôle des opérations et gestion des imprévus sur le terrain du tournage du programme audiovisuel

5

Mise en œuvre de la gestion administrative et financière liée au projet

6

Communication en continu avec le producteur, les organisateurs et les diffuseurs de l'événement ou de la manifestation sportive

Responsable de production

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Analyser un projet de production et élaborer un planning de production

- ✓ Collecter des informations sur le projet auprès du producteur ou du commanditaire
- ✓ Evaluer et optimiser les moyens nécessaires à la production à partir d'un cahier des charges, en tenant compte des exigences artistiques, techniques et budgétaires du projet audiovisuel
- ✓ Etablir un devis des moyens, de la durée et des coûts de la production et faire valider ses choix par le producteur
- ✓ Etablir un planning de production audiovisuelle à l'aide d'outils de gestion de la production et/ou de planification
- ✓ Faire la liste du matériel nécessaire avec les différents chefs d'équipe afin d'affiner les choix ayant un impact sur le planning et le budget
- ✓ Produire des documents destinés à préciser les étapes et le rôle de chacun dans le processus de production audiovisuelle

2

Planifier et coordonner les moyens humains, techniques, logistiques nécessaires à la réalisation du projet de production

- ✓ Définir les besoins en personnels, mener des recrutements et constituer les équipes, dans la limite des moyens qui lui sont alloués
- ✓ Sélectionner les prestataires techniques et négocier le coût des interventions à mener
- ✓ Etablir les plannings des technicien(ne)s, dans le respect de la réglementation du travail
- ✓ Sélectionner et réserver les lieux de tournage en tenant compte des enjeux liés à la captation d'événements sportifs
- ✓ Dresser l'inventaire des matériels et produits disponibles et passer des commandes d'approvisionnement selon les procédures
- ✓ Transmettre oralement ou par écrit les décisions prises aux différents services afin que ces derniers puissent mettre en mouvement leurs équipes de manière rapide et organisée

3

Organiser et encadrer le travail des techniciens placés sous sa responsabilité

- ✓ Contrôler les bonnes conditions d'accueil et de travail des équipes techniques
- ✓ Diffuser les consignes et les documents nécessaires aux équipes mobilisées (planning, plans, coordonnées des interlocuteurs, etc.)
- ✓ Animer des réunions de régulation et adapter les directives selon l'état d'avancement des projets afin de respecter le planning de réalisation
- ✓ Sensibiliser les équipes sur l'application des normes et des techniques de mise en œuvre, ainsi que sur le respect des règles QHSSE
- ✓ Intervenir en cas de risque identifié pour la qualité ou la sécurité des biens et personnes
- ✓ Faciliter la diffusion de l'information, la cohésion et la collaboration au sein des équipes et réguler les conflits éventuels
- ✓ Assurer la bonne circulation des éléments de la production entre les différents postes de travail

Responsable de production

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Assurer un suivi sur le terrain du tournage du programme audiovisuel et gérer les imprévus

- ✓ Veiller au bon enchaînement des différentes étapes de réalisation de la production : tournage, montage, postproduction, habillage
- ✓ Surveiller l'exécution des travaux et leur conformité aux règles de l'art et de sécurité
- ✓ Contrôler le bon fonctionnement du car régie, ainsi que le respect de la législation de à la propriété artistique (droits d'auteur, chaîne des droits associés, droit à l'image...)
- ✓ Recueillir les éventuelles difficultés auprès des équipes et intervenir rapidement afin de rétablir des conditions de qualité optimale
- ✓ Assurer la continuité de la production en anticipant et gérant les aléas (retards, pannes)
- ✓ Évaluer un produit réalisé, en utilisant des critères techniques et artistiques
- ✓ Organiser le suivi de la production et faire un reporting régulier auprès du producteur

5

Assurer la gestion administrative et financière liée au projet

- ✓ Rédiger l'ensemble des contrats (travail, cession de droits, location, droit à l'image,...)
- ✓ Etablir, suivre, analyser le budget d'un projet et négocier des ajustements d'organisation et de moyens avec les parties prenantes
- ✓ Gérer le plan de trésorerie d'une production à l'aide d'outils informatiques de gestion budgétaire dédiés
- ✓ Établir le détail des heures consommées pour chaque moyen (technique et humain) mobilisé
- ✓ Établir une facturation détaillée et la transmettre au service comptabilité
- ✓ Etablir un bilan financier de la production et clôturer un dossier de production selon les procédures en vigueur
- ✓ Assurer la gestion et finalisation juridique du projet avant sa mise en commercialisation

6

Communiquer avec le producteur, les organisateurs et les diffuseurs de l'événement tout au long du projet

- ✓ Créer, entretenir et développer des relations avec des prestataires, des fournisseurs, et des salariés potentiels d'un projet audiovisuel
- ✓ Recueillir et prendre en compte les besoins du producteur, des organisateurs et des diffuseurs tout au long de l'événement sportif
- ✓ Mettre en valeur les choix artistiques réalisés auprès des différents interlocuteurs
- ✓ Organiser la livraison des produits définitifs et faire un bilan de la prestation avec le commanditaire.
- ✓ Gérer les activités de vente, d'achat, de diffusion et de distribution lors de la valorisation d'une œuvre audiovisuelle, dans la limite de son champ d'intervention

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 1 944 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 37,29% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 68% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 60% | 82% |

| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 49% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 2% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 14% | 17% |

| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 2 720 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | Non pertinent | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 8,50% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées



Pour avoir des chiffres plus précis, aller sur le [Portail statistique de l'Audiovisuel](#).

Responsable de production

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient majoritairement faire appel à des professionnels **très expérimentés**, devant l'importance des enjeux financiers liés aux Jeux. Le recours à **l'intermittence et aux CDDU** devrait être assez élevé pour absorber les pics d'activité avant, pendant et après les Jeux. A la marge, les entreprises pourraient aussi utiliser la **voie de l'alternance**.
- ✓ En revanche, les métiers liés à internet et aux radios, télés éphémères devraient générer des opportunités pour des **publics un peu plus novices**, notamment des jeunes sortant d'écoles d'audiovisuel ou de journalisme (documentaires sur et autour des Jeux, etc.)

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Le métier de responsable de production peut s'exercer :
 - à la suite d'une **expérience professionnelle** dans l'audiovisuel, notamment en passant par le postes d'assistant(e) de production ou de chargé(e) de production ;
 - après un parcours de **formation professionnelle certifiante de niveau Bac +2 ou plus** préparant à ce métier, associé à une expérience dans le secteur.
- ✓ Ce métier nécessite de bien connaître le processus de fabrication d'un film.
- ✓ Les Jeux 2024 seront marqués par de forts enjeux de **qualité**, de **santé au travail**, de **sécurité** et de **écologie**, ce qui nécessite une vigilance particulière de ces professionnels sur ces aspects-là (choix des équipements en conséquence, contrôle de la bonne réalisation des procédures QHSSE, gestion des situations à risque, etc.)
- ✓ Ils devront par ailleurs avoir des **connaissances actualisées** sur les nouvelles technologies ainsi que sur la réglementation propre à la diffusion d'événements sportifs.
- ✓ Devant l'ampleur des besoins humains et la **diversité des types de contrat**, les responsables de production devront avoir des compétences plus poussées en **droit du travail, en ressources humaines** (gestion des temps de travail, plannings).
- ✓ Ils devront aussi maîtriser un **vocabulaire de base en Anglais**, afin d'échanger dans un contexte multiculturel, et monter en compétences sur la **gestion de réseaux IP**, de plus en plus importante dans un contexte de développement du travail en équipe à distance.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| Licence pro communication et valorisation de la production artistique | 6 (anciennement II) |
| Master en sciences de l'information et de la communication, cinéma et audiovisuel | 7 (anciennement I) |
| Master pro arts du spectacle et musique, production cinéma et audiovisuel | 7 (anciennement I) |

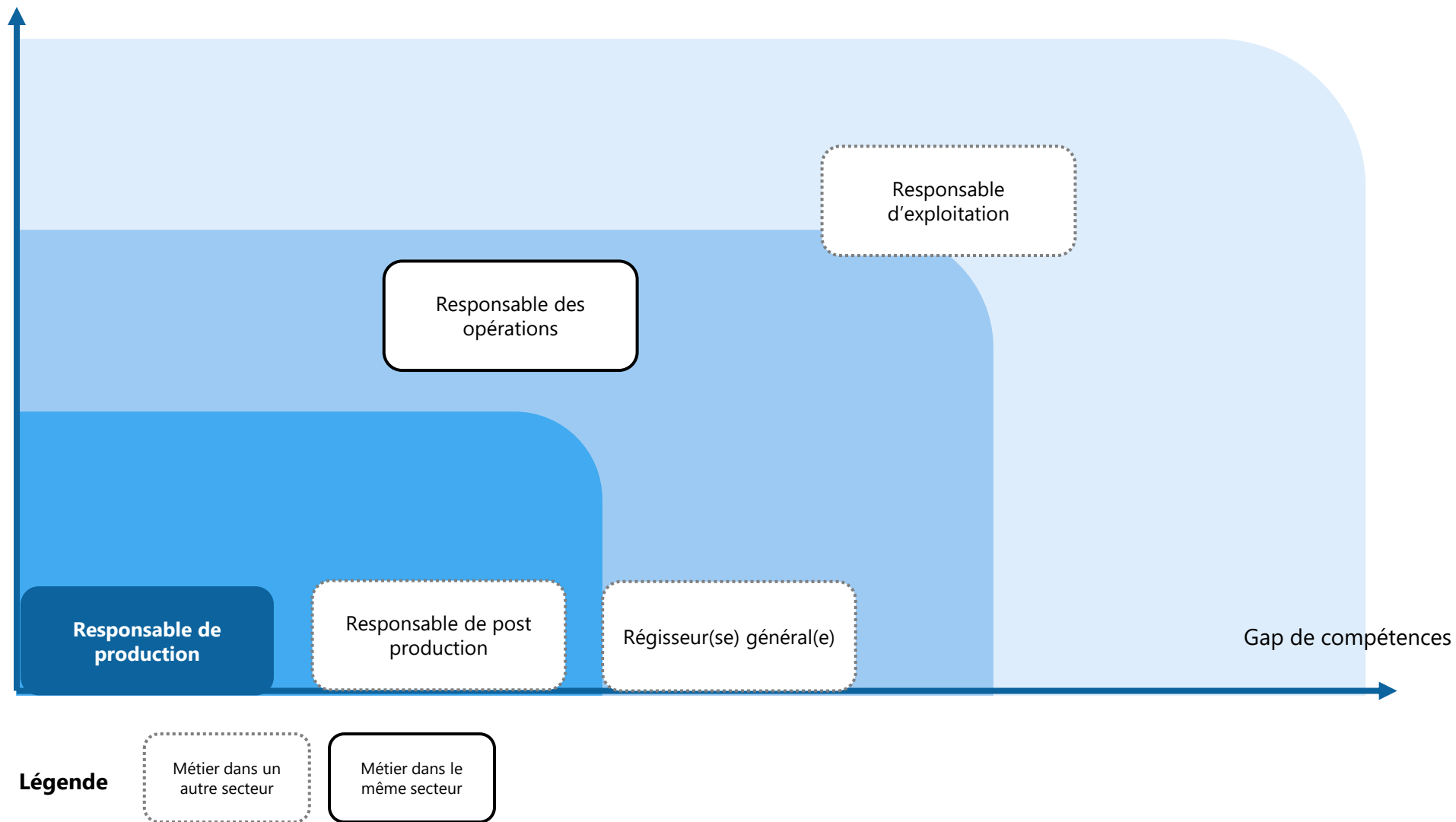
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **323 : Techniques de l'image et du son, métiers connexes du spectacle**
- ✓ **323n : Techniques de l'image et du son, métiers connexes du spectacle : conception**

Responsable de production

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Responsable de production

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

- **Une offre d'emploi plutôt satisfaisante pour répondre aux besoins occasionnés par les Jeux Olympiques et Paralympiques**
 - Le secteur connaît **beaucoup de professionnels expérimentés**, dont un certain nombre en contrat court toujours en recherche d'emploi. Les entreprises ne devraient donc **pas avoir trop de difficultés** à trouver de la main d'œuvre pour absorber le surcroît d'activité lié aux Jeux.
- **Des emplois qui vont plutôt profiter à des profils expérimentés**
 - D'après les professionnels de la branche, les entreprises devraient privilégier le recours à des **professionnels déjà formés** et ayant déjà une certaine expérience. Toutefois, le **métier d'assistant(e) de production** pourrait représenter une porte d'entrée dans la branche : en effet, les entreprises pourraient avoir besoin d'assistants pour transmettre les plannings et les directives de la production. Ces métiers pourraient être accessibles à des **jeunes en sortie de BTS** et pourraient donc favoriser l'insertion dans la branche.
- **Des compétences propres à la captation d'événements sportifs à développer en amont des Jeux**
 - Des compétences spécifiques seront attendues et la **formation jouera un rôle majeur dans l'accès à l'emploi** : formations en interne sur les problématiques QHSSE, compétences sur les nouvelles techniques propre à chacune des spécialités, nouvelles technologies numériques, compétences linguistiques et de travail en équipe dans des configurations diverses (développement de l'intercommunication et d'un fonctionnement intégrant de plus en plus les réseaux, etc.). Des formations sur les risques liés aux réseaux sociaux devraient aussi être menées, afin de sensibiliser les professionnels sur cette question (droits d'image, etc.)
 - Les professionnels qui seront embauchés dans le cadre des Jeux seront des professionnels **qui sauront filmer le sport**. Les professionnels qui désirent travailler dans le contexte des Jeux devront engranger des expériences dans le domaine, en se rapprochant des réalisateur(trice)s qui captent des événements sportifs, et, si nécessaire, suivre une formation adaptée. La branche connaît par ailleurs un enjeu à développer des **formations spécifiques à la captation d'événements sportifs**, du fait de la technicité des équipements utilisés et des exigences liées à l'organisation de la captation.
- **Des défis à relever pour « réussir les Jeux »**
 - La captation d'événements liés aux Jeux Olympiques représente un véritable enjeu en termes de **ressources humaines** : les entreprises devront s'organiser relativement tôt pour avoir des professionnels **suffisamment aguerris** à l'utilisation des différentes technologies, afin de pouvoir **coordonner les équipes** et organiser le travail.
 - Le rayonnement national des Jeux pourrait être un peu menacé par la **concurrence des opérateurs internationaux**, et par le fait qu'un certain nombre de **petites et moyennes entreprises** pourraient ne **pas être assez armées** pour répondre à des appels d'offre. En effet les groupes américains représentaient 70 % des revenus des 50 premiers groupes audiovisuels en 2018 (Tendance Clés, Observatoire européen de l'audiovisuel (2019-2020).

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiches métiers de la Commission paritaire nationale emploi et formation (CPNEF) de l'audiovisuel.
- Portrait statistique du champ de l'Audiovisuel – Site internet de la Commission paritaire nationale emploi et formation de l'audiovisuel.
- Etude diagnostic action « L'impact de la crise sanitaire sur les entreprises et les professionnels de l'audiovisuel » - Kyu Associés, Mai 2021.
- Étude sur l'impact de la crise du Covid-19 sur les secteurs culturels - Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS), Mai 2020.
- Annuaire 2019/ 2020, Tendances Clés - Observatoire européen de l'audiovisuel (Conseil de l'Europe), Strasbourg 2020.
- Baromètre des effets de la crise sanitaire sur le secteur audiovisuel : Impact sur les audiences, les usages et les ressources publicitaires - CSA, Novembre 2020.
- Fiche ROME L1508 - Prise de son et sonorisation – Pôle Emploi, 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- SNRT CGT
- SPI
- CPNEF de l'audiovisuel
- Directeur d'une entreprise de la CPNEF de l'audiovisuel
- Un professionnel : journaliste

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

| METIER : Responsable de production | | | |
|------------------------------------|------------|---|---|
| Source | | Secteur | Nomenclature métier |
| INSEE - DADS | CCN | 01297Communication production audiovisuel public 01922Radiodiffusion 02411Chaînes thématiques 02642Production audiovisuelle 02717Entreprises techniques au service création événement | PCS 353b-Directeurs, responsables de programmation et de production de l'audiovisuel et des spectacles |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | J Information et communication | FAP 2009 U1Z80 Professionnels des spectacles |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 59.11A : Production de films et de programmes pour la télévision 59.12Z : Post-production de films cinématographiques, de vidéo et de programmes de télévision 60.10Z : Édition et diffusion de programmes radio 60.20A : Edition de chaînes généralistes 60.20B : Edition de chaînes thématiques | ROME L1302 Production et administration spectacle, cinéma et audiovisuel |



Responsable de prise de vue

Responsable de prise de vue

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le responsable de prise de vues est **en charge de l'image** tout au long d'un **film** ou d'un **programme audiovisuel diffusé en direct ou en différé**, sur un plateau, en extérieurs ou dans un studio.
- ✓ Il détermine **les moyens et techniques** à mettre en œuvre pour la mise en image d'un projet audiovisuel, prépare et organise **l'installation des équipements** en amont du tournage, et réalise des **opérations de prises de vues** et de **traitement de l'image**.
- ✓ Dans le cadre des Jeux 2024, ces professionnels devront notamment assurer la captation d'événements sportifs, en vue de leur **retransmission en direct**, et / ou de **l'envoi** d'images et de vidéos, parfois retravaillées, aux **chaînes détentrices des droits**.
- ✓ Ces professionnels seront amenés à utiliser des **caméras spécifiques** (technologie HF, caméras hyper ralenti, longue focale, etc.), qui supposent une **haute technicité**. Ils devront aussi avoir des connaissances sportives et être extrêmement précis afin d'enregistrer des **actions sportives stratégiques** (nécessité de capter les buts, les erreurs, les réactions des acteurs importants, tels que les entraîneurs, les présidents des clubs, des pays, etc.). Ils devront veiller à respecter la législation relative à la **propriété intellectuelle** (droit à l'image, droits d'auteur).
- ✓ Ils devront travailler en **étroite collaboration** avec d'autres acteurs (machinistes, assistant(e), réalisateur(trice)) afin d'être le plus réactifs possible, à fortiori dans le cadre de la retransmission en direct. Par ailleurs le développement de la remote production devrait inciter ces professionnels à **travailler à distance**.
- ✓ **Emplois repères** : Directeur(trice) de la photographie / Chef(fe) opérateur(trice) de prises de vue / Cadreur(se) / Ingénieur(e) de la vision (adjoint(e)) / Assistant(e) opérateur prise de vues

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Les entreprises qui emploieront ces professionnels seront les entreprises françaises et internationales de la **prestation technique image et son**. Ce seront essentiellement les entreprises de taille importante de plus de 50 salariés car il faut un **degré de technicité** élevé pour ce genre d'événements (cars vidéos, chaîne technique mobile, matériel HD, chaîne double en cas de coupure, etc.). Ces entreprises devront capter des **images internationales**, et/ou répondre à des **marchés de personnalisation**, où il s'agira de faire de **l'habillage**, notamment pour certaines chaînes nationales (recueil des actions de l'équipe du pays concerné, interview de tel ou tel joueur, etc.).
- ✓ Les entreprises seront mobilisées à partir de **l'année précédent les Jeux**, du fait de la multiplication des compétitions internationales (test event) en amont de ces derniers. Le volume de production sera également porté par des **documentaires** à la marge de ces derniers. Les horaires de travail seront liés aux événements à enregistrer.
- ✓ Le **contrat à durée déterminée d'usage** sera le plus courant car ces professionnels pourront avoir de multiples employeurs, et être recrutés pour différents projets.
- ✓ Le secteur est marqué par des **amplitudes horaires** plus larges, par un **travail de nuit et dominical** plus répandu, et par des **déplacements plus fréquents** que dans d'autres secteurs. Les professionnels sont souvent sujets à une **station debout** et à un **port de charges** importants. Pendant les Jeux, les conditions de travail seront aggravées du fait de l'ampleur et de l'exigence des événements (travail discontinu, amplitudes très larges, etc.). Ces professionnels devront travailler majoritairement en **milieu extérieur** et donc être soumis **aux intempéries**. Par ailleurs, ils pourront être soumis au **stress** et à des situations de tension, notamment lors des directs antenne.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ L1505 - Image cinématographique et télévisuelle

Responsable de prise de vue

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparation des moyens techniques et logistiques nécessaires à la réalisation de la prise de vue

2

Installation et préparation des équipements et du lieu de tournage en amont de ce dernier

3

Réalisation du cadrage et de la prise de vue lors du tournage

4

Partage de données et d'informations avec les différents acteurs du projet de production audiovisuelle

5

Maintenance et entretien des équipements et matériels de prise de vue et d'éclairage

Responsable de prise de vue

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparer les moyens techniques et logistiques nécessaires à la réalisation de la prise de vue

- ✓ Transposer des souhaits de mise en scène en cahier des charges techniques pour la prise de vue et l'éclairage (choix de focale, angles de prises de vues, mouvements de caméra, variations des emplacements etc.)
- ✓ Choisir les équipements techniques et leurs implantations optimales au regard des objectifs et des contraintes fixées
- ✓ Définir les trucages visuels qui seront préparés lors du tournage, et les possibles traitements en postproduction (étalonnage, etc.)
- ✓ Déterminer avec la production les moyens humains, techniques et logistiques nécessaires à la prise de vues et à l'éclairage
- ✓ Commander les matériels de prise de vues, d'éclairage et de machinerie nécessaires à la réalisation du projet audiovisuel

2

Mener des opérations de préparation et d'installation (réglage, éclairage, etc.) préalables à un tournage

- ✓ Evaluer l'exploitabilité d'un espace public ou privé et l'aménager en lieu de tournage
- ✓ Câbler ou faire câbler le matériel de prise de vues, d'éclairage et de son afin de pouvoir tourner en toute sécurité
- ✓ Installer ou faire installer les caméras et les accessoires en tenant compte des indications scéniques et des caractéristiques liées à l'événement sportif enregistré
- ✓ Configurer le matériel et effectuer les réglages nécessaires aux besoins spécifiques du tournage
- ✓ Procéder à des essais caméras pour tester les expositions, les « rendus » et s'assurer de l'harmonisation des caméras sur le plan de l'exposition et de la colorimétrie
- ✓ Corriger les conditions de lumière existantes en intérieur ou extérieur (corrections, filtrage, éclairage d'appoint)

3

Réaliser des prises de vue dans un objectif de qualité de l'image et en conformité avec la demande

- ✓ Cadrer et enregistrer des séquences vidéo en vue d'un montage ultérieur ou d'une retransmission en direct, en veillant à une bonne composition de l'image
- ✓ Enregistrer des séquences dans les temps impartis, en respectant le cahier des charges et en privilégiant les moments et les acteurs stratégiques (but, erreur, entraîneurs, etc.)
- ✓ Ajuster les cadrages des plans et des séquences d'image selon les objectifs artistiques recherchés (profondeur de champ, effets d'éclairage, etc.)
- ✓ Réaliser des mouvements de caméra fluides tout en maintenant l'image cadrée afin de suivre le jeu et le déplacement des joueurs
- ✓ Éclairer des séquences, en respectant des indications de réalisation, de qualité de l'image et les besoins du montage ou de la diffusion

Responsable de prise de vue

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Partager les données et informations nécessaires avec l'ensemble des équipes impliquées dans le projet audiovisuel

- ✓ Ajuster le cadrage en fonction des objectifs artistiques recherchés (formats, colorimétrie, focale, cadre, exposition, etc.) afin de réduire les traitements de l'image en postproduction
- ✓ Mettre en œuvre des techniques de trucage et d'effets visuels en direct à la demande
- ✓ Diagnostiquer les difficultés imprévues et proposer une solution ou une alternative et la mettre en œuvre
- ✓ Préparer les médias d'un montage en procédant au pré-dérushage, à la sécurisation des données, ainsi qu'à leur indexation et à leur étiquetage
- ✓ Effectuer les transferts de données numériques enregistrées sur un autre support à destination de la post production
- ✓ Collaborer avec la post production dans l'étalonnage de programmes audiovisuels (colorimétrie, textures, etc.)

5

Assurer la maintenance et l'entretien des équipements et matériels avant, pendant et après le tournage

- ✓ Contrôler le bon fonctionnement du matériel de prise de vue et d'éclairage avant et après le tournage
- ✓ Réaliser les opérations d'entretien courant et de maintenance de premier niveau sur le matériel de prise de vue et d'éclairage
- ✓ Détecter une panne (caméra ou câble défectueux)
- ✓ Dépanner les caméras sur un premier niveau de panne, selon les procédures en vigueur
- ✓ Caractériser une panne ou un dysfonctionnement nécessitant une intervention extérieure et transmettre l'information aux interlocuteurs concernés
- ✓ Renseigner les documents relatifs à l'utilisation ou à l'entretien d'un équipement
- ✓ Assurer le retour du matériel après tournage

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 21 156 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 38,93% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 20% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 13% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 39% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 11% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 9% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 2 720 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | Non pertinent | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 8,50% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées



Pour avoir des chiffres plus précis, aller sur le [Portail statistique de l'Audiovisuel](#).

Responsable de prise de vue

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient majoritairement faire appel à des professionnels **très expérimentés**, devant l'importance des enjeux financiers liés aux Jeux. Le recours à **l'intermittence et aux CDDU** devrait être assez élevé pour absorber les pics d'activité avant, pendant et après les Jeux. A la marge, les entreprises pourraient aussi utiliser la **voie de l'alternance**.
- ✓ En revanche, les métiers liés à internet et aux radios, télés éphémères devraient générer des opportunités pour des **publics un peu plus novices**, notamment des jeunes sortant d'écoles d'audiovisuel ou de journalisme (documentaires sur et autour des Jeux, etc.)

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Le métier de responsable de production peut s'exercer :
 - à la suite d'une **expérience professionnelle** dans l'audiovisuel, notamment en passant par le postes d'Assistant(e) Opérateur(trice) de Prise de Vue, ou encore de machiniste ;
 - après un parcours de **formation professionnelle certifiante de niveau Bac +2 ou plus** préparant à ce métier, associé à une expérience dans le secteur.
- ✓ Ce métier nécessite de bien connaître le **processus de fabrication** d'un film, et d'avoir des connaissances régulièrement actualisées sur les **nouvelles technologies**.
- ✓ Les Jeux 2024 seront marqués par de **forts enjeux de qualité, de sécurité et d'écologie**, ce qui nécessite une vigilance particulière de ces professionnels sur ces aspects-là (respect des règles liées à la sécurité des biens et des personnes, sécurité des branchements électriques, économie d'énergie, etc.)
- ✓ Ces professionnels devront faire preuve de **compétences artistiques**, afin de réaliser des **plans et des prises de vue immersives**, permettant aux spectateurs de se sentir plus proches de ce que vivent les sportifs. Ils devront par ailleurs avoir des connaissances pointues sur la **réglementation** propre à la diffusion d'événements sportifs, ainsi que des **connaissances sur la discipline sportive** qu'il vont enregistrer.
- ✓ Ils devront aussi maîtriser un **vocabulaire de base en Anglais**, afin d'échanger dans un contexte multiculturel, et monter en compétences sur le travail en équipe.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

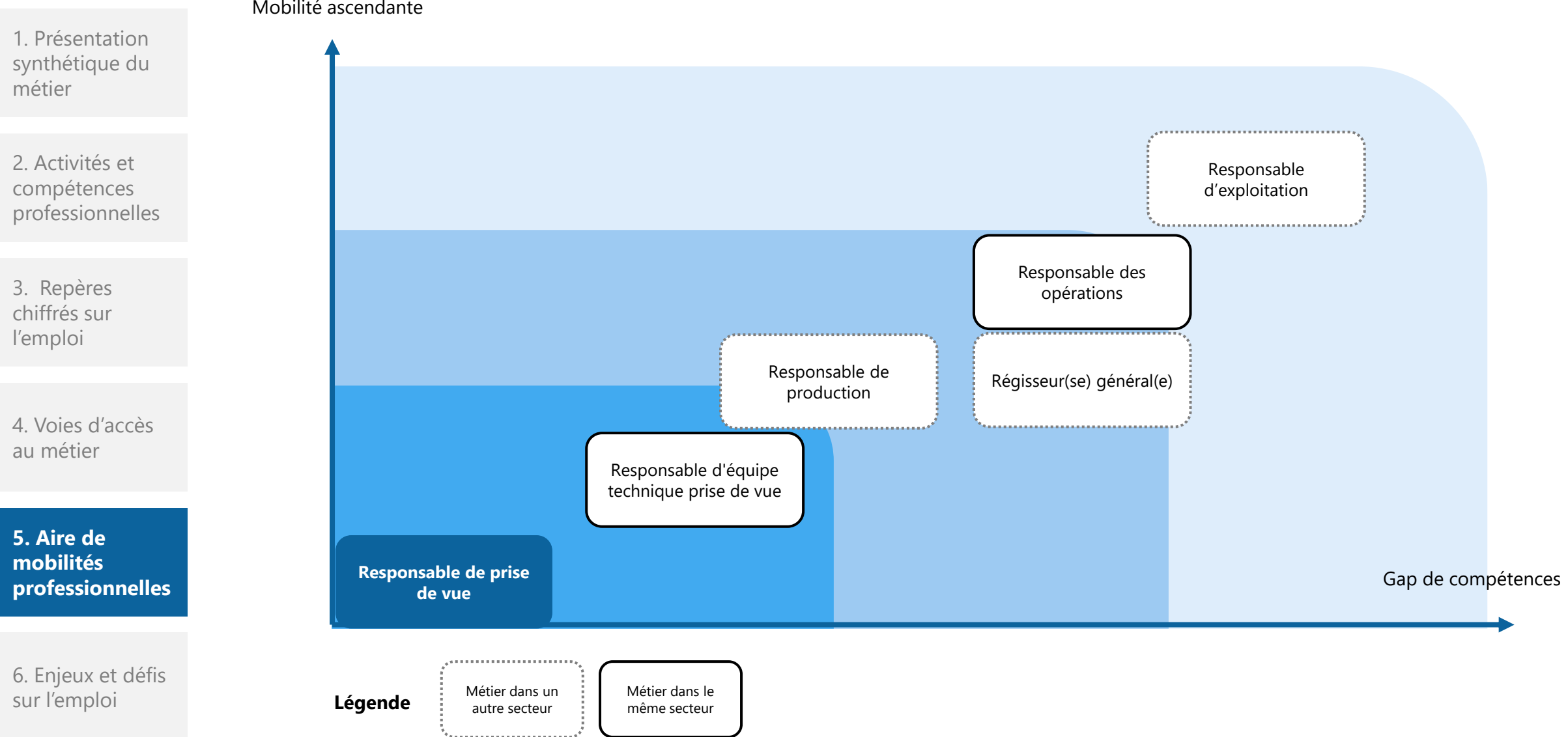
| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| Bac Professionnel Systèmes numériques option B audiovisuels, réseau et équipement domestiques (ARED) | 4 (anciennement IV) |
| BTS Audiovisuel, option Métiers de l'image | 5 (anciennement III) |
| Licence professionnelle Techniques du son et de l'image | 6 (anciennement II) |
| Licence professionnelle gestion de production audiovisuelle et événementielle | 6 (anciennement II) |

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac en audiovisuel, cinéma, spectacle ou musique complété par une solide expérience professionnelle.

Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **323 : Techniques de l'image et du son, métiers connexes du spectacle**
- ✓ **323t : Réalisation du service : montage, éclairage, prise de vue et prise de son**

Responsable de prise de vue



Responsable de prise de vue

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

- **Une offre d'emploi plutôt satisfaisante pour répondre aux besoins occasionnés par les Jeux Olympiques et Paralympiques**
 - Le secteur connaît **beaucoup de professionnels expérimentés**, dont un certain nombre en contrat court toujours en recherche d'emploi. Les entreprises ne devraient donc **pas avoir trop de difficultés** à trouver de la main d'œuvre pour absorber le surcroît d'activité lié aux Jeux.
- **Des emplois qui vont plutôt profiter à des profils expérimentés**
 - D'après les professionnels de la branche, les entreprises devraient privilégier le recours à des **professionnels déjà formés** et ayant déjà une certaine expérience. Toutefois, le **métier de machiniste** pourrait représenter une porte d'entrée dans la branche : en effet, les entreprises pourraient avoir besoin d'assistants son ou image (voire d'assistant(e)s polyvalent(e)s ayant cette double compétence), qui auraient notamment pour mission de tirer les câbles et d'installer les caméras. Ces métiers pourraient être accessibles à des **jeunes en sortie de BTS** et pourraient donc favoriser l'insertion dans la branche.
- **Des compétences propres à la captation d'événements sportifs à développer en amont des Jeux**
 - Des compétences spécifiques seront attendues et la **formation jouera un rôle majeur dans l'accès à l'emploi** : formations en interne sur les problématiques QHSSE, compétences sur les nouvelles techniques propre à chacune des spécialités, nouvelles technologies numériques, compétences linguistiques et de travail en équipe dans des configurations diverses (développement de l'intercommunication et d'un fonctionnement intégrant de plus en plus les réseaux, etc.). Des formations sur les risques liés aux réseaux sociaux devraient aussi être menées, afin de sensibiliser les professionnels sur cette question (droits d'image, etc.)
 - Les professionnels qui seront embauchés dans le cadre des Jeux seront des professionnels **qui sauront filmer le sport**. Les professionnels qui désirent travailler dans le contexte des Jeux devront engranger des expériences dans le domaine, en se rapprochant des réalisateur(trice)s qui captent des événements sportifs, et si nécessaire suivre une formation adaptée. Les branches de l'audiovisuel gagneraient par ailleurs à développer des **formations spécifiques à la captation d'événements sportifs**, du fait de la technicité des équipements utilisés et des exigences liées aux objectifs poursuivis.
- **Des défis à relever pour « réussir les Jeux »**
 - La branche pourrait miser sur la **polycompétence** et développer des **modes de captation simplifiés**, qui existent déjà aujourd'hui sur certains chantiers : le fait d'avoir des techniciens polyvalents plutôt que des assistants spécialisés dans une seule dimension (son/image/scoring), peut permettre de nouvelles configurations plus souples (par exemple, un salarié en régie capable de raccorder les images de deux caméras et de mettre le score).
 - Le rayonnement national des Jeux pourrait être un peu menacé par la **concurrence des opérateurs internationaux**, et par le fait qu'un certain nombre de **petites et moyennes entreprises** pourraient ne **pas être assez armées** pour répondre à des appels d'offre. Les groupes américains représentaient 70 % des revenus des 50 premiers groupes audiovisuels en 2018 (Tendance Clés, Observatoire européen de l'audiovisuel 2019-2020).
 - La pratique du **bénévolat** dans le cadre des Jeux peut poser question. Même si cette dernière représente une porte d'entrée dans le secteur pour un certain nombre de jeunes, celui-ci ne doit pas se faire au détriment de l'emploi et une contrepartie devra en tout cas être apportée aux éventuels bénévoles, en termes de qualification par exemple. Sur ce métier le recours à des bénévoles est rare voire inexistant.

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiches métiers de la Commission paritaire nationale emploi et formation (CPNEF) de l'audiovisuel.
- Portrait statistique du champ de l'Audiovisuel – Site internet de la Commission paritaire nationale emploi et formation de l'audiovisuel.
- Etude diagnostic action « L'impact de la crise sanitaire sur les entreprises et les professionnels de l'audiovisuel » - Kyu Associés, Mai 2021.
- Étude sur l'impact de la crise du Covid-19 sur les secteurs culturels - Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS), Mai 2020.
- Annuaire 2019/ 2020, Tendances Clés - Observatoire européen de l'audiovisuel (Conseil de l'Europe), Strasbourg 2020.
- Baromètre des effets de la crise sanitaire sur le secteur audiovisuel : Impact sur les audiences, les usages et les ressources publicitaires - CSA, Novembre 2020.
- Fiche ROME L1505 - Image cinématographique et télévisuelle – Pôle Emploi, 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- SNRT CGT
- SPI
- CPNEF de l'audiovisuel
- Directeur d'une entreprise de la CPNEF de l'audiovisuel
- Un professionnel : journaliste

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

| METIER : Responsable de prises de vues | | |
|--|--|---|
| Source | Secteur | Nomenclature métier |
| INSEE - DADS | CCN 01297Communication production audiovisuel public 02411Chaînes thématiques 02642Production audiovisuelle | PCS 352a-Journalistes (y c. rédacteurs en chef) 353c-Cadres artistiques et technico-artistiques de la réalisation de l'audiovisuel et des spectacles 465b-Assistants techniques de la réalisation des spectacles vivants et audiovisuels 637c-Ouvriers et techniciens des spectacles vivants et audiovisuels |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 J Information et communication | FAP 2009 U1Z80 Professionnels des spectacles |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 59.11A : Production de films et de programmes pour la télévision 60.20A : Edition de chaînes généralistes 60.20B : Edition de chaînes thématiques | ROME L1304 Réalisation cinématographique et audiovisuelle L1505 Image cinématographique et télévisuelle E1106 Journalisme et information média |



Responsable de prise de son

Responsable de prise de son

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le responsable de prise de son est **en charge du son** tout au long d'un **film** ou d'un **programme audiovisuel** diffusé **en direct ou en différé**, sur un plateau, en extérieurs ou dans un studio.
- ✓ Il détermine les **techniques** et les **moyens** à mettre en œuvre pour le projet audiovisuel, prépare et organise **l'installation des équipements** en amont du tournage, et réalise des opérations de **prises de son** et de **sonorisation** lors de celui-ci.
- ✓ Dans le cadre des Jeux 2024, ces professionnels devront notamment assurer la captation d'événements sportifs, en vue de leur **retransmission en direct**, et / ou de **l'envoi** de vidéos et de sons, parfois retravaillés, aux **chaînes détentrices des droits**.
- ✓ Ces professionnels seront amenés à utiliser des **technologies avancées** (enregistreurs numériques multipistes portables, liaisons HF, etc.) qui supposent une **haute technicité**. Ils devront aussi mobiliser des **connaissances sportives** afin de rendre l'expérience des spectateurs plus **immersive**, dans leur manière de capter l'événement sportif (valoriser les bruits liés au sport en question, les applaudissements du public, etc.)
- ✓ Ces professionnels auront un rôle important à jouer dans **la mise en relation** des différentes parties prenantes du projet audiovisuel car ils seront en charge de déployer **des systèmes d'intercommunication**, qui permettront aux équipes techniques d'avoir des **échanges sélectifs et de qualité hors antenne**. Ils devront travailler avec des acteurs de **toutes nationalités**, ce qui implique de s'adapter à différentes façons de travailler.
- ✓ **Emplois repères associés** : Chef(fe) opérateur(trice) du son / Ingénieur(e) du son / Assistant(e) son tv/car/plateau / Bruiteur(se) / Opérateur(trice) prise de son / Mixeur(se)

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Les entreprises qui emploieront ces professionnels seront les entreprises françaises et internationales de la **prestation technique image et son**. Ce seront majoritairement des entreprises de taille importante de plus de 50 salariés car ce genre d'événements nécessite un **degré de technicité élevé** (cars vidéos, chaîne technique mobile, matériel HD, chaîne double en cas de coupure, etc.). Ces entreprises devront capter des **images internationales**, et/ou répondre à des **marchés de personnalisation**, où il s'agira de faire de **l'habillage**, notamment pour certaines chaînes nationales (recueil des actions de l'équipe du pays concerné, interview de tel ou tel joueur, etc.).
- ✓ Les entreprises seront mobilisées à partir de **l'année précédent les Jeux**, du fait de la multiplication des compétitions internationales (test event) en amont de ces derniers. Le volume de production sera également porté par des **documentaires** à la marge de ces derniers. Les horaires de travail seront liés aux événements à enregistrer.
- ✓ Le **contrat à durée déterminée d'usage** sera le plus courant car ces professionnels pourront avoir de multiples employeurs, et être recrutés pour différents projets.
- ✓ Le secteur est marqué par des **amplitudes horaires** plus larges, par un **travail de nuit et dominical** plus répandu, et par des **déplacements plus fréquents** que dans d'autres secteurs. Les professionnels sont souvent sujets à une **station debout** et à un **port de charges** importants. Pendant les Jeux, les conditions de travail seront aggravées du fait de l'ampleur et de l'exigence des événements (travail discontinu, amplitudes très larges, etc.). Ces professionnels devront travailler majoritairement en **milieu extérieur** et donc être soumis **aux intempéries**. Par ailleurs, ils seront soumis au **stress** et à des situations de tension, notamment en direct antenne.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ L1508 - Prise de son et sonorisation

Responsable de prise de son

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparation des moyens techniques et logistiques nécessaires à la réalisation de la prise de son

2

Installation des équipements et du lieu de tournage en amont de ce dernier

3

Réalisation de la prise de son lors de l'événement sportif

4

Gestion de l'intercommunication entre les différents acteurs du projet de production audiovisuelle

5

Maintenance et entretien des équipements et matériels de prise de son et d'interphonie

Responsable de prise de son

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparer les moyens techniques et logistiques nécessaires à la réalisation de la prise de son

- ✓ Transposer des souhaits de rendus sonores en cahier des charges techniques pour la prise de son, en cohérence avec les éléments visuels
- ✓ Choisir les équipements techniques et leurs implantations optimales au regard des objectifs et des contraintes (acoustique d'un plateau ou conditions sonores des décors naturels, contraintes de lumière et de cadrage, etc.)
- ✓ Elaborer une stratégie d'optimisation de la prise de son en prenant en compte les contraintes et les potentialités du cadrage, du montage et du mixage en vue d'arriver au résultat souhaité
- ✓ Déterminer avec la production les moyens humains, techniques et logistiques nécessaires à la prise de son
- ✓ Commander les matériels de prise de son et de machinerie nécessaires à la réalisation du projet audiovisuel

2

Mener des opérations de préparation et d'installation préalables à un tournage

- ✓ Evaluer l'exploitabilité d'un espace public ou privé et l'aménager en lieu de tournage
- ✓ Installer ou faire installer les moyens techniques fixes et mobiles de prise de son en tenant compte des indications scéniques et des caractéristiques de l'événement sportif
- ✓ Régler ou aider à régler l'emplacement et l'orientation de chaque microphone installé
- ✓ Raccorder les sources à enregistrer au dispositif d'enregistrement en toute sécurité
- ✓ Configurer et paramétrer les équipements d'acquisition, de transport, de traitement et de diffusion du son en appliquant les normes d'enregistrement et de diffusion des signaux
- ✓ Procéder à des essais pour tester la qualité du son en liaison avec l'ingénieur son (à la console) à qui il transmet les informations nécessaires au paramétrage : position du micro, cadre, etc.

3

Réaliser des prises de son dans un objectif de qualité du son et en conformité avec la demande

- ✓ Réaliser la prise de son d'un programme audiovisuel en conditions d'enregistrement ou de direct, en veillant à la qualité du son et à valoriser les sons liés aux moments sportifs clés
- ✓ Corriger le niveau du son, identifier et régler les bruits parasites par tous les moyens de discipline physiques ou électroniques à sa disposition.
- ✓ Surveiller le plan de fréquence utilisé par les systèmes sans fils, son noble, ordre, monitoring tout au long de l'enregistrement
- ✓ Harmoniser les différents niveaux de son afin de respecter les normes de diffusion en vigueur
- ✓ Assurer un relais d'informations depuis le plateau et gérer tous les imprévus techniques et artistiques attendants à la mise en son
- ✓ Résoudre des dysfonctionnements et assurer des réglages de sonorisation de dernière minute (changement de volume sonore)

Responsable de prise de son

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Gérer l'intercommunication entre les différents acteurs impliqués dans le projet de production

- ✓ Déterminer et préparer le nombre de postes nécessaires en fonction des indications de la production et leur affecter un numéro d'identification
- ✓ Elaborer la matrice de distribution des ordres (paramétrer les casques et les oreillettes des différents acteurs pour que les ordres circulent entre les personnes)
- ✓ Identifier et vérifier les liaisons de transmission filaires ou haute fréquence
- ✓ Répondre aux demandes particulières des technicien(ne)s et installer des postes supplémentaires selon leurs demandes
- ✓ Intervenir en cas d'accidents liés à l'utilisation de la transmission haute fréquence (interférences, changement de fréquence...)

5

Assurer la maintenance et l'entretien des équipements et matériels avant, pendant et après le tournage

- ✓ Contrôler le bon fonctionnement du matériel de prise de son et d'interphonie avant et après le tournage (changement des piles, remplacement des micros défectueux, etc.)
- ✓ Réaliser les opérations d'entretien courant et de maintenance de premier niveau sur le matériel de prise de son et d'interphonie
- ✓ Détecter une panne (micro ou câble défectueux)
- ✓ Dépanner les micros sur un premier niveau de panne, selon les procédures en vigueur
- ✓ Caractériser une panne ou un dysfonctionnement nécessitant une intervention extérieure et transmettre l'information aux interlocuteurs concernés
- ✓ Renseigner les documents relatifs à l'utilisation ou à l'entretien d'un équipement
- ✓ Assurer le retour du matériel après tournage en suivant les procédures en vigueur

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 18 972 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 42,56% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 19% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 12% | 82% |

| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 39% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 10% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 9% | 17% |

| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 2 720 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | Non pertinent | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 8,50% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées



Pour avoir des chiffres plus précis, aller sur le [Portail statistique de l'Audiovisuel](#).

Responsable de prise de son

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient essentiellement faire appel à des professionnels **très expérimentés**, devant l'importance des enjeux financiers liés aux Jeux. Le recours à **l'intermittence et aux CDDU** devrait être assez élevé pour absorber les pics d'activité avant, pendant et après les Jeux. A la marge, les entreprises pourraient aussi utiliser la **voie de l'alternance**.
- ✓ En revanche, les métiers liés à internet et aux radios, télés éphémères devraient générer des opportunités pour des **publics un peu plus novices**, notamment des jeunes sortant d'écoles d'audiovisuel ou de journalisme (documentaires sur et autour des Jeux, etc.)

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Le métier de responsable de prise de vue peut s'exercer :
 - à la suite d'une **expérience professionnelle** dans l'audiovisuel, notamment en passant par le postes d'Assistant(e) Opérateur(trice) de Prise de Son, ou encore de machiniste ;
 - après un parcours de **formation professionnelle certifiante de niveau Bac +2 ou plus** préparant à ce métier, associé à une expérience dans le secteur.
- ✓ Ce métier nécessite de bien connaître le **processus de fabrication** d'un film, et d'avoir de très bonnes connaissances en **acoustique, électricité et électronique**.
- ✓ Les Jeux 2024 seront marqués par de **forts enjeux de qualité, de sécurité et d'écologie**, ce qui nécessite une vigilance particulière de ces professionnels sur ces aspects-là (respect des règles liées à la sécurité des biens et des personnes, sécurité des branchements électriques, économie d'énergie, etc.)
- ✓ Ces professionnels sont amenés à utiliser des **systèmes d'intercommunication** et des **technologies sans fils**, de plus en plus importants dans un contexte de développement du travail en équipe et à distance. Ils devront par ailleurs avoir des connaissances actualisées sur la **réglementation** propre à la diffusion d'événements sportifs, ainsi que **sur la discipline sportive** qu'ils auront à capter.
- ✓ Ils devront aussi maîtriser un **vocabulaire de base en Anglais**, afin d'échanger dans un contexte multiculturel, et monter en compétences sur **le travail en équipe**.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| Bac Professionnel Systèmes numériques option B audiovisuels, réseau et équipement domestiques (ARED) | 4 (anciennement IV) |
| BTS Métiers de l'audiovisuel option son | 5 (anciennement III) |
| Licence professionnelle Techniques du son et de l'image | 6 (anciennement II) |
| Licence professionnelle gestion de production audiovisuelle et événementielle | 6 (anciennement II) |

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac en audiovisuel, cinéma, spectacle ou musique complété par une solide expérience professionnelle.

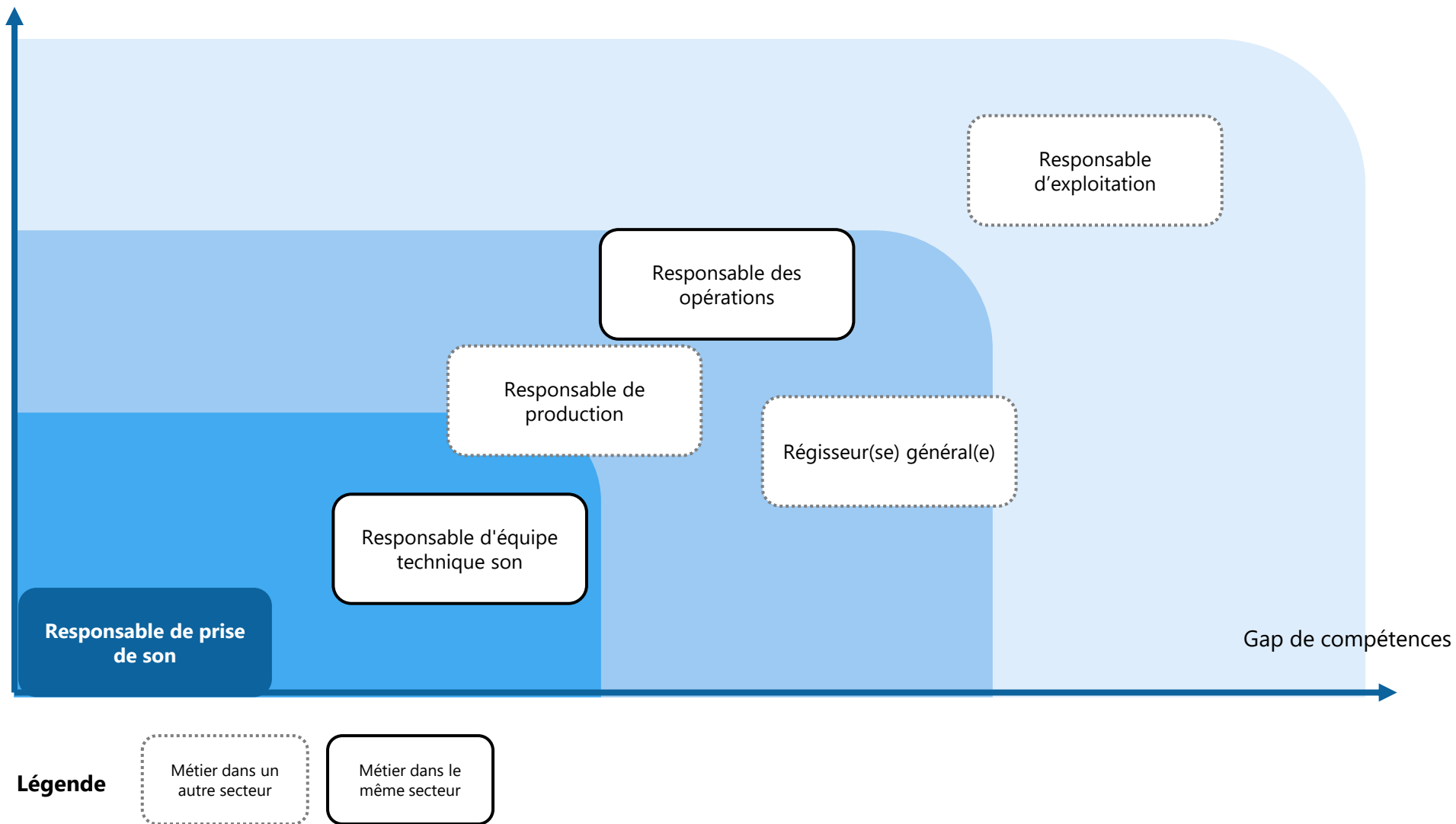
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **323 : Techniques de l'image et du son, métiers connexes du spectacle**
- ✓ **323t : Réalisation du service : montage, éclairage, prise de vue et prise de son**

Responsable de prise de son

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Responsable de prise de son

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

Une offre d'emploi plutôt satisfaisante pour répondre aux besoins occasionnés par les Jeux Olympiques et Paralympiques

- Le secteur connaît **beaucoup de professionnels expérimentés**, dont un certain nombre en contrat court toujours en recherche d'emploi. Les entreprises ne devraient donc **pas avoir trop de difficultés** à trouver de la main d'œuvre pour absorber le surcroît d'activité lié aux Jeux.

Des emplois qui vont plutôt profiter à des profils expérimentés

- D'après les professionnels de la branche, les entreprises devraient privilégier le recours à des **professionnels déjà formés** et ayant déjà une certaine expérience. Toutefois, le métier de **machiniste** pourrait représenter **une porte d'entrée dans la branche** : en effet, les entreprises pourraient avoir besoin d'assistants son ou image (voire d'assistants polyvalents ayant cette double compétence), qui auraient notamment pour mission de tirer les câbles et d'installer les caméras. Ces métiers pourraient être accessibles à des jeunes en sortie de BTS et donc favoriser l'insertion dans la branche.

Des compétences propres à la captation d'événements sportifs à développer en amont des Jeux

- Des compétences spécifiques seront attendues et la **formation jouera un rôle majeur dans l'accès à l'emploi** : formations en interne sur les problématiques QHSSE, compétences sur les nouvelles techniques propres à chacune des spécialités, nouvelles technologies numériques, compétences linguistiques et de travail en équipe dans des configurations diverses (développement de l'intercommunication et d'un fonctionnement intégrant de plus en plus les réseaux, etc.). Des formations sur les risques liés aux réseaux sociaux devraient aussi être menées, afin de sensibiliser les professionnels sur cette question (droits d'image, etc.)
- Les professionnels qui seront embauchés dans le cadre des Jeux seront des professionnels **qui sauront filmer le sport**. Les professionnels qui désirent travailler dans le contexte des Jeux devront engranger des expériences dans le domaine, en se rapprochant des réalisateur(trice)s qui captent des événements sportifs, et si nécessaire suivre une formation adaptée. Les branches de l'audiovisuel gagneraient par ailleurs à développer des **formations spécifiques à la captation d'événements sportifs**, du fait de la technicité des équipements utilisés et des exigences liées aux objectifs poursuivis.

Des défis à relever pour « réussir les Jeux »

- La branche pourrait miser sur la **polycompétence** et développer des **modes de captation simplifiés**, qui existent déjà aujourd'hui sur certains chantiers : le fait d'avoir des techniciens polyvalents plutôt que des assistant(e)s spécialisés dans une seule dimension (son/image/scoring), peut permettre de nouvelles configurations plus souples (par exemple, un salarié en régie capable de raccorder les images de deux caméras et d'afficher le score).
- Le rayonnement national des Jeux pourrait être un peu menacé par la **concurrence des opérateurs internationaux**, et par le fait qu'un certain nombre de **petites et moyennes entreprises** pourraient ne **pas être assez armées** pour répondre à des appels d'offre. Les groupes américains représentaient 70 % des revenus des 50 premiers groupes audiovisuels en 2018 (Tendance Clés, Observatoire européen de l'audiovisuel (2019-2020))
- La pratique du bénévolat dans le cadre des Jeux peut poser question. Même si cette dernière représente une porte d'entrée dans le secteur pour un certain nombre de jeunes, celui-ci ne doit pas se faire au détriment de l'emploi et une contrepartie devra en tout cas être apportée aux éventuels bénévoles, en termes de **qualification** par exemple. Sur ce métier le recours à des bénévoles est rare voire inexistant.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiches métiers de la Commission paritaire nationale emploi et formation (CPNEF) de l'audiovisuel.
- Portrait statistique du champ de l'Audiovisuel – Site internet de la Commission paritaire nationale emploi et formation de l'audiovisuel.
- Etude diagnostic action « L'impact de la crise sanitaire sur les entreprises et les professionnels de l'audiovisuel » - Kyu Associés, Mai 2021.
- Étude sur l'impact de la crise du Covid-19 sur les secteurs culturels - Département des études, de la prospective et des statistiques (DEPS), Mai 2020.
- Annuaire 2019/ 2020, Tendances Clés - Observatoire européen de l'audiovisuel (Conseil de l'Europe), Strasbourg 2020.
- Baromètre des effets de la crise sanitaire sur le secteur audiovisuel : Impact sur les audiences, les usages et les ressources publicitaires - CSA, Novembre 2020.
- Fiche ROME L1508 - Prise de son et sonorisation – Pôle Emploi, 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- SNRT CGT
- SPI
- CPNEF de l'audiovisuel
- Directeur d'une entreprise de la CPNEF de l'audiovisuel

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Responsable / chargé de prises de son

| Source | Secteur | Nomenclature métier |
|---------------------------------|---|---|
| INSEE - DADS | CCN 01297Communication production audiovisuel public 01922Radiodiffusion 02411Chaînes thématiques 02642Production audiovisuelle J Information et communication | PCS 353c-Cadres artistiques et technico-artistiques de la réalisation de l'audiovisuel et des spectacles 465b-Assistants techniques de la réalisation des spectacles vivants et audiovisuels |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | FAP 2009 U1Z80 Professionnels des spectacles |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 59.11A : Production de films et de programmes pour la télévision 60.10Z : Édition et diffusion de programmes radio 60.20A : Edition de chaînes généralistes 60.20B : Edition de chaînes thématiques | ROME L1508 Prise de son et sonorisation |



Technicien(ne) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

Technicien(ne) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Dans sa spécialité professionnelle (lumière, vidéo, son, plateau), le/la technicien(ne) spectacle vivant et événement assure tout ou partie **de la préparation, de l'installation et de la mise en œuvre de l'environnement technique** nécessaire au bon déroulement d'un spectacle vivant ou d'une manifestation publique. Sous la responsabilité d'un(e) régisseur(se), il/elle peut, seul(e) ou en équipe, **assurer, participer ou assister à l'exploitation de l'installation.**
- ✓ Dans le cadre des Jeux 2024, ces professionnels devront installer et désinstaller des équipements importants dans des **délais très courts**, essentiellement en **milieu extérieur**. Les équipements seront souvent raccordés entre eux, ce qui nécessitera une forte capacité à **travailler en équipe**, avec des acteurs aux compétences variées (tirage de câbles électriques, sonorisation de grandes allées, installations de structures sophistiquées, etc.). Ils devront intégrer les contraintes ainsi que les **objectifs artistiques et sportifs** des différentes manifestations afin de les mettre en valeur du mieux possible.
- ✓ Ils interviendront notamment pendant les **cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux** mais aussi dans les **fan zones**, où se développeront des spectacles, et sur **toute la partie réceptive** des Jeux (accueil de la presse du public).
- ✓ Les **principales appellations** du métier sont : Technicien(ne) plateau (technicien(ne) de structure / accrocheur(se)-rigger / machiniste) ; Technicien(ne) vidéo-image (projectionniste) ; Technicien(ne) lumière (poursuiveur(se) / électricien(ne)) ; Technicien(ne) son (technicien(ne) système / technicien(ne) instruments / backliner). Appellations communes à toutes les spécialités : (pupitreur(se) / opérateur(trice) du spectacle vivant).

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Les Jeux 2024 mobiliseront des installations provisoires avec des moyens importants en **structures métalliques** (tribunes, arches, etc.), en électricité, en sonorisation, en vidéos et projection d'images, ce qui devrait représenter de nombreuses opportunités pour ces professionnels. La mobilisation de ces derniers devrait intervenir **entre 3 et 6 mois avant les Jeux**. Les techniciens en électricité et plateau devraient arriver avant ceux du son et de la lumière.
- ✓ Les Jeux devraient être porteurs de marchés à la fois pour **des grandes entreprises**, notamment sur la réalisation de prestations totales, mais aussi pour de nombreuses **petites entreprises locales**, directement ou par de la sous-traitance, du fait de **nombreux besoins territorialisés** (multiplicité des lieux d'implantation des équipements et multiplicité des tâches nécessaires à mettre en œuvre).
- ✓ La durée des contrats offerts sera globalement courte (égale au temps de la préparation et de l'évènement en lui-même), et le temps de travail sera variable d'un poste à un autre. La plupart des postes seront pourvus uniquement pour le **montage et le démontage** des installations, alors que certains autres pourraient être mobilisés sur **l'exploitation des installations** pendant l'évènement. Un certain nombre de ces travailleurs exercent en tant que **saliés intermittents** (CDDU).
- ✓ Le travail sera réalisé dans un environnement très **contraint temporellement et géographiquement**, avec des horaires souvent atypiques, du fait des contraintes d'organisation des sites (nuit, rythmes décalés, week-ends). Ces professionnels seront exposés à **des risques professionnels** : port de charges, station debout, troubles musculosquelettiques, risques auditifs, chutes, risque électrique, stress, etc.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ L1508 - Prise de son et sonorisation
- ✓ L1504 - Éclairage spectacle
- ✓ L1506 - Machinerie spectacle

Technicien(ne) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparation des équipements et du matériel scéniques

2

Installation des équipements et mise en œuvre de réglages

3

Mise en œuvre de solutions techniques pendant la manifestation / l'événement

4

Démontage et rangement des équipements

5

Maintenance et entretien des équipements et matériels scéniques

Technicien(ne) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparer les équipements et matériels nécessaires à l'exploitation des événements et manifestations des JO

- ✓ Collecter les informations relatives à l'événement auprès du régisseur technique, du commercial ou à défaut directement auprès du commanditaire
- ✓ Lire un document professionnel, une notice technique et la traduire en équipements et réponses techniques adaptées
- ✓ Compléter le détail de la liste des équipements afin d'anticiper les besoins techniques éventuels
- ✓ Collecter et préparer le parc de matériel technique prévu pour la réalisation de la prestation selon les procédures en vigueur
- ✓ Contrôler le nombre et l'état de conformité des équipements à l'aide des outils adaptés
- ✓ Charger les camions en respectant les règles de stockage et d'ergonomie, et dans un ordre cohérent avec la logique d'installation des équipements sur le lieu de l'événement

2

Réaliser le montage et les réglages des équipements en respectant le plan d'implantation et les consignes de sécurité

- ✓ Charger et décharger les équipements en veillant à la sécurité des biens et des personnes, manuellement ou à l'aide d'outils de manutention adaptés
- ✓ Installer le matériel sur le lieu de prestation conformément à la demande du régisseur ou du commanditaire, en respectant les contraintes techniques et de sécurité des lieux et du public
- ✓ Câbler, raccorder et assembler les équipements techniques selon les règles d'usage et en prenant en compte les équipements déjà mis en place par d'autres techniciens
- ✓ Réaliser les réglages et tester les installations en prenant en compte les retours du régisseur et les enjeux artistiques liés à l'événement
- ✓ Travailler en bonne intelligence avec l'ensemble des corps de métiers nécessaires à la réalisation de l'événement

3

Mettre en œuvre des solutions techniques répondant aux demandes du commanditaire pendant l'événement / la manifestation

- ✓ Transmettre les informations relatives à la préparation effectuée, aux travaux confiés à l'équipe en charge de l'exploitation
- ✓ Effectuer à la demande des vérifications et des corrections nécessaires à la qualité technique et artistique de la prestation (lors des répétitions et de l'événement)
- ✓ Réaliser des effets techniques répondant aux demandes artistiques du régisseur, selon son domaine de compétence
- ✓ Assurer le remplacement d'équipements dysfonctionnels dans les délais les plus courts possibles
- ✓ Implanter des matériels supplémentaires en tenant compte des contraintes, des besoins et des matériels des autres domaines.
- ✓ Résoudre des problèmes techniques affectant le bon déroulement de l'exploitation

Technicien(ne) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Réaliser le démontage et le rangement des équipements à la fin de la manifestation / de l'événement

- ✓ Ranger et nettoyer l'espace scénique après la représentation en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité
- ✓ Réaliser l'état des lieux (salissures, dégradations, dysfonctionnements...) à la fin de l'événement et faire un bilan oral ou écrit au régisseur
- ✓ Repérer et marquer les équipements dysfonctionnels selon les procédures en vigueur
- ✓ Protéger les matériels et les équipements avant de les stocker dans les camions
- ✓ Porter et déplacer les matériels et équipements avec soin et précision, dans le respect des règles ergonomiques de port de charges
- ✓ Caler et arrimer les produits dans le camion
- ✓ Organiser le chargement du camion en tenant compte des règles de sécurité, des spécificités des équipements et des capacités de chargement du véhicule

5

Assurer la maintenance et l'entretien des équipements et matériels scéniques en amont et en aval de la prestation

- ✓ Diagnostiquer et signaler un dysfonctionnement de premier niveau.
- ✓ Démonter, nettoyer, contrôler et surveiller l'usure des outillages et pièces des équipements
- ✓ Réaliser les opérations d'entretien courant et de maintenance de premier niveau sur les matériels et équipements en respectant les normes et techniques de fonctionnement et d'utilisation des produits et des matériels
- ✓ Changer des pièces et outillages dysfonctionnels à l'identique, en utilisant les outils adaptés
- ✓ Caractériser une panne ou un dysfonctionnement nécessitant une intervention extérieure et transmettre l'information au service après vente
- ✓ Renseigner les documents relatifs à l'utilisation ou à l'entretien d'un équipement ou d'un matériel

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 19 872 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 14,52% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 42% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 26% | 82% |

| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 24% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 12% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 9% | 17% |

| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 5 140 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | Non Pertinent | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 9,1% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées



Pour voir des chiffres plus précis, aller sur le [Tableau de bord statistique](#) sur le site de la CPNEF-SV.

Technicien(ne) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier**
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient avoir majoritairement recours à la **mobilisation de salariés déjà en poste**, ou à des **intermittents** avec lesquels elles ont l'habitude de travailler. Elles pourraient solliciter davantage ces derniers pour pouvoir élargir leurs équipes lorsque plusieurs événements se dérouleront en même temps.
- ✓ Les entreprises devraient aussi recruter des personnes supplémentaires sur **des contrats courts** pour répondre au pic d'activité. En complément, des recrutements pourront être réalisés sur des **contrats longs** afin de satisfaire les nécessaires besoins de préparation (entraînements et répétitions) et de formation en prévision des Jeux 2024.

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Le métier de technicien(ne) spécialisé(e) peut s'exercer :
 - à la suite d'une expérience professionnelle ou dans un autre métier du spectacle vivant, ou d'un autre domaine technique, confortée par des actions de **formation continue** ;
 - après un parcours de **formation professionnelle certifiante** préparant à ce métier, associé à une expérience dans le secteur.
- ✓ L'exercice de ce métier peut nécessiter la détention de **certifications, d'habilitations, d'autorisations** ou de permis spécifiques (SSIAP, SST, CACES®, électricité, machinerie/levage...).
- ✓ Les Jeux 2024 seront marqués par de **forts enjeux de qualité, de sécurité et d'écologie**, ce qui nécessite une vigilance particulière de ces professionnels sur ces aspects-là (respect des règles liées à la sécurité des biens et des personnes, etc.)
- ✓ Devant l'ampleur des besoins pour les Jeux, les entreprises devraient rechercher des profils ayant une **certaine polyvalence** : par exemple, des profils lumière au sens large, avec un peu de connaissances en structure métallique et un peu d'électricité. On peut en effet voir des **cercles de compétences assez proches** et complémentaires (lumière / structure) et (son / vidéo).
- ✓ Ces professionnels auront aussi à maîtriser un **vocabulaire de base en Anglais**, afin d'échanger dans un contexte multiculturel.

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| CAP/BEP en machinerie de spectacle, menuiserie, serrurerie | 3 (anciennement V) |
| Titre professionnel de technicien du spectacle avec l'option souhaitée | 4 (anciennement IV) |
| CQP Electricien du spectacle | 4 (anciennement IV) |
| CQP Accrocheur rigger du spectacle | 4 (anciennement IV) |
| Bac pro en électronique / informatique (son) ou en électronique/électricité (lumière) | 4 (anciennement IV) |
| BTS Métiers de l'audiovisuel avec l'option souhaitée | 5 (anciennement III) |
| Diplôme national des métiers d'art et du design mention spectacle | 6 (anciennement II) |

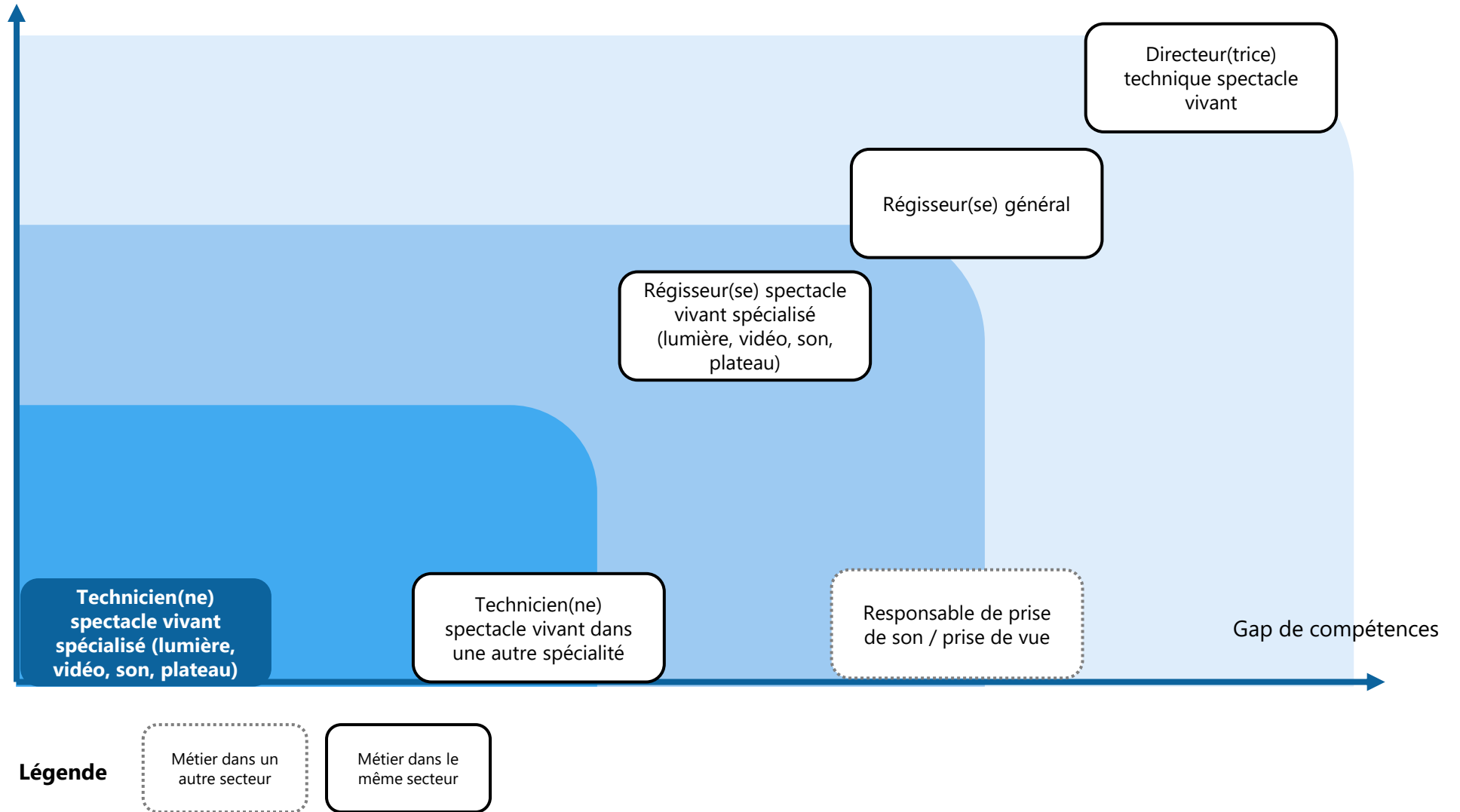
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **323 : Techniques de l'image et du son, métiers connexes du spectacle**
- ✓ **255m : Electricité, électronique**

Technicien(ne) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier
2. Activités et compétences professionnelles
3. Repères chiffrés sur l'emploi
4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Technicien(ne) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

▪ Des métiers à l'attractivité différenciée lesquels des difficultés de recrutement sont à prévoir

- Le secteur du spectacle vivant connaît **une forte multi-activité**. En effet un certain nombre de professionnels ont souvent des **spécialités voisines qu'ils cumulent**, dans leur emploi principal ou dans des emplois différents. A noter que des technicien(ne)s spectacles vivant peuvent aussi être régisseur(se)s et inversement. Des questions se poseront en termes d'attractivité des métiers et de pérennisation des emplois créés suite aux Jeux 2024.
- Les entreprises anticipent des **carences pour les métiers de technicien(ne)s en lumière et de technicien(ne)s en infrastructure/ferraille**, car ces métiers sont moins attractifs que ceux du son et la vidéo/images. Les Jeux draineront toutefois des besoins très importants dans ces domaines, notamment dans la lumière qui demande une main d'œuvre plus nombreuse que les autres spécialités. Il faudra donc faire un travail de **valorisation des métiers et de formation** afin d'avoir la main d'œuvre nécessaire.

▪ Des métiers qui devraient être peu accessibles à des publics extérieurs à la branche, sauf pour le métier de roading

- Durant les Jeux, les entreprises devraient recourir à des **professionnels déjà formés** et ayant déjà eu une certaine expérience. Toutefois, le **métier de roading** pourrait représenter une porte d'entrée dans la branche : en effet, les entreprises pourraient avoir besoin de manutentionnaires spécialisés, qui auraient à maîtriser les gestes et postures (port de charges...), à connaître les fondamentaux de la prévention des risques et à minima détenir le vocabulaire technique de la branche mais dont le métier serait potentiellement accessible à des individus non qualifiés. Cette piste pourrait être intéressante à creuser dans le cadre des Jeux afin de favoriser **l'insertion** de certains publics éloignés de l'emploi.

▪ Des défis à relever pour « réussir les Jeux »

- Les entreprises françaises auront à faire face à la **concurrence des opérateurs internationaux**, même si la reconnaissance du savoir-faire français pour ce qui relève du spectacle vivant est un élément protecteur vis-à-vis de cette dernière. Les professionnels auront à maîtriser un vocabulaire de base en Anglais et devront travailler avec des étrangers, ayant des habitudes et des façons de travailler différentes.
- Le **recours à l'intermittence** est habituel dans le secteur et devrait constituer une réserve pour permettre aux entreprises d'absorber le surcroît d'activité. Toutefois, plus les **commandes seront passées tôt**, plus les entreprises pourront s'organiser en amont des Jeux et plus elles auront de chances de trouver des travailleurs parmi cette réserve d'intermittents.
- Des compétences spécifiques seront attendues et la **formation jouera un rôle majeur dans l'accès à l'emploi** : formations en interne sur les problématiques QHSSE, compétences sur les nouvelles techniques propre à chacune des spécialités, nouvelles technologies numériques, réseaux, préventions des risques individuels et collectifs, compétences linguistiques et de travail en équipe dans des configurations diverses (développement de l'intercommunication, etc.)
- La branche connaît un véritable **enjeu d'accompagnement à la formation** : les formations coûtent cher et passent majoritairement par le CPF ou CPFT, ce qui les rend peu accessibles à des personnes en reconversion ou à des demandeurs d'emploi. La voie des GEIQ peut être un levier pour développer des certifications comme des CQP (exemple du CQP électricien du spectacle, accessible pour les personnes plus éloignées de l'emploi).

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiches métiers de la Commission Paritaire Nationale Emploi-Formation Spectacle Vivant (CPNEF-SV).
- Tableau de bord statistique, Les employeurs et l'emploi dans le spectacle vivant – Observatoire des métiers du spectacle vivant, 2017.
- Spectacles vivants, emplois et carrières – Observatoire des Métiers du Spectacle Vivant, 2017.
- Diagnostic action, Impact de la crise sanitaire dans le spectacle vivant - Commission Paritaire Nationale Emploi-Formation Spectacle Vivant, Mai 2021.
- Arts du spectacle et risques professionnels – Dossier médico-technique, INRS, 2009.
- Fiches ROME L1508 - Prise de son et sonorisation ; L1504 - Éclairage spectacle ; L1506 - Machinerie spectacle – Pôle Emploi, 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- SYNPASE
- CPNEF Spectacle vivant
- Directeur d'une entreprise de spectacle vivant
- Deux professionnels : un technicien spectacle vivant et événement spécialité lumière, et un régisseur général

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Technicien spectacle vivant et événement, spécialités lumière, vidéo, son, plateau

| Source | Secteur | | Nomenclature métier | |
|---------------------------------|-------------------|--|---------------------|--|
| INSEE - DADS | CCN | 01285 Entreprises artistiques et culturelles 02717 Entreprises techniques au service création événement | PCS | 465b-Assistants techniques de la réalisation des spectacles vivants et audiovisuels 637c-Ouvriers et techniciens des spectacles vivants et audiovisuels |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | R Arts, spectacles et activités récréatives | FAP 2009 | U1Z80 Professionnels des spectacles |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 90.01Z : Arts du spectacle vivant 90.02Z : Activités de soutien au spectacle vivant | ROME | L1504 Éclairage spectacle L1506 Machinerie spectacle |

Régisseur(se) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

Régisseur(se) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la régisseur(se) spectacle vivant et événement réalise **l'exploitation** et la **conduite** des spectacles, des événements et des manifestations. Il/elle **gère et coordonne les moyens humains et matériels** qui lui sont confiés et **contrôle** le bon déroulement des opérations.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, les régisseur(se)s devront s'assurer que les événements se déroulent **conformément aux souhaits du commanditaire**. Ils seront en **communication constante** avec ce dernier afin d'ajuster en continu le projet. Ils devront aussi pouvoir anticiper des dysfonctionnements, aléas et être capables d'être force de proposition pour mener **des solutions alternatives**. Ils devront par ailleurs intégrer **les enjeux QHSSE** dans leurs tâches.
- ✓ Face à l'ampleur des Jeux, ces professionnels pourront avoir à encadrer des acteurs très **nombreux et variés** (équipes techniques, d'exploitation, bureau des études, prestataires, etc.). Ils devront donc avoir des compétences en **management** décuplées, pour réussir à **motiver et fédérer les équipes** autour du projet commun, **gérer des conflits**, etc.
- ✓ Les régisseur(se)s spécialisé(e)s seront **en étroite relation avec le/la régisseur(se) général(e)** afin de favoriser une plus grande collaboration entre les équipes des différentes spécialités.
- ✓ Ils pourront aussi venir **en renfort** aux équipes sur la **réalisation de tâches techniques** (montage, réparation de matériel, etc.)
- ✓ Ils interviendront notamment pendant les **cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux** mais aussi dans les **fan zones**, où se développeront des spectacles, ainsi que sur **la partie réceptive** des Jeux (accueil de la presse du public).

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Les Jeux 2024 mobiliseront des installations provisoires avec des moyens importants en **structures métalliques** (tribunes, arches, etc.), en électricité, en sonorisation, en vidéos, en projection d'images, ce qui devrait représenter de nombreuses opportunités pour ces professionnels. La mobilisation de ces derniers devrait intervenir **entre 3 et 6 mois avant les Jeux**. Les techniciens en électricité et plateau devraient arriver avant ceux du son et de la lumière.
- ✓ Les Jeux devraient être porteurs de marchés à la fois pour **des grandes entreprises**, notamment sur la réalisation de prestations totales, mais aussi pour de nombreuses **petites entreprises locales**, directement ou par de la sous-traitance, du fait de **nombreux besoins territorialisés** (multiplicité des lieux d'implantation des équipements et multiplicité des tâches nécessaires à mettre en œuvre).
- ✓ Ces professionnels seront employés **en CDD / CDDU**, avec une **durée de contrats plutôt courte** (égale au temps de la préparation et de l'événement en lui-même), mais des emplois pourront également être pourvus **en CDI**. Un certain nombre de ces professionnels exerceront en tant que salariés intermittents (CDDU), dans une moindre mesure que les technicien(ne)s du spectacle vivant et événement.
- ✓ Le travail sera réalisé dans un environnement très **contraint temporellement et géographiquement**, avec des horaires souvent atypiques, du fait des contraintes liées à l'organisation des sites (nuit, rythmes décalés, week-ends, etc.) Les professionnels seront exposés aux mêmes **risques professionnels** que les technicien(ne)s : port de charges, risques auditifs, chutes, risque électrique, etc. Ils pourront être soumis à un **fort stress** et à **des situations conflictuelles**.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ L1509 - Régie générale
- ✓ L1302 - Production et administration spectacle, cinéma et audiovisuel

Régisseur(se) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Analyse de la demande et construction du plan d'implantation des matériels scéniques

2

Planification et coordination des moyens humains, techniques, et logistiques nécessaires à la bonne réalisation de l'événement ou de la manifestation

3

Communication en continu avec le client ou le commanditaire

4

Management et supervision des équipes techniques mobilisées sur le projet (permanents et intermittents)

5

Tenue de la régie et conduite technique lors des événements et manifestations

6

Bilan et transmission d'informations sur le déroulement du projet

Régisseur(se) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Analyser la demande et élaborer le plan d'implantation des matériels scéniques

- ✓ Collecter des informations sur le dossier auprès du service commercial ou directement auprès du commanditaire
- ✓ Analyser les fiches techniques ou les demandes de réalisation et les traduire en une réponse technique adaptée
- ✓ Faire la liste de tous les éléments techniques qui seront nécessaires à la réalisation du projet, seul ou en concertation avec d'autres acteurs, en tenant compte des budgets alloués
- ✓ Etablir un plan d'implantation des matériels scéniques à l'aide d'un logiciel de dessin assisté par ordinateur, et en tenant compte des spécificités et contraintes des lieux d'exploitation des événements à venir
- ✓ Produire des documents destinés à affiner / expliciter le plan d'implantation en respectant les normes, symboles et échelles de référence

2

Planifier et coordonner les moyens humains, techniques, logistiques nécessaires à la bonne réalisation de l'événement

- ✓ Définir les besoins en personnels techniques et constituer les équipes, dans la limite des moyens qui lui sont alloués et dans le respect de la réglementation du travail
- ✓ Sélectionner les prestataires techniques et négocier le coût des interventions à mener
- ✓ Etablir les plannings permettant de calibrer les activités des uns et des autres en tenant compte d'un ensemble de critères : plans de charge, qualité des prestations à réaliser, délais à respecter, contraintes liées à l'activité, etc.
- ✓ Dresser l'inventaire des matériels et produits disponibles et passer des commandes d'approvisionnement selon les procédures
- ✓ Transmettre oralement ou par écrit les décisions prises aux différents services afin que ces derniers puissent mettre en mouvement leurs équipes de manière rapide et organisée

3

Communiquer avec le client afin d'ajuster le projet tout au long de l'événement

- ✓ Communiquer régulièrement, de manière transparente et proactive avec le commanditaire sur l'état d'avancement du projet
- ✓ Proposer des améliorations de fonctionnement et procéder aux adaptations techniques nécessaires, au regard des contraintes existantes et dans le cadre des moyens alloués
- ✓ Répondre aux demandes de dernière minute du commanditaire en trouvant des solutions rapides et adaptées (implantation d'un matériel supplémentaire, changement de plateau, etc.)
- ✓ Traiter les aléas et ajuster l'organisation des activités des équipes en fonction de la situation et des besoins exprimés par le commanditaire
- ✓ Traiter avec recul une situation relationnelle délicate avec le commanditaire en utilisant des éléments objectifs

Régisseur(se) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Organiser et encadrer le travail des techniciens placés sous sa responsabilité

- ✓ Contrôler les bonnes conditions d'accueil et de travail des équipes techniques et artistiques
- ✓ Diffuser les consignes et les documents nécessaires aux équipes mobilisées (planning, plans, coordonnées des interlocuteurs, etc.)
- ✓ Animer des réunions de régulation et adapter les directives selon l'état d'avancement des projets afin de respecter le planning de réalisation
- ✓ Sensibiliser les équipes sur l'application des normes et des techniques de mise en œuvre, ainsi que sur le respect des règles QHSSE
- ✓ Surveiller l'exécution des travaux et leur conformité aux règles de l'art et de sécurité
- ✓ Intervenir en cas de risque identifié pour la qualité ou la sécurité des biens et personnes
- ✓ Faciliter la diffusion de l'information, la cohésion et la collaboration au sein des équipes et réguler les conflits éventuels

5

Assurer la régie et la conduite technique pendant les spectacles, événements et manifestations

- ✓ Effectuer et / ou vérifier le réglage des matériels et équipements en réponse aux demandes artistiques
- ✓ Assurer la continuité de l'exploitation pendant l'événement en coordonnant en temps réel les opérations des équipes en charge de celle-ci
- ✓ Recueillir les éventuelles difficultés auprès des équipes et intervenir rapidement afin de rétablir des conditions de qualité optimale
- ✓ Restituer la conduite en l'adaptant aux changements éventuels, de la manière la plus efficace et fluide possible
- ✓ S'assurer de la bonne transmission des informations entre les différentes équipes tout au long de l'événement et faciliter la coactivité
- ✓ Apporter une aide technique aux utilisateurs d'un équipement ou d'un matériel en cas de besoin

6

Faire le bilan du projet et remonter des informations pertinentes sur ce dernier

- ✓ Définir des indicateurs de suivi de l'activité et les renseigner tout au long du projet selon les procédures en vigueur
- ✓ Recueillir auprès de différents interlocuteurs (commanditaire, techniciens, etc.) leurs avis sur la qualité du projet et ses axes d'amélioration
- ✓ Réaliser des débriefings avec les équipes mobilisées afin de tirer des enseignements pour les prochains événements
- ✓ Remonter des informations concernant le travail des salariés permanents et des intermittents aux équipes de planning / des ressources humaines
- ✓ Réaliser une veille sur l'évolution technologique des équipements et du matériel scéniques afin de proposer des évolutions de ce dernier

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 17 952 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 37,00% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 47% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 31% | 82% |

| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 23% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 9% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 11% | 17% |

| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 5 140 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | Non Pertinent | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 9,1% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées



Pour voir des chiffres plus précis, aller sur le [Tableau de bord statistique](#) sur le site de la CPNEF-SV.

Régisseur(se) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient majoritairement mobiliser **des salariés déjà en poste**, ou des **intermittents** avec lesquels elles ont l'habitude de travailler. Elles pourraient **favoriser des mobilités ascendantes** en amont des Jeux afin d'avoir suffisamment de régisseurs pendant ces derniers, moyennant des actions de formation adaptées.
- ✓ Les entreprises devraient aussi recruter des personnes supplémentaires sur **des contrats courts** pour répondre au pic d'activité. En complément, des recrutements pourront être réalisés sur des **contrats longs** afin de satisfaire les nécessaires besoins de préparation (entraînements et répétitions) et de formation en prévision des Jeux 2024.

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Le métier de technicien(ne) spécialisé(e) peut s'exercer :
 - à la suite d'une expérience professionnelle **de minimum 3 ans** dans le spectacle vivant, par exemple en tant que technicien(ne), avec une progressive **prise de responsabilités** ;
 - après un parcours de **formation professionnelle certifiante de niveau Bac +3 ou plus** préparant à ce métier, associé à une expérience dans le secteur.
- ✓ Le métier de régisseur(se) requiert une forte **culture générale artistique et dramaturgique**, ainsi que des **connaissances techniques actualisées** liées à sa spécialité et au matériel scénique associé.
- ✓ Les Jeux 2024 seront marqués par de **forts enjeux de qualité, de santé au travail, de sécurité et d'écologie**, ce qui nécessite une vigilance particulière de ces professionnels sur ces aspects-là (choix des équipements en conséquence, contrôle de la bonne réalisation des procédures QHSSE, etc.)
- ✓ Devant l'ampleur des besoins humains et la diversité des types de contrat, les régisseurs devront avoir des compétences plus poussées **en droit du travail**, en **ressources humaines** et en contrats de prestation de services.
- ✓ Ils devront aussi maîtriser un **vocabulaire de base en Anglais**, afin d'échanger dans un contexte multiculturel. Enfin, ils devront savoir **gérer les situations à risque et les conflits**, dans un contexte où les équipes seront soumises à une forte pression.

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| Titre professionnel Régisseur spécialisé | 4 (anciennement IV) |
| Titre professionnel Régisseur général | 5 (anciennement III) |
| BTS Métiers de l'audiovisuel avec l'option souhaitée | 5 (anciennement III) |
| Diplôme de technicien des métiers du spectacle | 6 (anciennement II) |
| Diplôme arts et techniques du théâtre | 7 (anciennement I) |

Des **formations en alternance** de régisseur son, lumière ou plateau sont également assurées par le CFA du spectacle vivant et de l'audiovisuel en partenariat avec le CFPTS.

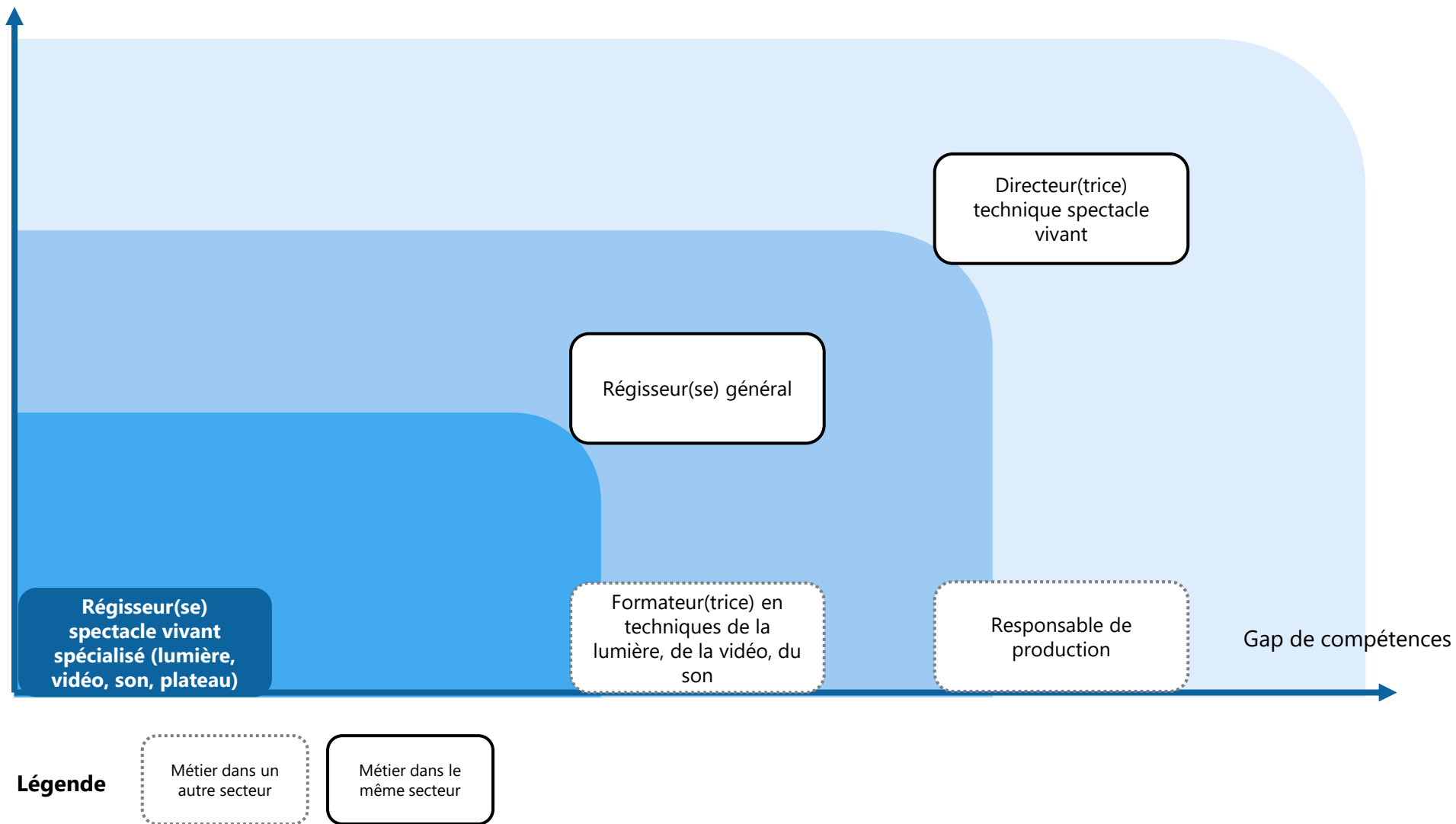
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **323t : Réalisation du service : montage, éclairage, prise de vue et prise de son**
- ✓ **323p : Organisation, gestion : Production et régie**

Régisseur(se) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Régisseur(se) spectacle vivant et événement (spécialités lumière, vidéo, son, plateau)

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

■ Des métiers à l'attractivité différenciée et pour lesquels des difficultés de recrutement sont à prévoir

- Le secteur du spectacle vivant se caractérise par **une forte multi-activité**. En effet un certain nombre de professionnels ont souvent des **spécialités voisines qu'ils cumulent**, dans leur emploi principal ou dans des emplois différents (Observatoire de la CPNEF SV). A noter que des professionnels peuvent à la fois être techniciens et régisseurs, selon les missions sur lesquelles ils interviennent.
- Les entreprises anticipent des **carences pour les métiers de régisseurs en lumière et de régisseurs en infrastructure/ferraille**, car ces métiers sont moins attractifs que ceux du son et la vidéo/images. Les Jeux draineront toutefois des besoins très importants dans ces domaines, notamment dans la lumière qui demande une main d'œuvre plus importante que les autres spécialités. Il faudra donc faire un travail de **valorisation des métiers et des formations** afin d'avoir la main d'œuvre et les compétences nécessaires. Des réflexions devront également être menées pour **prévenir** au maximum les emplois créés suite aux Jeux.

■ Des métiers qui devraient être peu accessibles à des publics extérieurs à la branche, sauf pour le métier de roading

- D'après les professionnels de la branche, les entreprises devraient privilégier les **professionnels déjà formés** et ayant déjà une certaine expérience. Toutefois, le **métier de roading** pourrait représenter une porte d'entrée dans la branche : en effet, les entreprises pourraient avoir besoin de manutentionnaires spécialisés, qui auraient à minima à maîtriser les gestes et postures (port de charges...), à connaître les fondamentaux de la prévention des risques et à détenir le vocabulaire technique du secteur mais dont le métier serait potentiellement accessible à des individus non qualifiés. Cette piste pourrait être intéressante à creuser dans le cadre des Jeux afin de favoriser **l'insertion** de certains publics éloignés de l'emploi.

■ Des défis à relever pour « réussir les Jeux »

- Les entreprises françaises auront à faire face à la **concurrence des opérateurs internationaux**, même si la reconnaissance du savoir-faire français pour ce qui relève du spectacle vivant est un élément protecteur vis-à-vis de cette dernière. Les professionnels devront maîtriser un vocabulaire de base en Anglais et devront travailler avec des étrangers, ayant des habitudes et des façons de travailler différentes.
- Le **recours à l'intermittence** est habituel dans la branche et devrait constituer une réserve pour permettre aux entreprises d'absorber le surcroît d'activité. Toutefois, plus les **commandes seront passées tôt**, plus les entreprises pourront s'organiser en amont des Jeux et plus elles auront de chances de trouver des travailleurs parmi cette réserve d'intermittents.
- Des compétences spécifiques seront attendues et la **formation jouera un rôle majeur dans l'accès à l'emploi** : formations en interne sur les problématiques QHSSE, compétences sur les nouvelles techniques propre à chacune des spécialités, nouvelles technologies numériques, réseaux, préventions des risques individuels et collectifs, compétences linguistiques et de travail en équipe dans des configurations diverses (développement de l'intercommunication, etc.)
- La branche connaît un véritable **enjeu d'accompagnement à la formation** : les formations coûtent cher et passent majoritairement par le CPF ou CPFT, ce qui les rend peu accessibles à des personnes en reconversion ou à des demandeurs d'emploi. La voie des GEIQ peut être un levier pour développer des certifications comme des CQP (exemple du CQP électricien du spectacle, accessible pour les personnes plus éloignés de l'emploi).

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiches métiers de la Commission Paritaire Nationale Emploi-Formation Spectacle Vivant (CPNEF-SV).
- Tableau de bord statistique, Les employeurs et l'emploi dans le spectacle vivant – Observatoire des métiers du spectacle vivant, 2017.
- Spectacles vivants, emplois et carrières – Observatoire des Métiers du Spectacle Vivant, 2017.
- Diagnostic action, Impact de la crise sanitaire dans le spectacle vivant - Commission Paritaire Nationale Emploi-Formation Spectacle Vivant, Mai 2021.
- Arts du spectacle et risques professionnels – Dossier médico-technique, INRS, 2009.
- Fiches ROME L1509 - Régie générale ; L1302 - Production et administration spectacle, cinéma et audiovisuel – Pôle Emploi, 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- SYNPASE
- CPNEF Spectacle vivant
- Directeur d'une entreprise de spectacle vivant
- Deux professionnels : un technicien spectacle vivant et événement spécialité lumière, et un régisseur général

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Régisseur spectacle vivant et événement

| Source | Secteur | Nomenclature métier |
|---------------------------------|--|---|
| INSEE - DADS | CCN 01285 Entreprises artistiques et culturelles 02717 Entreprises techniques au service création événement | PCS 353c-Cadres artistiques et technico-artistiques de la réalisation de l'audiovisuel et des spectacles 465b-Assistants techniques de la réalisation des spectacles vivants et audiovisuels |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 R Arts, spectacles et activités récréatives | FAP 2009 U1Z80 Professionnels des spectacles |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 90.01Z : Arts du spectacle vivant 90.02Z : Activités de soutien au spectacle vivant | ROME L1509 Régie générale L1101 Animation musicale et scénique L1506 Machinerie spectacle |



Agent(e) d'accueil, d'information et de billetterie

Agent(e) d'accueil, d'information et de billetterie

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ L'agent(e) d'accueil, d'information et de billetterie est chargé(e) de **l'accueil** des visiteurs, du traitement des **demandes de réservation**, de la **gestion des caisses**, et de la coordination du **logiciel de billetterie**.
- ✓ Ces métiers seront **nécessaires au bon déroulement** des Jeux 2024, à la fois des **épreuves sportives** et de **l'organisation plus globale**. Dès lors ce métier pourra s'exercer **sur les sites sportifs**, dans des **points d'information hors les murs** ou encore **dans des offices de tourisme** aux alentours des Jeux. Il pourra aussi s'exercer dans d'autres espaces qui concentrent des touristes (village des médias, village olympique, nœuds modaux à aéroports, etc.)
- ✓ Les professionnels devront assurer **l'accueil et l'orientation** lors des événements sportifs, mais aussi plus largement donner 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, ces professionnels **devront assurer un accueil de qualité**, tout en intégrant les **valeurs** véhiculées par les Jeux (accueil des personnes fragiles, diversité et multi culturalité...).
- ✓ Ces professionnels devront 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.
- ✓ **Différents emplois repères concernés** : Hôte(sse) d'accueil, Chargé(e) ou Employé(e) d'accueil, Agent(e) de billetterie, Responsable de l'accueil et de la billetterie.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi d'agents d'accueil, d'information et de billetterie concernera **les gestionnaires de sites** (ou les **sociétés prestataires de services** pour les sites eux-mêmes) et **les offices de tourisme**. Il sera concentré sur toute la durée des Jeux, **de juillet à septembre 2024**.
- ✓ L'épicentre des besoins sera dans les régions directement concernées par les Jeux Olympiques, notamment **l'Île de France**. Plus largement, de nombreux visiteurs pourraient en profiter pour visiter d'autres **régions attractives**, en dehors des Jeux, ce qui pourrait générer une **hausse des besoins en personnel** à un niveau plus global. Cet « effet Jeux » sera conditionné par les effets de **la couverture médiatique** mise en œuvre en amont des Jeux 2024 (reportages, actualités, etc.)
- ✓ Du fait de la ponctualité des besoins, ces professionnels seront majoritairement **embauchés en CDD**. Les offices de tourisme pourront mettre en œuvre des **dispositifs spécifiques** : modulation du temps de travail pour augmenter le nombre d'heures lors des périodes de haute activité, contrat de chantier ou d'opération, etc.
- ✓ La temporalité des périodes d'affluence les amèneront à travailler régulièrement **en soirée, le week-end et les jours fériés** (accueil et standards téléphonique ouverts sur des amplitudes plus larges qu'à l'accoutumée).
- ✓ Ces professionnels devront rester de nombreuses heures dans **une posture debout**. Certains pourront travailler en **milieu extérieur** et être soumis à des intempéries. Les professionnels qui exerceront ce métier dans les sites sportifs pourront aussi être confrontés à des situations de **tensions**, voire de **conflits**, étant donné l'ampleur des événements et leur **exposition directe** aux spectateurs, dans ce contexte particulier.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ G1101 - Accueil touristique
- ✓ M1601 - Accueil et renseignements

Agent(e) d'accueil, d'information et de billetterie

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Accueil et orientation des visiteurs, des sportifs et des VIP dans les espaces d'accueil et d'information

2

Diffusion d'informations sur le déroulement des événements sportifs et des manifestations liés aux Jeux

3

Conseil touristique auprès de visiteurs en quête de découvertes sur un certain secteur géographique

4

Gestion de la billetterie et des réservations pour les événements sportifs et manifestations liés aux Jeux

5

Suivi administratif des réservations, des ventes et des visites

Agent(e) d'accueil, d'information et de billetterie

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles**
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Accueillir et orienter les visiteurs, les sportifs, les VIP à l'espace de réception sur site ou aux alentours des sites

- ✓ Accueillir les visiteurs dans une posture professionnelle adaptée, en veillant à représenter les valeurs des Jeux
- ✓ Accueillir les publics nécessitant une aide particulière et les accompagner en conséquence (handicap, grand âge, etc.)
- ✓ Remettre les laissez passer et les badges aux personnes habilitées à en recevoir
- ✓ Contrôler les billets et les laisser passer à l'entrée du stade ou à l'entrée des terrains afin d'éviter les intrus, en lien avec les agents de sécurité
- ✓ Placer les spectateurs selon la méthode adaptée et faciliter les flux à l'entrée et à la sortie en respectant les consignes relatives aux jauges de sécurité, en lien avec les agents de sécurité
- ✓ Gérer les situations d'insatisfaction selon les procédures en vigueur, et faire appel à un agent de sécurité en cas de besoin

2

Informier les visiteurs sur tout ce qui a attrait aux événements sportifs et à leurs modalités d'organisation

- ✓ Aménager et configurer l'espace d'accueil et d'information (affichage, présentoir à brochures, etc.) de manière attractive
- ✓ Assurer la distribution des programmes et des supports d'information (flyers, etc.)
- ✓ Répondre oralement aux questions des visiteurs sur la programmation du lieu, en s'adaptant aux différents profils de clientèle (nationalité, etc.)
- ✓ Actualiser et entretenir ses connaissances sur le contenu de la programmation, de la tarification des événements prévus dans le cadre des Jeux
- ✓ Promouvoir les événements sportifs et les manifestations en lien avec les Jeux et inciter à l'achat de billets
- ✓ Donner des informations et des conseils en termes de mobilité (lignes de bus et de métros, etc.) en s'appuyant sur les supports et outils numériques à disposition

3

Conseiller les visiteurs pour répondre à diverses demandes extra sportives en mobilisant un comportement orienté client

- ✓ Actualiser ses connaissances sur l'environnement culturel, touristique et les infrastructures d'accueil / sites du territoire (hébergements, monuments historiques, circuits de randonnées, restauration, parcs animaliers ou de loisirs, animations et fêtes locales, etc.)
- ✓ Accueillir et renseigner les visiteurs afin de faciliter leurs conditions de séjour ou de voyage
- ✓ Identifier la demande des visiteurs à l'aide de techniques d'écoute active et de reformulation
- ✓ Proposer un parcours séjour intégré aux visiteurs en fonction de leurs préférences et leur budget
- ✓ Conseiller les visiteurs sur des services ou des produits régionaux, des articles souvenirs
- ✓ Réorienter les visiteurs vers les offices de tourisme ou comités départementaux pour des informations complémentaires

Agent(e) d'accueil, d'information et de billetterie

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Assurer la billetterie et gérer les réservations pour les spectacles et événements liés aux Jeux

- ✓ Traiter les demandes de réservation (édition et vente de billets) au guichet, par téléphone et par mail en suivant les procédures adaptées
- ✓ Composer des prestations personnalisées en réponse à la demande des clients, en Français, dans leur langue ou en Anglais
- ✓ Accompagner la clientèle lors d'une réservation ou l'achat de prestation touristique en ligne
- ✓ Traiter les encaissements, contrôler et éditer des bordereaux de recettes billetterie
- ✓ Assurer la vente de produits dérivés ou de services complémentaires (assurance annulation, orientation vers un site d'hébergement, etc.)
- ✓ Facturer et encaisser des paiements à l'aide d'un logiciel de caisse informatisé
- ✓ Gérer les réclamations des spectateurs en suivant les procédures appropriées à la situation et en tenant compte de l'urgence de la demande

5

Assurer le suivi administratif des réservations, des ventes et des visites sur un événement / secteur géographique

- ✓ Réaliser des activités administratives selon les procédures en vigueur (courrier, archivages, classements, réassorts de documents, affichage, signalétique...)
- ✓ Contrôler la disponibilité des supports d'information papiers et alerter en cas de pénurie de documentation
- ✓ Vérifier le fonctionnement des supports d'information numériques proposés aux visiteurs
- ✓ Renseigner des supports de suivi d'activité
- ✓ Remplir et actualiser le tableau quotidien de fréquentation à l'aide des outils adaptés
- ✓ Mesurer la satisfaction des clients et établir des bilans de fréquentation selon les procédures en vigueur
- ✓ Relayer auprès des différents services les retours qualitatifs et les besoins des différents publics sur les activités, l'accueil et la programmation

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 57 912 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 60,71% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 71% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 62% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 75% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 34% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 4% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 6 470 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | Non Pertinent | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 30,8% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Agent(e) d'accueil, d'information et de billetterie

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les postes exclusivement tournés vers **l'accueil et l'information** lors des événements sportifs seront en grande partie assurés par des saisonniers, notamment par des **stagiaires** en cours de formation dans le tourisme, en langues, ou en marketing / vente.
- ✓ En revanche, les postes nécessitant un **conseil touristique** plus poussé seront occupés par **des salariés permanents**, qui **connaissent le territoire** et sont **formés** aux techniques de conseil. Les offices du tourisme pourront d'ailleurs avoir **recours à des contrats dits de chantier**, afin d'intégrer des salariés sur des temps plus longs (jusqu'à 3 ans renouvelables), avant, pendant et après les Jeux 2024 (entre autres).

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Les métiers de l'accueil et renseignements sont accessibles pour des personnes détentrices d'une certification professionnelle, de **niveau CAP/BEP à BTS** selon les niveaux de responsabilités du poste occupé, ou bien pour des personnes avec une **expérience professionnelle** en la matière. Les métiers intégrant une dimension conseil touristique nécessitent généralement **un BTS Tourisme**.
- ✓ Ces métiers nécessitent des **aptitudes relationnelles** fortes (avoir une excellente présentation, une parfaite élocution, être souriant, avoir une aisance relationnelle, etc.) Une **maitrise de l'Anglais** est généralement exigée.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, les structures employeuses chercheront des personnes qui parlent Anglais mais aussi **d'autres langues**, afin d'avoir une palette de langues plus étoffée que ce qu'elles ont habituellement.
- ✓ Les professionnels devront aussi avoir une certaine ouverture culturelle et savoir s'adapter à des **clientèles étrangères**, ayant des **comportements d'achats** variés.
- ✓ Les professionnels devront avoir des connaissances actualisées sur la **programmation des événements sportifs** et des manifestations des Jeux, afin de pouvoir donner des renseignements précis sur ces derniers et de les valoriser.
- ✓ Enfin, ces professionnels devront avoir des **compétences bureautiques** et savoir utiliser les outils digitaux, ainsi que les logiciels de billetterie mis à disposition par les structures.

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| Titre professionnel Agent d'accueil et d'information (si expérience et selon missions) | 3 (anciennement V) |
| Bac pro Métiers de l'accueil (si expérience et selon missions) | 4 (anciennement IV) |
| Diplôme de niveau Bac +2 en tourisme, en langues, ou en marketing / vente | 5 (anciennement III) |
| BTS Tourisme | 5 (anciennement III) |

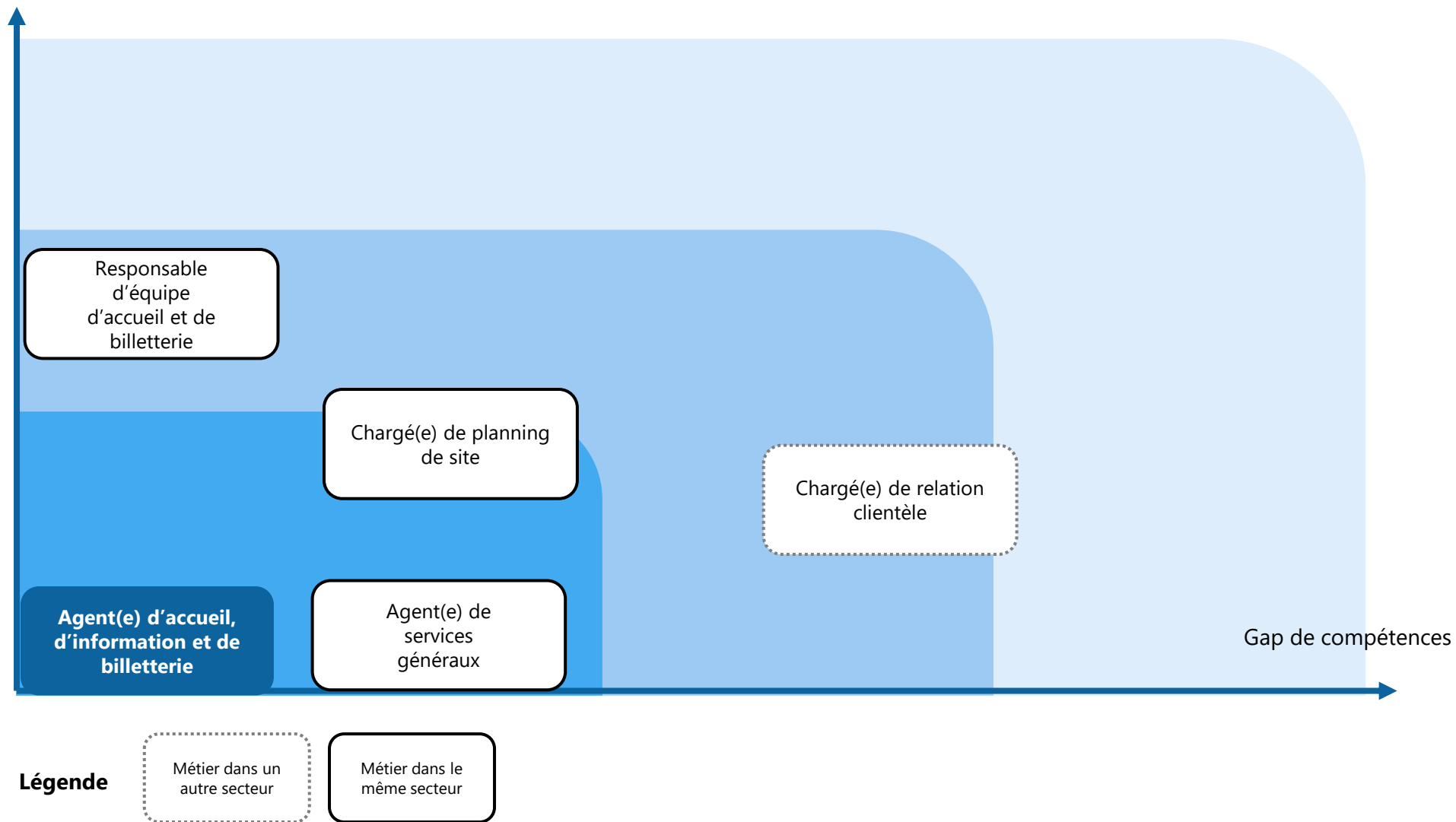
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **334 : Accueil, hôtellerie, tourisme**
- ✓ **324t : Saisie, mise en forme et communication des données**
- ✓ **330 : Spécialités plurivalentes des services aux personnes**

Agent(e) d'accueil, d'information et de billetterie

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Agent(e) d'accueil, d'information et de billetterie

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

▪ Un double objectif de qualité de l'accueil et de capacité à absorber le surcroît d'activité

- L'évolution des pratiques et des attentes des touristes (réservations en ligne, recherche d'expériences plus originales, séjours intégrés) pousse le métier à **se recentrer sur l'accueil et le conseil**, plutôt que sur de la simple information. Les agents d'information et d'accueil doivent avoir de solides connaissances sur le territoire, ses ressources, et **être en mesure de conseiller les touristes** sur de très nombreux aspects (hébergement, gastronomie, visites culturelles, balades, etc.) Dès lors, le profil des personnes qui seront recrutées **dépend du niveau de conseil** exigé pour les Jeux. L'accueil et la diffusion d'informations standardisées peut être accessible à des personnes extérieures à la branche, alors que le conseil touristique à proprement parler nécessite des compétences spécifiques et **une connaissance du territoire** plus poussée, qui prennent un certain temps à se développer.
- D'après les professionnels de la branche, une réflexion devra être menée pour réussir à **trouver suffisamment de main d'œuvre** pour absorber le surcroît d'activité, tout en veillant à ce que ces derniers aient les qualifications / aptitudes adéquates pour assurer un accueil de qualité. Certains professionnels soulèvent la possibilité qu'il y ait **différents niveaux de conseil lors des Jeux**, avec un espace dédié à la billetterie et aux renseignements de premier niveau, et un autre espace dédié à un conseil plus global et poussé. Malgré tout, l'ensemble des professionnels devront avoir des **connaissances minimales sur le territoire** concerné. **L'accompagnement des saisonniers** sur ce plan-là est très important, et devra être assuré par les structures qui les accueilleront (formation/tutorat).

▪ Des enjeux liés à la formation dans le contexte spécifique des Jeux Olympiques et Paralympiques

- Il faudra essayer de mettre en place des actions de **formation d'accueil plus axées vers les JO** dans la région Parisienne, à proposer aux structures qui prévoient de prendre des saisonniers sur cette période : entre autres, ils devront être formés sur les **logiciels de billetterie**, sur la **gestion du stress** et **des situations conflictuelles** (pics de fréquentation élevés), ou encore sur les **modalités d'accueil des publics étrangers** (habitudes de consommation différentes). Pour favoriser une homogénéité de l'accueil lors des Jeux, il faudrait que les formations soient délivrées au niveau régional.
- Il y a également un enjeu à **démocratiser les formations aux saisonniers**, avec l'idée que cela pourrait être capitalisé pour d'autres événements à venir, voire même que cela pourrait donner envie à des étudiants de travailler de manière pérenne dans le secteur. A minima, des formations pourraient être délivrées auprès du personnel permanent, qui pourrait lui-même former les saisonniers.

▪ Un rôle de sensibilisation et d'accompagnement des acteurs du tourisme pour maximiser le rayonnement des Jeux

- Les structures du tourisme doivent sensibiliser les habitants, mais aussi les socioprofessionnels, c'est-à-dire tous les acteurs du tourisme sur le territoire (hôteliers, restaurateurs, transports, hébergeurs diffus), sur les retombées positives que peuvent avoir les Jeux. Un vrai travail de fond doit être mené en amont des Jeux afin de **donner une bonne image** de ces derniers. Les agences de tourisme devront quant à elles voir se renforcer leur rôle **d'accompagnement des prestataires**, afin d'aider ces dernières à être visibles et à bénéficier du rayonnement des Jeux.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Étude sur les visiteurs des grands événements sportifs internationaux - Observatoire pour la Recherche sur les Méga-Événements, 2020.
- Etude visiteurs – Paris 2024, Février 2021.
- Etude quantitative d’opinions sur le concept de la cérémonie d’ouverture des Jeux Olympiques de Paris 2024 – Paris 2024, Décembre 2021.
- Saison touristique estivale 2021 : un premier bilan des tendances – ADN Tourisme, 2021.
- Fiche ROME G1101 - Accueil touristique – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME M1601 - Accueil et renseignements – Pôle Emploi, 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l’organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- ADN Tourisme
- CFDT Tourisme

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Agents d'accueil, d'information et de billetterie

| Source | Secteur | Nomenclature métier |
|---------------------------------|--|---|
| INSEE - DADS | CCN 00412 Agences de voyages-guides accompagnateurs 01710 Agences de voyages 01909 Organismes de tourisme à but non lucratif 02098 Prestataires de services secteur tertiaire | PCS 541b-Agents d'accueil qualifié, hôtesses d'accueil et d'information 541c-Agents d'accueil non qualifiés 541d-Standardistes, téléphonistes 546e-Autres agents et hôtesses d'accompagnement (transports, tourisme) |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 N Activités de services administratifs et de soutien R Arts, spectacles et activités récréatives | FAP 2009 J5Z62 Employés des transports et du tourisme L2Z60 Agents d'accueil et d'information |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 79.11Z : Activités des agences de voyage 79.90Z : Autres services de réservation et activités connexes 90.02Z : Activités de soutien au spectacle vivant | ROME G1101 Accueil touristique G1201 Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives M1601 Accueil et renseignements |



Agent(e) de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes

Agent(e) de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ L'agent(e) 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/elle prévient les actes de malveillance ainsi que les troubles à la tranquillité des lieux et des personnes selon les réglementations de la sécurité.
- ✓ Lors des Jeux, il/elle sera amené(e) à endosser des **missions de contrôle d'accès, de filtrage et de palpation**, ainsi que de **surveillance générale des sites** (au sein des sites de compétition mais également d'un ensemble d'autres lieux tels que village des athlètes, centres d'accréditation, sites d'entraînement...) et d'**intervention vis-à-vis de perturbateurs** éventuels.
- ✓ Les agents sont généralement **doublément qualifiés pour être agent(e)s de sûreté et de sécurité (APS) et agent(e)s de sécurité incendie (SSIAP)**, car les donneurs d'ordre sont nombreux à l'exiger. Cependant, dans le cadre des Jeux, il est nécessaire de disposer d'une **équipe de sécurité incendie pleinement en mesure de se consacrer à son activité première.** Les missions de ces deux catégories d'agents seront donc bien distinctes ; les **agent(e)s de sécurité et de prévention** étant ainsi pleinement mobilisés sur les activités de contrôle d'accès, de filtrage, de palpation et de contrôle visuel des sites.
- ✓ Les **principales appellations** du métier d'agent(e) de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes sont : Agent(e) de prévention, Agent(e) de service sécurité, Agent(e) de sûreté, Agent(e) de surveillance, Agent(e) de sécurité filtrage, Agent(e) de sécurité mobile ou Rondier(e) en sécurité.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Dans le cadre des Jeux, **le besoin en emploi sur ce métier sera concentré sur l'année 2024.** Sur la période amont, jusqu'en 2023, quelques emplois seront également mobilisés pour la surveillance des sites de construction liés aux Jeux.
- ✓ Dans un **schéma de relation partenariale structuré par les EDL** que Paris 2024 est amenée à sélectionner, les entreprises mobilisées seraient a priori **majoritairement des grandes entreprises de la sécurité privée (500 salariés et plus)**, en raison des exigences assurantielles et des volumes d'activité à couvrir.
- ✓ Durant ces 57 jours d'intense activité, les professionnels pourraient être **mobilisés sur des volumes horaires particulièrement importants et des plages horaires larges** (contrôle d'accès en continu). Ils auront à maintenir une **cadence particulièrement importante** (a priori 400 personnes par heure pour l'inspection visuelle à l'entrée des sites, soit 8 secondes par personne).
- ✓ Les taux d'encadrement intermédiaire dans le cadre des Jeux pourraient être plus importants que pour d'autres événements, en lien avec les exigences des organisateurs, ce qui signifierait pour les professionnels un fonctionnement en équipe avec **un chef d'équipe pour entre 6 et 10 agents**, sous réserve que les conditions des marchés le permettent.
- ✓ Les professionnels passeront **une grande partie de leur temps debout, exposés aux aléas météorologiques.** Ils seront **en contact avec une grande diversité de personnes** (sportifs, publics, services de police/gendarmerie, pompiers...). Ils seront exposés à un certain nombre de **risques** (actes de malveillance, agressions, attentats...). Leurs interventions devront s'effectuer **dans le respect des dispositions législatives et réglementaires applicables à l'activité de sécurité privée.**

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ K2503 - Sécurité et surveillance privées
- ✓ K2502 - Management de sécurité privée

Agent(e) de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Contrôle d'accès

2

Surveillance générale et contrôle visuel des sites

3

Prévention des malveillances et des risques

4

Interventions suite à des incidents ou événements exceptionnels

5

Partage d'informations relatives aux incidents et interventions

Agent(e) de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles**
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Contrôler la conformité d'accès des publics, véhicules et biens dans le respect d'un cadre légal et sécurisé

- ✓ Enregistrer les identités et délivrer des autorisations d'accès (badges)
- ✓ Vérifier la validité des badges
- ✓ Contrôler la conformité d'entrée et de sortie de personnes, de biens et éventuellement de véhicules en fonction des zones (publiques ou restreintes)
- ✓ Contrôler et filtrer des personnes, des objets ou éventuellement des véhicules, manuellement ou à l'aide de matériels de détection, en interprétant les informations données par les appareils de contrôle
- ✓ Effectuer l'inspection visuelle et éventuellement la fouille des bagages lors de l'accès à un site
- ✓ Effectuer une palpation de sécurité au sein d'un point d'inspection filtrage, et ce de manière complète, dans un temps adapté et conforme

2

Assurer la surveillance générale des sites en veillant à l'application des règles, consignes et dispositifs de sécurité

- ✓ Surveiller depuis un poste fixe les lieux, les biens, les personnes (notamment grâce aux outils de télésurveillance)
- ✓ Effectuer des rondes de surveillance sur site selon les consignes en vigueur et en tenant compte des éléments clés (lieux, locaux, sens de la ronde, points techniques, éléments de sécurité à vérifier (détecteurs, déclencheurs, ...), éléments stipulés dans les consignes, ...)
- ✓ Veiller au bon fonctionnement des systèmes de sécurité et de prévention (alarmes...)
- ✓ Signaler tout dysfonctionnement pour satisfaire sa mission de surveillance
- ✓ Veiller à l'application des règles, consignes et dispositifs de sécurité par l'ensemble des parties prenantes (publics, sportifs, personnels...)

3

Prendre les mesures nécessaires pour prévenir des malveillances et des risques (menace terroriste, troubles à la tranquillité, accidents, mouvements de foule ou de panique...)

- ✓ Gérer les appels téléphoniques pour des motifs de sécurité
- ✓ Vérifier le motif et la pertinence des déclenchements d'alarmes (levées de doute)
- ✓ Gérer la circulation / les flux de personnes en anticipant les risques de mouvements de foule
- ✓ Prévenir les débordements dans un souci de préservation du calme et de sécurité
- ✓ Identifier et évaluer la dangerosité des situations pouvant devenir conflictuelles ou problématiques pour les prévenir et se préparer à agir dans le respect du cadre légal
- ✓ Mettre en œuvre les solutions, comportements et techniques adaptées pour résoudre ces situations conflictuelles dans le respect du cadre légal et des consignes
- ✓ Repérer et évaluer les menaces liées au risque terroriste (comportements suspects...)

Agent(e) de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles**
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Intervenir de manière efficace et proportionnée suite à un incident, afin d'assurer la sécurité de tous dans l'attente de l'intervention des services spécialisés

- ✓ Suite au repérage d'une anomalie ou d'un incident, alerter et informer les services compétents concernés pour garantir le bon déroulement des opérations
- ✓ Prendre les mesures conservatoires adaptées à l'incident (périmètre de sécurité...)
- ✓ Protéger la zone ou les personnes impactées pour éviter les intrusions ou un suraccident
- ✓ Accueillir, guider et faciliter l'intervention des services spécialisés (forces de l'ordre, pompiers, SAMU, ...)
- ✓ Participer efficacement aux opérations dans le respect de ses attributions, avec discernement, calme, précision et efficacité
- ✓ Appréhender/interpeller le ou les auteur(s) d'infractions éventuelles en respectant le cadre légal

5

Rendre compte oralement ou par écrit des incidents et des interventions pour faciliter la coordination d'équipe et assurer leur traçabilité

- ✓ Recueillir, cibler et transmettre les informations en utilisant les supports adaptés pour garantir le partage utile de ces éléments avec le reste de l'équipe, le client ou les services publics de sécurité
- ✓ Communiquer oralement en adaptant la forme du message à l'outil (téléphone, radio transmission, ...)
- ✓ Renseigner les supports d'intervention et d'activité (rapports, mains courantes, registres de sécurité, déclarations, ...)
- ✓ Renseigner les supports de contrôle et de constat (listes, grilles, documents, fiches, ...)

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :
Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 153 216 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 25,88% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 86% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 84% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 11% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 10% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 13% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 13 400 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 4 450 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 36,5% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Agent(e) de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

Plusieurs modes de mobilisation de l'emploi devraient cohabiter, sans qu'on ne sache précisément dans quelles proportions :

- ✓ Les entreprises devraient avoir majoritairement recourir à des **recrutements en CDD** sur la période cible (été 2024).
- ✓ Elles pourront aussi avoir recours à une **augmentation des horaires de travail pendant la période des Jeux** (heures supplémentaires...).
- ✓ Enfin, **des professionnels exerçant habituellement en province** pourraient venir en **renfort des équipes franciliennes** pour la durée des Jeux.

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Le métier d'agent(e) de sécurité est accessible aux personnes détenant une **carte professionnelle** valable 5 ans, délivrée par le CNAPS sur la base des conditions suivantes : un **casier judiciaire compatible avec un métier de la sécurité**, la **maîtrise du français** (niveau de compréhension/rédaction équivalent au B1 du cadre européen), un **titre de séjour** d'au moins 5 ans pour les étrangers non ressortissants de l'Union Européenne, et une **certification professionnelle** valant aptitude. Le Titre à finalité professionnelle d'agent de prévention et de sécurité de la branche Prévention-Sécurité est la première certification délivrée dans ce secteur. D'autres certifications professionnelles existent : CAP d'agent de sécurité, BAC Pro « Métiers de la sécurité », etc.
- ✓ Les professionnels des Jeux devront avoir de **fortes capacités d'adaptation** et être prêts à travailler dans un **contexte d'extrême médiatisation** de l'événement.
- ✓ Des compétences complémentaires pourront être attendues par les employeurs en lien avec les Jeux, compte tenu de l'environnement de travail qui implique un contact avec du public, dont une part significative de touristes internationaux : des **compétences relationnelles** en lien avec l'information de publics et leur orientation et des **compétences linguistiques de base**, en particulier en anglais.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| Titre à finalité professionnelle « Agent de prévention et de sécurité (APS) » de la branche Prévention-Sécurité | 3 (anciennement V) |
| CAP Agent de sécurité | 3 (anciennement V) |
| Titre professionnel « Agent de sûreté et de sécurité privée » | 4 (anciennement IV) |
| Brevet professionnel Agent technique de prévention et de sécurité | 4 (anciennement IV) |
| Bac professionnel Métiers de la sécurité | 4 (anciennement IV) |
| BTS Management opérationnel de la sécurité (MOS) | 5 (anciennement III) |

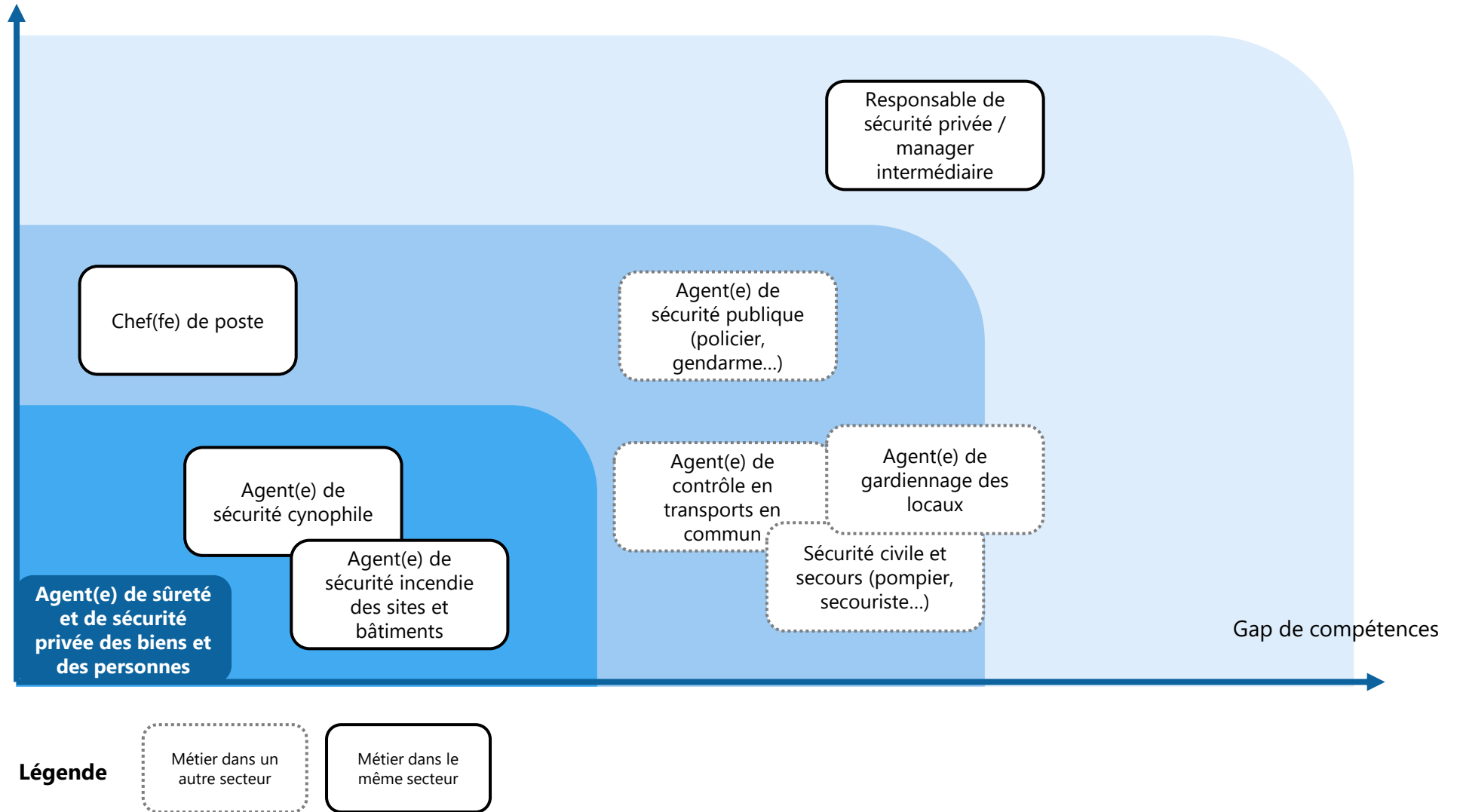
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **344 : Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance**

Agent(e) de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Agent(e) de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- **Des besoins en emploi concentrés dans le temps et pour lesquels des difficultés de recrutement sont à prévoir**
 - D'après les estimations des professionnels du secteur, **le besoin en emploi serait concentré sur l'année 2024** (actuellement évalué à 22 000 agent(e)s) avec un besoin un peu avant (à partir de la prise en possession des sites en mars pour les premiers) et un peu après (une fois les sites restitués). Compte tenu des visites officielles, des villes qui vont organiser des fan-zones, le besoin pourrait monter à 35 000 emplois (volume moins certain).
 - Le métier connaît actuellement des **difficultés de recrutement durables** (manque d'attractivité du métier en lien avec les conditions de travail difficiles, les conditions salariales relativement faibles et les perspectives d'évolution professionnelle limitées).
 - Dans un contexte de crise sanitaire, après **plus d'un an d'arrêt pour le secteur événementiel**, les professionnels s'inquiètent de savoir si « *les effectifs sont toujours là* ». Les agents de sécurité étant souvent recrutés sur des contrats courts, **les viviers vont devoir être reconstitués**.
 - De plus, il est possible qu'**un(e) agent(e) de sécurité ne puisse se voir délivrer une accréditation qu'au nom d'une seule entreprise**, ce qui pourrait venir amoindrir le vivier d'autres entreprises intervenant sur d'autres sites et souhaitant employer le même agent.
 - Les sites accueillant les Jeux étant concentrés en Île-de-France, une des problématiques sera de **dépêcher des agent(e)s de province**. Le monde de la sécurité accorde une grande importance au fait que soient envisagées bien en amont les modalités de transport, d'hébergement, les lieux de pause...
 - La **féminisation de l'emploi** est un enjeu clé afin de permettre la réalisation des actes de contrôle et de palpation des femmes.
- **Des emplois plutôt accessibles à des publics peu qualifiés et présentant des opportunités de pérennisation et de mobilité intéressantes par la suite**
 - Des discussions sont en cours pour **faciliter l'accès des agent(e)s de sécurité au concours d'entrée pour la police nationale/gendarmerie nationale/policiers municipaux**, ce qui pourrait représenter une opportunité et une perspective d'évolution intéressante.
 - Le premier ministre a annoncé lors du Comité Interministériel Olympique du 15 novembre 2021, la création d'une **nouvelle carte professionnelle** permettant l'exercice de **l'activité de surveillance et gardiennage** dans le cadre de manifestations sportives, récréatives, culturelles et économique. Il s'agirait d'une carte temporaire, délivrée jusqu'aux JOP, La durée de formation serait moindre et les activités exercées restreintes.
- **Des défis à relever pour « réussir les Jeux »**
 - Il existe **des défis auxquels les agent(e)s de sécurité ne sont peut-être pas suffisamment préparé(e)s dans le cadre de leur formation initiale**, notamment la relation avec un public étranger (langues et codes distincts).
 - Selon des professionnels du secteur, **l'Euro 2016 de football** a permis de tirer des enseignements, notamment sur **les fan-zones, dans lesquelles le nombre d'agents de sécurité prévu n'était pas suffisant**.
 - Autre élément à retenir, le CQP « **Sécurité aux grands événements** » (**100 heures, au lieu des 140 heures de l'époque**) développé à cette occasion n'avait pas trouvé beaucoup de candidats, car il ne permettait pas de réaliser, ensuite, d'autres missions hors événementiel. Le défi est donc de proposer une formation certifiante qui puisse permettre aux professionnels de poursuivre et d'évoluer dans le domaine de la sécurité privée.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiches métiers de l'Observatoire des Métiers : Agent de sécurité qualifié, Agent de sécurité mobile, Agent de sécurité filtrage.
- Besoins en emploi des métiers de la sécurité privée - Défi métiers, Octobre 2020.
- Etude de marché du secteur de la sécurité privée en France, PwC - Paris 2024, Juin 2021.
- Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche de la prévention-sécurité, KYU Lab et associés, Avril 2021.
- Enquête de branche Prévention-Sécurité - Observatoire des Métiers de la Sécurité Privée, Décembre 2020.
- Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation du CQP Agent de Prévention et de sécurité – 2019.
- Fiche Oriane « Agent de sécurité » - 2021.
- Fiche France Compétences RNCP30684 « Agent de prévention et de Sécurité » - 2021.
- Fiche ROME K2503 - Sécurité et surveillance privées – Pôle Emploi, 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) – Branche prévention sécurité
- Groupement des Entreprises de Sécurité (GES)
- Observatoire des Métiers de la sécurité privée
- DIJOP

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Agents de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes

| Source | Secteur | | Nomenclature métier | |
|---------------------------------|------------|--|---------------------|--|
| INSEE - DADS | CCN | 01351Prévention et sécurité | PCS | 534a-Agents civils de sécurité et de surveillance 534b-Convoyeurs de fonds, gardes du corps, enquêteurs privés et métiers assimilés |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | N Activités de services administratifs et de soutien | FAP 2009 | T3Z61 Agents de sécurité et de surveillance |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 80.10Z : Activités de sécurité privée 80.20Z : Activités liées aux systèmes de sécurité | ROME | K2502 Management de sécurité privée K2503 Sécurité et surveillance privées |



Agent(e) de sécurité incendie des sites et bâtiments

Agent(e) de sécurité incendie des sites et bâtiments

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ La présence d'un(e) agent(e) de sécurité est **obligatoire dans les établissements recevant du public (ERP)** de catégorie 1 pouvant accueillir plus de 3 000 personnes, ainsi que **dans les immeubles de grande hauteur (IGH)**. Il a pour mission d'**assurer la sécurité des personnes et la sécurité incendie des biens**.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, l'agent(e) de sécurité incendie interviendra sur **la prévention, le contrôle et la surveillance incendie** essentiellement dans les enceintes sportives et autres bâtiments recevant du public. Il/elle 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). Enfin, il/elle pourra **sensibiliser l'ensemble du personnel en matière de sécurité incendie**.
- ✓ Les agent(e)s sont généralement **doublément qualifié(e)s pour être agent(e)s de sûreté et de sécurité (APS) et agent(e)s de sécurité incendie (SSIAP)**, car les donneurs d'ordre sont nombreux à l'exiger. Cependant, dans le cadre des Jeux, il est nécessaire de disposer d'une **équipe de sécurité incendie pleinement en mesure de se consacrer à son activité première**, qui ne pourra donc pas effectuer d'autres activités de surveillance. Ils devront notamment s'assurer de la résistance au feu d'installations temporaires particulièrement vulnérables (chapiteaux, moquettes...).
- ✓ Les **principales appellations** du métier d'agent(e) de sécurité incendie des sites et bâtiments sont : Agent(e) d'exploitation sécurité incendie ou Agent(e) de service de sécurité incendie et de secours aux personnes.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Dans le cadre des Jeux, **le besoin en emploi sur ce métier sera concentré sur l'année 2024**. Sur la période amont, jusqu'en 2023, quelques emplois seront également mobilisés pour la surveillance des sites de construction liés aux Jeux.
- ✓ Dans un schéma de relation partenariale structuré par les EDL que Paris 2024 est amenée à sélectionner, les entreprises mobilisées seraient a priori **majoritairement des grandes entreprises de la sécurité privée (500 salariés et plus)**, en raison des exigences assurantielles et des volumes d'activité à couvrir. Il est néanmoins possible qu'il soit également fait appel à des petites entreprises voire à des travailleurs indépendants.
- ✓ Durant ces 57 jours d'intense activité, les professionnels pourraient être **mobilisés sur des volumes horaires particulièrement importants et des plages horaires larges**.
- ✓ Les taux d'encadrement intermédiaire dans le cadre des Jeux pourraient être plus importants que pour d'autres événements, en lien avec les exigences potentielles organisateurs, ce qui signifierait pour les professionnels un fonctionnement en équipe avec **un chef d'équipe pour entre 6 et 10 agents**.
- ✓ Les agent(e)s de sécurité incendie exerceront leurs fonctions au sein d'une **équipe de sécurité incendie**. Ils/elles pourront être **en contact avec tous types de publics** : service départemental de sécurité et d'incendie, commission de sécurité, secours...
- ✓ Les professionnels seront amenés à effectuer des **gestes répétitifs** (ouverture/fermeture de portes...), pourront souffrir de **fatigue visuelle** en cas de surveillance d'écrans en continu, et seront exposés à un certain nombre de **risques** (liés aux incendies, à des actes de malveillance, à des agressions physiques...).

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ K2503 - Sécurité et surveillance privées
- ✓ K2502 - Management de sécurité privée

Agent(e) de sécurité incendie des sites et bâtiments

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Surveillance et prévention en matière de sécurité technique et incendie

2

Interventions de première urgence en cas de sinistre incendie

3

Alerte et accueil des services spécialisés (police, gendarmerie, pompiers)

4

Sensibilisation et formation des personnels en matière de sécurité contre l'incendie

5

Partage d'informations relatives aux incidents et interventions

Agent(e) de sécurité incendie des sites et bâtiments

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles**
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Détecter les risques et contrôler l'application des règles et consignes en matière de sécurité technique et incendie

- ✓ Effectuer des rondes de surveillance pour prévenir des malveillances et des risques d'incendie ou d'intrusion
- ✓ Contrôler le respect de l'application des règles et consignes incendie
- ✓ Surveiller les installations à distance et les alarmes
- ✓ Lire et manipuler les tableaux de signalisation
- ✓ Vérifier le dégagement des chemins d'évacuation (sorties de secours, couloirs) et des accès pompiers
- ✓ Assurer les vérifications élémentaires de conformité et d'accessibilité des installations et équipements de lutte contre l'incendie (portes-coupe-feu, extincteurs...)
- ✓ Entretenir les équipements de lutte contre l'incendie
- ✓ Effectuer une levée de doute

2

Assurer des interventions de première urgence permettant de protéger le public en cas de risque incendie

- ✓ Analyser rapidement la situation et décider des mesures à prendre en urgence, en faisant preuve de contrôle
- ✓ Déclencher l'alerte selon les procédures et consignes en vigueur
- ✓ Sécuriser un périmètre, empêcher les personnes de pénétrer dans la ou les zones à risque
- ✓ Organiser l'évacuation du public et sa mise en sécurité
- ✓ Dégager la ou les victimes éventuelle(s)
- ✓ Utiliser un moyen d'extinction approprié à la nature et à l'importance du feu, en faisant preuve de contrôle et en assurant sa propre sécurité
- ✓ Pratiquer les gestes élémentaires de premier secours pour permettre l'arrivée des secours et préserver les éléments vitaux essentiels d'éventuelles victimes

3

Alerter, accueillir et accompagner les services spécialisés amenés à intervenir en cas de sinistre (police, gendarmerie, pompiers)

- ✓ Recueillir et analyser des informations sur l'incident afin de prévenir les services publics chargés de l'intervention (Police et Gendarmerie) et des secours (Pompiers)
- ✓ Prévenir ou faire prévenir les services ou personnes concernés en mesure d'intervenir en fonction du sinistre
- ✓ Accueillir, orienter et accompagner les services de secours dans le respect de son rôle et de ses attributions

Agent(e) de sécurité incendie des sites et bâtiments

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles**
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Informier et sensibiliser les équipes en matière de sécurité incendie

- ✓ Sensibiliser les personnels aux risques et aux dangers du feu
- ✓ Former les personnels à la compréhension de la signalétique et au respect des différentes consignes de sécurité incendie (zones fumeurs, bon fonctionnement des détecteurs de fumée et des alarmes incendie, validité des extincteurs, normes en cuisine...)
- ✓ Former les personnels à l'utilisation des équipements et aux gestes de sécurité
- ✓ Encadrer des exercices d'évacuation

5

Rendre compte oralement ou par écrit des incidents et des interventions pour faciliter la coordination d'équipe et assurer leur traçabilité

- ✓ Recueillir, cibler et transmettre les informations en utilisant les supports adaptés pour garantir le partage utile de ces éléments avec le reste de l'équipe, le client ou les services publics de sécurité
- ✓ Communiquer oralement en adaptant la forme du message à l'outil (téléphone, radio transmission, ...)
- ✓ Renseigner et tenir à jour les supports d'intervention et d'activité (rapports, mains courantes, registres de sécurité, déclarations, ...)
- ✓ Renseigner les supports de contrôle et de constat (listes, grilles, documents, fiches, ...)

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :
Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 153 000 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 26,10% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 86% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 84% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 11% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 10% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 13% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 13 400 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 4 450 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 36,5% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Agent(e) de sécurité incendie des sites et bâtiments

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier**
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

Plusieurs modes de mobilisation de l'emploi devraient cohabiter, sans qu'on ne sache précisément dans quelles proportions :

- ✓ Les entreprises devraient avoir majoritairement recourir à des **recrutements en CDD** sur la période cible (été 2024).
- ✓ Elles pourront aussi avoir recours à une **augmentation des horaires de travail pendant la période des Jeux** (heures supplémentaires...).
- ✓ Enfin, **des professionnels exerçant habituellement en province** pourraient venir en **renfort des équipes franciliennes** pour la durée des Jeux.

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Le métier d'agent(e) de sécurité incendie est accessible à condition d'avoir suivi la formation Sauveteur Secouriste au Travail (**SST**) et de disposer de la **qualification d'agent de service de sécurité incendie et d'assistance aux personnes (SSIAP 1**, 70 heures de formation). Recyclé tous les 3 ans, un processus allégé est prévu pour son renouvellement. La carte professionnelle n'est pas requise dans l'exercice de fonctions de sécurité incendie dans les établissements recevant du public.
- ✓ Des **équivalences** du diplôme peuvent être obtenues par des sapeurs-pompiers professionnels ou volontaires, des pompiers militaires de l'armée de terre, des pompiers militaires de l'armée de l'air ou des marins-pompiers de la marine nationale. D'autres diplômes permettent également d'exercer le métier, parfois sous réserve d'avoir suivi un module complémentaire entraînant la remise du diplôme de SSIAP1 par équivalence.
- ✓ Une qualification **SSIAP 2** permet d'exercer les fonctions de chef(fe) d'équipe des services de sécurité incendie et assistance à personnes (70 heures de formation).
- ✓ Des compétences complémentaires pourront être attendues par les employeurs en lien avec les Jeux, compte tenu de l'environnement de travail qui implique un contact avec du public, dont une part significative de touristes internationaux : des **compétences relationnelles** et des **compétences linguistiques de base**, en particulier en anglais.

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|---|
| Service de sécurité incendie et d'assistances aux personnes (SSIAP) niveau 1 | Habilitation (sans équivalence de niveau) |
| Chef d'équipe de services sécurité incendie et d'assistances aux personnes (SSIAP) niveau 2 | Habilitation (sans équivalence de niveau) |

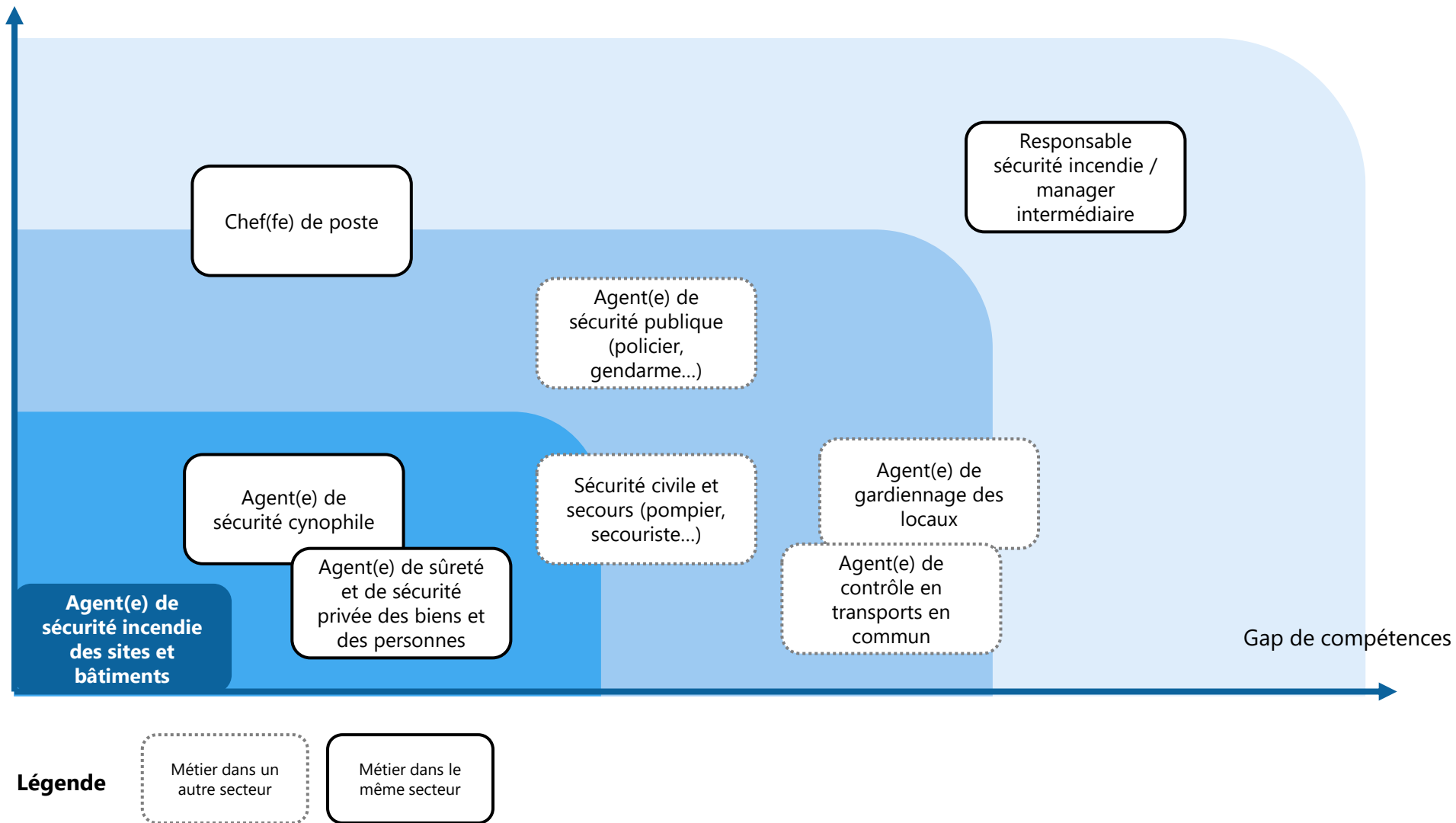
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **344 : Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance**

Agent(e) de sécurité incendie des sites et bâtiments

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Agent(e) de sécurité incendie des sites et bâtiments

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- **Des besoins en emploi concentrés dans le temps et pour lesquels des difficultés de recrutement sont à prévoir**
 - D'après les estimations des professionnels du secteur, **le besoin en emploi serait concentré sur l'année 2024** avec un besoin un peu avant (à partir de la prise en possession des sites en mars pour les premiers) et un peu après (une fois les sites restitués).
 - Le métier connaît actuellement des **difficultés de recrutement durables** (manque d'attractivité du métier en lien avec les conditions de travail difficiles, les conditions salariales relativement faibles et les perspectives d'évolution professionnelle limitées).
 - Les besoins en recrutement sont d'autant plus importants à anticiper au regard du fait que **l'évènementiel sportif est un petit marché à l'échelle de l'ensemble du marché de la sécurité** (l'évènementiel sportif représente environ 30% du total de l'évènementiel qui représente lui-même seulement 7% du total du marché de la sécurité).
 - Dans un contexte de crise sanitaire, après **plus d'un an d'arrêt pour le secteur évènementiel**, les professionnels s'inquiètent de savoir si « *les effectifs sont toujours là* ». Les agents de sécurité étant souvent recrutés sur des contrats courts, **les viviers vont devoir être reconstitués**.
 - De plus, il est possible qu'**un(e) agent(e) de sécurité ne puisse se voir délivrer une accréditation qu'au nom d'une seule entreprise**, ce qui pourrait venir amoindrir le vivier d'autres entreprises intervenant sur d'autres sites et souhaitant employer le même agent.
 - Les sites accueillant les Jeux étant concentrés en Île-de-France, une des problématiques sera de **dépêcher des agents de province**. Le monde de la sécurité accorde une grande importance au fait que soient envisagées bien en amont les modalités de transport, d'hébergement, les lieux de pause...
- **Des emplois plutôt accessibles à des publics peu qualifiés et présentant des opportunités de pérennisation et de mobilité intéressantes par la suite**
 - Des discussions sont en cours pour **faciliter l'accès des agent(e)s de sécurité au concours d'entrée pour la police nationale/gendarmerie nationale/policiers municipaux**, ce qui pourrait représenter une opportunité et une perspective d'évolution intéressante.
- **Des défis à relever pour « réussir les Jeux »**
 - Il existe **des défis auxquels les agent(e)s de sécurité ne sont peut-être pas suffisamment préparé(e)s dans le cadre de leur formation initiale**, notamment la relation avec un public étranger (langues et codes distincts).
 - Selon des professionnels du secteur, **l'Euro 2016 de football** a permis de tirer des enseignements, notamment sur **les fan-zones, dans lesquelles le nombre d'agents de sécurité prévu n'était pas suffisant**.
 - Autre élément à retenir, le CQP « **Sécurité aux grands événements** » (**100 heures, au lieu des 140 heures de l'époque**) développé à cette occasion n'avait pas trouvé beaucoup de candidats, car il ne permettait pas de réaliser, ensuite, d'autres missions hors évènementiel. Le défi est donc de proposer une formation certifiante qui puisse permettre aux professionnels de poursuivre et d'évoluer dans le domaine de la sécurité privée.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiches métiers de l'Observatoire des Métiers : Agent de sécurité qualifié, Agent de sécurité mobile, Agent de sécurité filtrage.
- Besoins en emploi des métiers de la sécurité privée - Défi métiers, Octobre 2020.
- Etude de marché du secteur de la sécurité privée en France, PwC - Paris 2024, Juin 2021.
- Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche de la prévention-sécurité, KYU Lab et associés, Avril 2021.
- Enquête de branche Prévention-Sécurité - Observatoire des Métiers de la Sécurité Privée, Décembre 2020.
- Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation du CQP Agent de Prévention et de sécurité – Juin 2019.
- Fiches métiers de l'Observatoire des Métiers : SSIAP 1 et SSIAP 2.
- Fiche France Compétences RNCP6243 « Agent de sécurité et de prévention incendie » - 2021.
- Fiche ROME K2503 - Sécurité et surveillance privées – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche métier Orientation pour tous « Agent de sécurité incendie ».
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) – Branche prévention sécurité
- Groupement des Entreprises de Sécurité (GES)
- Observatoire des Métiers de la sécurité privée
- DIJOP

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Agents de sécurité incendie des sites et bâtiments

| Source | Secteur | | Nomenclature métier | |
|---------------------------------|-------------------|--|---------------------|---|
| INSEE - DADS | CCN | 01351Prévention et sécurité | PCS | 534a-Agents civils de sécurité et de surveillance |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | N Activités de services administratifs et de soutien | FAP 2009 | T3Z61 Agents de sécurité et de surveillance |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 80.10Z : Activités de sécurité privée 80.20Z : Activités liées aux systèmes de sécurité | ROME | K2502 Management de sécurité privée K2503 Sécurité et surveillance privées |



Chef(fe) d'équipes/de secteurs en sécurité événementielle

Chef(fe) d'équipes/de secteurs en sécurité événementielle

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la chef(fe) d'équipe intermédiaire **coordonne et contrôle les prestations de sécurité et de prévention** (humaine, électronique, technologique) dans le but de **prévenir des risques, sécuriser des sites et protéger des biens et des personnes** conformément à la réglementation. En plus de ses fonctions d'encadrement, le/la chef(fe) d'équipe assure aussi des **missions de surveillance et de protection**, à l'instar des agents.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, il/elle sera amené(e) à superviser des **missions de contrôle d'accès, de filtrage et de palpation**, ainsi que de **surveillance générale des sites** et d'intervention vis-à-vis d'éventuels contrevenants. Ces missions auront lieu **au sein des sites de compétition** mais aussi d'un ensemble d'autres lieux tels que village des athlètes, centres d'accréditation, sites d'entraînement, et plus largement, hors des JOP, dans pour tous lieux événementiels...
- ✓ Dans ce contexte, ces professionnels devront 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.). Ils devront redoubler de **rigueur**, mais aussi 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).
- ✓ Les **principales appellations** du métier : chef(fe) d'équipe en sécurité événementielle, chef(fe) de secteurs en sécurité événementielle, chef de site événementiel, etc.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Dans le cadre des JOP, **le besoin en emploi sur ce métier sera concentré sur l'année 2024**, cependant dès à présent et de manière pérenne, cette activité existe et a besoin de reconnaissance et d'une formation adaptée.
- ✓ Les caractéristiques des **interventions** seront très variées, et nécessiteront des **modèles d'organisation différents**, selon la taille du lieu, selon s'il est éphémère ou non, selon le nombre de manifestations dans la journée, le nombre d'interruptions, le type de sport (risques différents), le type de zone (palpation, zone VIP, etc.).
- ✓ Durant les 57 jours des JOP, les professionnels pourraient être **mobilisés sur des volumes horaires particulièrement importants et des plages horaires larges** (contrôle d'accès en continu). Ils auront à maintenir une **cadence particulièrement importante** (a priori 400 personnes par heure pour l'inspection visuelle à l'entrée des sites, soit 8 secondes par personne).
- ✓ Les taux d'encadrement intermédiaire dans le cadre des JOP pourraient être plus importants que pour d'autres événements, en lien avec les exigences des organisateurs, ce qui signifierait pour les professionnels un fonctionnement en équipe avec **un(e) chef(fe) d'équipes pour entre 4 et 20 agents, sous réserve que les conditions des marchés le permettent**.
- ✓ Les professionnels passeront **une grande partie de leur temps debout, exposés aux aléas météorologiques**. Ils seront **en contact avec une grande diversité de personnes** (sportifs, publics, services de police/gendarmerie, pompiers...). Ils seront exposés à un certain nombre de **risques** (actes de malveillance, agressions, attentats...) et au stress. Leurs interventions devront s'effectuer dans le respect des **dispositions législatives et réglementaires** applicables à l'activité de sécurité privée.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ K2503 - Sécurité et surveillance privées
- ✓ K2502 - Management de sécurité privée

Chef(fe) d'équipes/de secteurs en sécurité événementielle

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organisation et planification sur le site des interventions de prévention et de sécurité

2

Animation et coordination des équipes dédiées à la prévention et la sécurité

3

Surveillance générale et contrôle visuel des sites

4

Contrôle d'accès et gestion sécuritaire de la circulation

5

Interventions suite à des incidents ou événements exceptionnels

6

Partage d'informations relatives aux incidents et interventions avec divers interlocuteurs (client, supérieur hiérarchique, services spécialisés)

Chef(fe) d'équipes/de secteurs en sécurité événementielle

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organiser les interventions de sécurité, les mises en sécurité de site et les exercices afin de prévenir des malveillances et des risques

- ✓ Adapter sur le moment les situations, risques et besoins en protection et surveillance du site, en plus de l'évaluation faite préalablement par le prestataire et les organisateurs.
- ✓ Préparer les missions en fonction des contraintes et des obligations de prestation imposées à travers le cahier des charges
- ✓ Organiser les activités et les moyens de prévention et de sécurité des biens et des personnes selon la planification prévue par ailleurs
- ✓ Utiliser ou faire utiliser les technologies de sécurité prévues pour les agents de sécurité
- ✓ Faire remonter les adaptations possibles des procédures ou des fonctionnalités de base (outils, applications, programmes) dans un domaine ou dans un périmètre restreint

2

Coordonner l'activité d'une équipe et leur fournir un appui technique et méthodologique permanent

- ✓ Répartir les postes et missions en fonction des compétences et points forts de chacun, et selon la planification préalablement prévue.
- ✓ Diffuser les consignes et les documents nécessaires aux équipes mobilisées
- ✓ Contrôler les prises et fins de services des agents ainsi que leurs tenues vestimentaires
- ✓ Animer des réunions de régulation « terrain » et adapter les directives selon la situation
- ✓ Faciliter la diffusion de l'information, la cohésion au sein de l'équipe et réguler les conflits
- ✓ Arbitrer et dérouler un argumentaire permettant d'agir ou de faire agir une ou plusieurs tierce personnes dans des situations complexes
- ✓ Contrôler la bonne exécution des interventions et le respect des normes QHSE en vigueur
- ✓ Sensibiliser les nouveaux agents aux techniques, procédures de prévention et de sécurité

3

Assurer la surveillance générale des sites en veillant à l'application des règles, consignes et dispositifs de sécurité

- ✓ Veiller à la bonne réalisation des rondes sur site selon les consignes en vigueur et en tenant compte des éléments clés (lieux, locaux, sens de la ronde, points techniques, éléments de sécurité à vérifier (détecteurs, déclencheurs, ...)
- ✓ Veiller au bon fonctionnement des systèmes de sécurité et de prévention (alarmes, caméras...)
- ✓ Veiller à l'application des règles, consignes et dispositifs de sécurité par l'ensemble des parties prenantes (publics, sportifs, personnels...)
- ✓ Identifier des anomalies, incidents, évaluer leur dangerosité et mettre en place les actions correctives adaptées
- ✓ Faire remonter les menaces liées au risque terroriste (comportements suspects...)

Chef(fe) d'équipes/de secteurs en sécurité événementielle

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Contrôler la conformité d'accès des publics, véhicules et biens dans le respect d'un cadre légal et sécurisé

- ✓ Superviser l'enregistrement des identités et la délivrance des autorisations d'accès (badges)
- ✓ Superviser la conformité du contrôle d'accès et de sortie de personnes, de biens et éventuellement de véhicules en fonction des zones (publiques ou restreintes) par les agents de sécurité privée
- ✓ Superviser le filtrage des personnes, des objets ou éventuellement des véhicules
- ✓ Superviser l'inspection visuelle et éventuellement la fouille des bagages lors de l'accès à un site par les agents de sécurité privée
- ✓ Superviser les palpations de sécurité au sein d'un point d'inspection filtrage par les agents de sécurité privée
- ✓ Adapter la circulation / les flux de personnes en anticipant les risques de mouvements de foule

5

Intervenir en tant que chef(fe) d'équipes/secteurs de manière efficace et proportionnée suite à un incident, afin d'assurer la sécurité de tous dans l'attente de l'intervention des services spécialisés

- ✓ Prendre ou faire prendre les mesures conservatoires adaptées à l'incident
- ✓ Faire protéger la zone ou les personnes impactées pour éviter les intrusions ou un suraccident, par les équipes en place
- ✓ Suite à la remontée d'un repérage d'une anomalie ou d'un incident, alerter et informer les services compétents
- ✓ Accueillir et faciliter l'intervention des services de secours (forces de l'ordre, pompiers...)
- ✓ Participer en tant que chef(fe) d'équipes/secteurs efficacement aux opérations de sécurité dans le respect de ses attributions, avec discernement, calme, précision et efficacité
- ✓ Mettre en œuvre les solutions, comportements et techniques adaptées pour résoudre ces situations conflictuelles dans le respect du cadre légal et des consignes

6

Rendre compte oralement ou par écrit des incidents et des interventions auprès de divers interlocuteurs (client, sécurité civile, services spécialisés, supérieur hiérarchique)

- ✓ Renseigner les supports d'intervention et d'activité (rapports, mains courantes, registres de sécurité, déclarations, ...)
- ✓ Renseigner les supports de contrôle et de constat (listes, grilles, documents, fiches, ...) selon les procédures en vigueur
- ✓ Réaliser une première mesure de l'avancement et des résultats à l'aide d'indicateurs définis
- ✓ Transmettre et rendre compte à son responsable direct les rapports d'activité de son équipe, les besoins et observations exprimés par le client
- ✓ Émettre des avis sur les comportements et compétences des agents placés sous sa responsabilité
- ✓ Assurer les relations avec les forces de l'ordre
- ✓ Communiquer oralement en adaptant la forme du message à l'outil (téléphone, radio...)

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 1 188 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 141,5% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 90% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 99% | 82% |

| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 23% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 1% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 15% | 17% |

| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 5 380 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 200 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 46,5% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Chef(fe) d'équipes/de secteurs en sécurité événementielle

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi (pour les JOP 24)

- ✓ Les entreprises devraient essentiellement mobiliser **leur vivier**. Elles pourraient faire monter en responsabilité certains agents compétents, pour les placer sur ce métier, ou encore faire déplacer des professionnels de province. Elles pourront avoir recours à une **augmentation des horaires de travail** pendant la période des Jeux, dans la limite de ce que permet la CCN Prévention-Sécurité. Les entreprises privilégieront les salariés ayant une **expérience dans l'événementiel**.
- ✓ Les entreprises qui répondront aux appels d'offre pourraient aussi recruter des professionnels en CDD sur la période cible (été 2024), afin d'absorber la hausse d'activité générée par les Jeux, sans que cela ne porte préjudice à leurs clients habituels.

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ La **carte professionnelle APS**, en cas d'exercice effectif d'actions relevant de la sécurité privée réglementée, est requise.
- ✓ **L'accès à ce métier se fait très souvent par la mobilité interne** : un certain nombre de professionnels ayant fait leurs preuves en tant qu'agents peuvent progressivement être appelés à devenir chef(fe)s d'équipes, de manière plus ou moins ponctuelle ou régulière. Un BTS MOS pourrait aussi permettre, en théorie, d'occuper ce métier, cependant l'absence d'expérience terrain empêchera d'occuper directement ce poste.
- ✓ Les professionnels des Jeux devront avoir de **fortes capacités d'adaptation** et être prêts à travailler dans un **contexte d'extrême médiatisation** de l'événement.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

Ce métier est accessible avec Bac / Bac pro ou des certifications privées.

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| Titre à finalité professionnelle « Agent de prévention et de sécurité » de la branche Prévention-Sécurité (après expérience) | 3 (anciennement V) |
| Bac professionnel Métiers de la sécurité (après expérience) | 4 (anciennement IV) |
| BTS MOS (après expérience) | 5 |

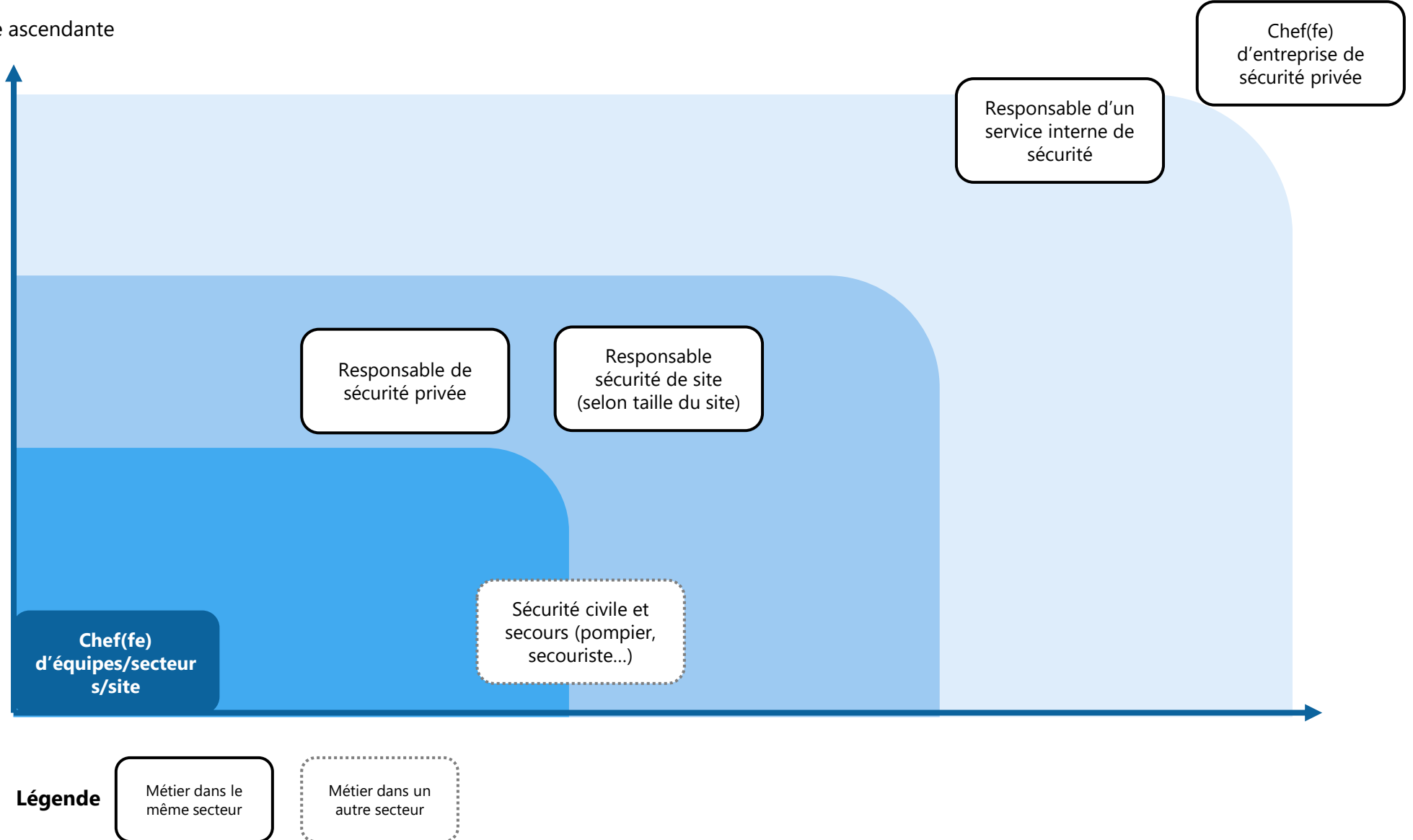
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **344 : Sécurité des biens et des personnes, police, surveillance**

Chef(fe) d'équipes/de secteurs en sécurité événementielle

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Chef(fe) d'équipes/de secteurs en sécurité événementielle

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- **Des besoins en emploi concentrés dans le temps et pour lesquels les entreprises pourraient avoir du mal à anticiper les ressources nécessaires**
 - Les professionnels du secteur pointent une **forte incertitude** sur la capacité du volume actuel de salariés à **absorber les besoins conjoncturels** liés aux Jeux (environ 30 200 emplois au global dans la sécurité privée). Les besoins seront d'autant plus complexes à pourvoir que les entreprises positionneront majoritairement des salariés ayant **déjà une certaine expérience de l'événementiel**, du fait de la technicité requise (portes, points d'accès, radios, etc), et de l'importance des enjeux (gestion du stress, process rigoureux, etc.). Il faut aussi noter que tous les salariés ne sont pas intéressés par l'événementiel, qu'un certain nombre d'entre eux seront en congés et que d'autres seront affectés à d'autres postes, dans les aéroports, magasins ou autre (sécurité générale renforcée pour l'occasion).
 - Du fait d'une part élevée de **temps partiels, de CDD et de multi-activité** dans la sécurité événementielle (certaines personnes exercent souvent leur fonction comme complément d'activité), les entreprises pourraient avoir **du mal à planifier les ressources** en amont des Jeux (absence de visibilité sur la disponibilité des salariés, défections fréquentes peu de temps avant l'événement, débauchage par d'autres entreprises concurrentes, etc.). Quant à leur vivier permanent, elles pourraient être réticentes à les positionner sur les Jeux, par peur qu'ils ne fassent défaut à leurs clients réguliers. Par ailleurs, les entreprises devront faire face à **la concurrence de pure players** spécialisés dans l'événementiel, qui pourraient être nombreux à se positionner sur les marchés des JOP 2024.
 - **L'appareil de formation** actuel semble bien dimensionné par rapport aux besoins structurels, mais **insuffisant pour répondre aux besoins conjoncturels** liés aux JOP24. A titre d'exemple, les 800 élèves sortant de formation initiale et les 2 200 demandeurs d'emploi formés en 2019 correspondent à 1/10ème des besoins liés aux seuls Jeux de Paris 2024 (source : Besoins en emploi des métiers de la sécurité privée, Défi Métiers, Octobre 2020). Par ailleurs, si la voie de la formation présente un certain intérêt, elle se confronte à **plusieurs limites** : une difficulté des professionnels en multi-activité à se libérer du temps pour se former, des délais assez longs liés à l'obtention du diplôme et de la carte professionnelle pour les personnes extérieures au métier, des difficultés de financements des formations, etc.
 - Le choix des entreprises **de répondre ou non aux appels d'offres** résultera d'un **arbitrage** entre plusieurs éléments : notamment entre l'avantage financier à se positionner, les conditions de faisabilité en interne, et les obligations liées à la formation ou à l'accréditation.
- **Des défis à relever pour « réussir les Jeux »**
 - Afin de pouvoir répondre aux besoins colossaux des Jeux, plusieurs leviers pourraient être activés, notamment le **retour vers le métier** d'anciens professionnels titulaires de la carte, ou encore le déplacement temporaire de salariés de province. Ce dernier point nécessite de bien envisager en amont les modalités de transport, d'hébergement, les lieux de pause, etc.
 - Du fait des difficultés évoquées pour faire suivre des formations aux agents, les chef(fe)s d'équipes devront être particulièrement vigilants à **brieffer, voire former in situ** ces derniers : les **temps de coordination** seront essentiels, pour expliquer les procédures à suivre, les interlocuteurs, alertes à donner, etc.
 - Dans l'événementiel, les rotations et les **séquences de palpation sont plus nombreuses**, car les allées et venues des publics sont plus nombreuses. Les entreprises devront trouver les modes d'organisation du travail les plus adaptés pour que les prestations soient efficaces et le moins fatigantes possible pour les salariés.
 - Les professionnels du secteur citent l'importance de **prévoir « l'après JOP 2024 »** et de faciliter les **mobilités**. Il y a entre autres un enjeu à faciliter les passerelles entre les chef(fe)s d'équipes sécurité dans l'événementiel et les chef(fe)s d'équipe sécurité exerçant dans d'autres contextes, et inversement. La formation pourrait être renforcée sur certains points (**planification, aspects réglementaires, management et gestion de situations dégradées**) pour les personnels encadrants dans le contexte des JOP 2024, mais aussi dans une logique de développement des mobilités professionnelles.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME K2502 - Management de sécurité privée
- Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation du CQP APS et du BTS Management opérationnel de la sécurité (MOS).
- Fiches métiers de l'Observatoire des Métiers : Agent de sécurité Chef de poste, Chef d'équipe des services de sécurité incendie, Chef d'équipe de prévention incendie industriel.
- Besoins en emploi des métiers de la sécurité privée - Défi métiers, Octobre 2020.
- Etude de marché du secteur de la sécurité privée en France, PwC - Paris 2024, Juin 2021.
- Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche de la prévention-sécurité - KYU Lab et associés, Avril 2021.
- Enquête de branche Prévention-Sécurité - Observatoire des Métiers de la Sécurité Privée, 2021 (données 2020).
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) – Branche prévention sécurité
- Groupement des Entreprises de Sécurité (GES)
- Observatoire des Métiers de la sécurité privée
- Président d'une société de sécurité privée et de la Commission « Grands Evénements » du GES
- DIJOP

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agents de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agents de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Chef d'équipe intermédiaire pour l'évènementiel

| Source | Secteur | | Nomenclature métier | |
|---------------------------------|------------|--|---------------------|--|
| INSEE - DADS | CCN | 01351Prévention et sécurité | PCS | 373b - Cadres des autres services administratifs des grandes entreprises 373d - Cadres des autres services administratifs des petites et moyennes entreprises 481b - Chefs de chantier |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | N : Activités de services administratifs et de soutien | FAP 2009 | L5Z90 - Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 80.10Z : Activités de sécurité privée 80.20Z : Activités liées aux systèmes de sécurité | ROME | K2502 - Management de sécurité privée |



Opérateur(trice) logistique

Opérateur(trice) logistique

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ L'opérateur(trice) logistique réalise tout ou partie de la **réception**, du **stockage**, de la **manipulation** de produits, de la **préparation de commandes**, et du **chargement** des moyens de transport, en utilisant les engins et moyens de transports à disposition, et en appliquant les règles de **QHSSE**.
- ✓ Dans le cadre des Jeux 2024, ces professionnels vont manipuler des **marchandises variées**, en vue de la **construction** et de l'aménagement des sites (village olympique, sites des épreuves), ainsi que du bon **déroulement des Jeux** (blanchisserie, literie, médicaments, soins, matériel des sportifs, consommables, boissons et repas, etc.), que cela soit à destination des sites olympiques ou des réceptifs. En parallèle de cela, ils devront aussi continuer à assurer **la logistique du quotidien**.
- ✓ Afin de répondre aux ambitions écologiques et innovantes des Jeux, ces professionnels devront utiliser les **outils digitaux** à leur disposition, **communiquer** avec les différents maillons de la chaîne logistique et être capable de mesurer les **impacts** de leur intervention sur ces derniers. Ils prêteront par ailleurs une importance considérable aux règles **QHSSE** et à la **traçabilité** de leurs activités.
- ✓ L'organisation pourra être plus ou moins **spécialisée** selon les plateformes entre la réception (manutentionnaire, agent de quai), l'acheminement, le contrôle, l'étiquetage, etc. Selon le **type de plateforme** (externalisée ou non, multimodale ou liée à une activité type fret, etc.), sa superficie, ses équipements, le travail sera plus ou moins réalisé de façon **manuelle ou mécanisée**.
- ✓ **Exemples d'appellations du métier** : Magasinier(ère) ; Cariste ; Manutentionnaire ; Préparateur(trice) de commande ; Réceptionnaire ; Agent(e) de quai, d'entrepôt ...

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Les Jeux 2024 vont générer une **augmentation des flux logistiques** pour les entreprises industrielles ou commerciales. Du fait d'une forte **externalisation** de ces activités, les **entreprises spécialisées** en la matière seront celles qui porteront le plus de créations d'emplois.
- ✓ Les besoins émergeront à partir de la **construction des sites** en 2021, puis culmineront en **juillet/août 2024**, avant de **décroître** à l'issue des Jeux.
- ✓ Les plateformes logistiques qui approvisionneront les entreprises et les sites se situent dans **d'autres régions que l'Île-de-France**. Elles se trouvent **en Seine et Marne** mais aussi **dans les Hauts de France, en Rhône Alpes et à proximité des ports** (hausse de l'activité portuaire à prévoir).
- ✓ Ce métier pourra s'exercer en **horaires décalés, fractionnés**, les fins de semaine, jours fériés ou de nuit et être alors soumis à des astreintes. Il impliquera des manutentions et **ports de charge** importants, dans de fortes contraintes temporelles, pouvant s'accompagner de **gestes répétitifs**, et de postures contraignantes. Selon l'organisation du travail adoptée, ces professionnels peuvent aussi plus ou moins être soumis au stress (anticipation des tâches à réaliser, guidage vocal, etc.) Dans le **secteur alimentaire**, ce métier peut s'exercer **sous température dirigée** et des **contrôles** particuliers sont à effectuer : contrôles de température à l'intérieur des camions, contrôle des dates limites de consommation et d'utilisation optimale, etc.
- ✓ Ces professionnels porteront une **tenue de travail** et des **équipements de protection individuelle** adaptés aux contextes d'intervention et contribuant à leur sécurité (gants, gilets fluorescents...).

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ N1103 - Magasinage et préparation de commandes

Opérateur(trice) logistique

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Réception et contrôle des marchandises entrantes et sortantes dans l'entrepôt / la plateforme logistique

2

Manutention et déplacement des marchandises

3

Mise en stock des marchandises dans les zones prévues à cet effet dans l'entrepôt

4

Préparation de commandes et expédition des marchandises vers les sites des Jeux Olympiques et Paralympiques

5

Enregistrement et traçabilité des stocks et des activités réalisées

6

Gestion et entretien des espaces et matériels logistiques

Opérateur(trice) logistique

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Contrôler l'intégrité, la qualité et la quantité des produits et la conformité des documents associés selon les procédures

- ✓ Contrôler les documents de livraison pour s'assurer que ce qui y est inscrit correspond aux marchandises reçues
- ✓ Vérifier la quantité et l'état des marchandises et de leurs contenants (comptage, pesée, mesure)
- ✓ Vérifier la conformité des supports, contenants et marchandises en comparant leurs caractéristiques aux référentiels et cahiers des charges en vigueur
- ✓ Vérifier la conformité de l'étiquetage et la lisibilité des étiquettes par un contrôle visuel
- ✓ Détecter toute anomalie ou non-conformité des marchandises contrôlées et prendre les mesures appropriées selon les procédures en vigueur dans l'entreprise
- ✓ Identifier et renseigner les documents de réception à l'aide des outils disponibles

2

Déplacer, charger et décharger les produits selon les règles d'hygiène et de sécurité

- ✓ Identifier les zones prévues d'arrivée, de stockage et de départ des produits selon les consignes en vigueur
- ✓ Choisir les moyens de manutention adaptés au type de marchandise et à leur déplacement
- ✓ Manipuler les marchandises dans le respect des consignes de qualité et de sécurité des biens et des personnes, et des règles de port de charges
- ✓ Conduire les engins de manutention dans le respect des règles de sécurité et des plans de circulation
- ✓ Mettre en œuvre les procédures d'hygiène et de qualité adaptées tout au long des étapes de déplacement des produits
- ✓ Mettre en œuvre les mesures correctives en cas d'altération des marchandises
- ✓ Communiquer avec ses coéquipiers afin de travailler en bonne intelligence avec eux

3

Réaliser la mise en stock des produits en tenant compte de l'espace disponible, du plan de stockage et des consignes

- ✓ Vérifier la quantité et la qualité des marchandises entrant ou sortant du stock
- ✓ Trier et affecter les marchandises aux emplacements prévus en tenant compte de leurs caractéristiques et des conditions de stockage
- ✓ Répartir les marchandises pour optimiser les volumes de rangement et la répartition des charges
- ✓ Caler et protéger les marchandises en fonction de leur nature et de leur environnement
- ✓ Organiser et assurer une rotation pertinente des marchandises
- ✓ Produire des étiquettes à l'aide du système d'information de l'entreprise (notamment informatique)
- ✓ Etiqueter des marchandises et des contenants en fonction de leur provenance et de leur destination

Opérateur(trice) logistique

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Préparer des commandes et des expéditions dans le respect des délais et des consignes d'hygiène et de sécurité

- ✓ Analyser les informations inscrites sur le bon de commande et identifier les contraintes de délais
- ✓ Repérer et prélever les marchandises à expédier en respectant les règles d'hygiène et de sécurité
- ✓ Elaborer des emballages et des conditionnements adaptés à la nature des produits et à la commande en préparation
- ✓ Préparer et organiser les palettes en respectant les consignes de sécurité et de lisibilité de la commande préparée (respect charge pondérale, lisibilité des étiquettes...)
- ✓ Disposer les commandes préparées dans les aires appropriées et organiser la zone d'expédition selon la procédure adaptée
- ✓ Apprécier la conformité des informations figurant sur les documents d'expédition (bons de livraison, bordereaux de transport, bons de voiture, etc.)

5

Enregistrer les mouvements de stocks et mettre en œuvre les outils de qualité et de traçabilité

- ✓ Enregistrer les mouvements de stocks en utilisant différents types d'outils, y compris digitaux (outils de scannage, outils nécessitant une saisie informatique, ...)
- ✓ Réaliser des inventaires selon la procédure
- ✓ Consulter les mouvements de stocks à l'aide des outils en vigueur et alerter les personnes concernées en cas de rupture de stock
- ✓ Repérer les écarts et les anomalies et prendre les mesures appropriées selon les procédures en vigueur dans l'entreprise
- ✓ Renseigner les outils de traçabilité selon les procédures en vigueur dans l'entreprise
- ✓ Emettre un avis ou une réserve en fonction de l'état des produits et des anomalies constatées
- ✓ Transmettre les informations et les documents relatifs à la traçabilité aux interlocuteurs adéquats

6

Contrôler et entretenir les matériels logistiques et les zones de stockage selon les procédures en vigueur

- ✓ Contrôler le bon fonctionnement des équipements automatisés avant et après ses interventions
- ✓ Nettoyer et désinfecter les zones de stockage et du matériel selon les consignes de l'entreprise
- ✓ Contrôler le bon fonctionnement des matériels et engins de manutention et de stockage
- ✓ Détecter une panne sur un équipement de manutention ou de stockage
- ✓ Assurer des opérations d'entretien de premier niveau sur les matériels de manutention et de stockage dans son domaine de compétences
- ✓ Caractériser une panne ou un dysfonctionnement nécessitant une intervention extérieure et transmettre l'information aux interlocuteurs concernés
- ✓ Renseigner les documents relatifs à l'utilisation ou à l'entretien d'un équipement

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :
Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 64 800 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 23,94% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 91% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 87% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 17% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 14% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 11% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 3 560 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 760 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 33,40% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Opérateur(trice) logistique

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier**
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Pour répondre aux besoins de main d'œuvre, les entreprises feront appel à leur **vivier**, quitte à **faire déplacer** des salariés d'autres régions en Ile de France, et recruteront des salariés. Compte tenu de la situation de tension sur le marché du travail, elles pourraient chercher à recruter de **manière pérenne**, en amont des Jeux. Le recrutement concernera ainsi à la fois des publics **peu qualifiés** et des publics sortis de la formation professionnelle initiale. Le recours à **l'alternance** et à **l'intérim** seront aussi utilisés.
- ✓ Plusieurs solutions pourraient faciliter les trajectoires professionnelles (**CDI de chantier**, contrats avec des **GEIQ**). A noter que sur la période estivale des Jeux, les emplois proposés dans le secteur attireront également des candidatures **d'étudiants**.

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Ce métier est un fort facteur d'insertion professionnelle, car il est **accessible sans diplôme** ni expérience professionnelle. En effet, l'expérience et la motivation priment souvent sur la qualification, bien qu'un diplôme ou un titre professionnel dans la logistique puisse en faciliter l'accès. Les **compétences de base** (savoir lire, écrire, lire un planning, compter...) et les compétences **relationnelles** et de **savoir-être** seront des prérequis importants pour les employeurs.
- ✓ Une **autorisation de conduite d'engins** délivrée par une formation, ou un **CACES®** peut être requise pour l'exercice du métier. Ce dernier est souvent conditionné à une **mobilité géographique** pour se rendre sur un dépôt ou un entrepôt, car ces derniers se trouvent généralement en périphérie des villes.
- ✓ Les Jeux étant marqués par de forts enjeux de qualité et de développement durable, ces professionnels devraient voir se renforcer leurs activités liées à la **traçabilité**. Ils devront aussi s'approprier de **nouveaux outils** (géolocalisation, identification par radiofréquence, robots de palettisation ou encore QR codes), et développer des compétences autour de la **data** (compréhension des flux, contrôle de l'information). L'informatisation de la gestion des flux et le développement des équipements automatisés nécessite de la part des équipes logistiques de **fortes capacités d'adaptation**, ainsi qu'une capacité à travailler de plus en plus **en réseau**.

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| Titre professionnel Agent magasinier | 3 (anciennement V) |
| Titre professionnel Préparateur de commande en entrepôt | 3 (anciennement V) |
| CAP Opérateur logistique | 3 (anciennement V) |
| Titre professionnel Technicien en logistique d'entreposage | 4 (anciennement IV) |
| BAC Pro Logistique | 4 (anciennement IV) |

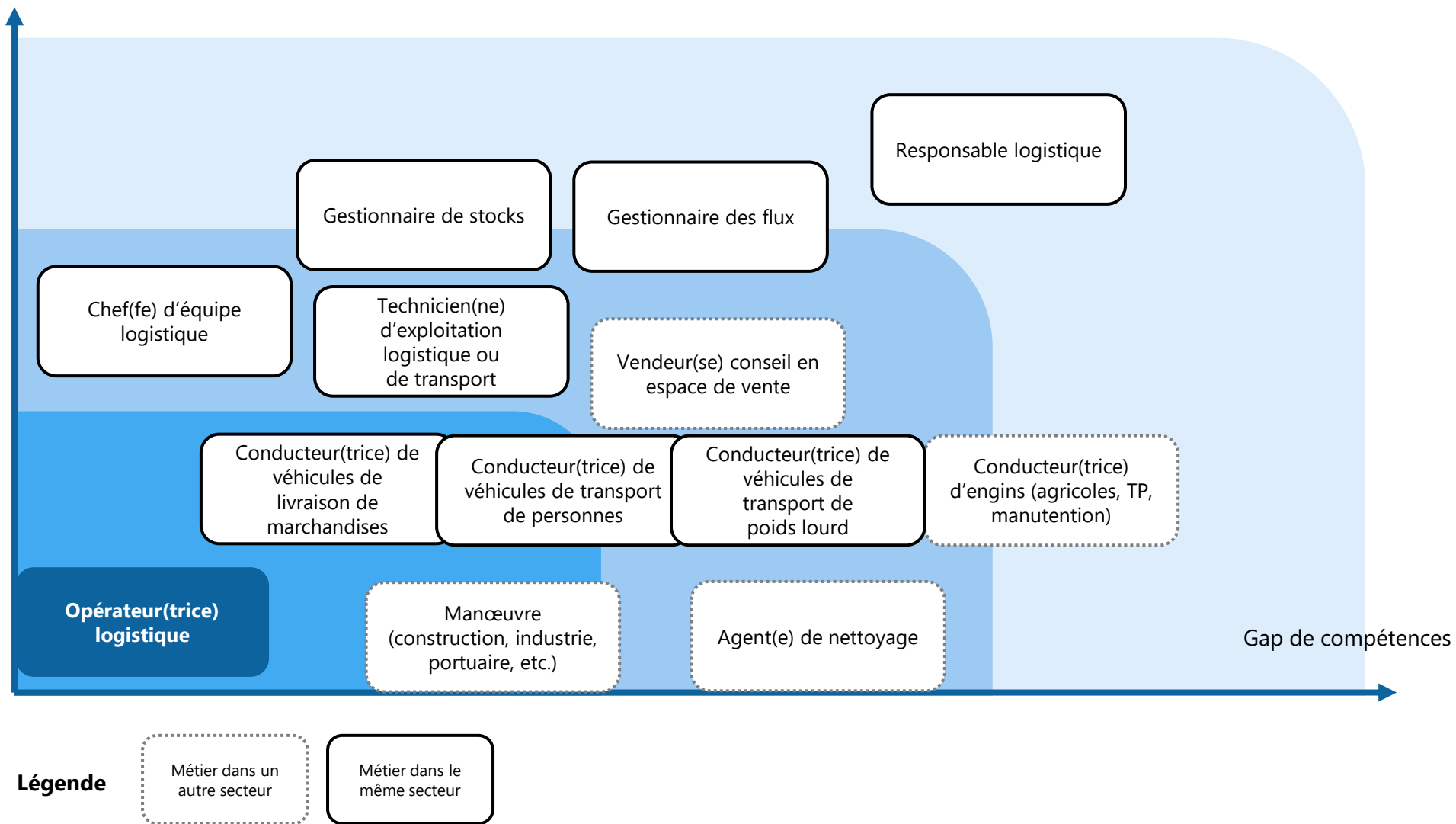
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **311 : Transports, manutention, magasinage**

Opérateur(trice) logistique

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Opérateur(trice) logistique

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

▪ Une double problématique de vieillissement des effectifs et de déficit d'attractivité

- Les entreprises du secteur pourraient rencontrer des difficultés à satisfaire ces besoins en emploi. En effet, les **tensions de recrutement** sont actuellement importantes et pourraient perdurer d'ici à 2024 selon les professionnels du secteur.
- De **multiples leviers** pourraient être mis en œuvre pour avoir du personnel : développement de l'alternance, information sur les métiers et opportunités de carrière dans les établissements de formation, participation à des salons/forums, coopération avec Pôle emploi pour la recherche de candidatures... Les entreprises des branches concernées devront aussi veiller à développer des actions pour **fidéliser les salariés**, y compris après la période des Jeux : parcours d'intégration, politique de rémunération, stabilisation des tournées de chaque livreur en dépit des contraintes opérationnelles, investissement dans des aides à la manutention et de manière générale des outils de travail performants, des véhicules confortables, promotion interne...

▪ Des formations à mettre en œuvre en amont des Jeux Olympiques et Paralympiques

- Les opérateur(trice)s logistiques sont amenés à s'approprier les **évolutions de process** et d'organisation générées par le développement des **outils digitaux** (le voice picking, les douchettes numériques, racks dynamiques, etc.). La **traçabilité** prend une importance de plus en plus grande. Ces métiers devraient donc voir augmenter la part de supervision et de contrôle de l'information, dans leurs activités. L'internet des objets permettant de faire remonter des données automatiquement, ils devront s'assurer que celles-ci soient fiables, et correctement fléchées dans les tableaux de bord, ce qui suppose le développement de compétences autour de la data, et des compétences cognitives (compréhension des flux, (compréhension de la chaîne logistique, utilisation des indicateurs clés, etc.).
- Ils devront aussi développer des **compétences relationnelles** plus importantes, dans la mesure où ils devront échanger de manière plus fréquente et proactive avec l'ensemble des acteurs de la chaîne logistique (organisation plus intégrée, plus horizontale).

▪ Des métiers accessibles à des profils peu qualifiés, voire éloignés de l'emploi, moyennant certains prérequis

- Un certain nombre de métiers sont accessibles avec **peu ou pas d'expérience** et **sans qualification** : opérateur(trice) logistique dans le domaine de l'emballage, du conditionnement ou du reconditionnement, agent(e) de quai, assistant(e) d'inventaires, contrôleur(se) flasheur(se), préparateur(trice) de véhicules, etc. En revanche, la détention de **permis** et **d'habilitations spécifiques**, les compétences relationnelles et de savoir-être, ainsi que les compétences de base (savoir lire, écrire, lire un planning...) sont de plus en plus importantes pour l'exercice du métier. La **question de la mobilité** est vraiment importante car ce métier s'exerce souvent dans les périphéries des grandes villes, dans des plateformes souvent peu desservies par les transports en commun.
- Un travail doit continuer d'être mené **avec le service public de l'emploi** afin de favoriser et d'outiller des parcours d'insertion prenant en compte ces différents prérequis (formation et préparation des publics, présentation des métiers et des avantages / inconvénients, etc.)
- En plus d'être un fort facteur d'insertion, le secteur de la logistique est un **facteur d'évolution sociale** : les mobilités et promotions internes y sont particulièrement fréquentes.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Article Logistique, Organiser le travail pour le rendre plus sûr – INRS, Octobre 2021.
- Livre Blanc, Pour une Logistique urbaine optimisée en Ile-de-France à l’horizon 2030 – GATMARIF, Juin 2021.
- Une logistique en Or - 5 chantiers supports à la préparation de 2024 – Livret de restitution, 2021.
- Fiche ROME N1103 - Magasinage et préparation de commandes – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche métier « Opérateur logistique » de la Branche des Commerces de Gros, accessible [ici](#)
- Rapports 2020 de l’Observatoire Prospectif des métiers et des qualifications dans les Transports et la Logistique : au niveau national et au niveau de l’Ile de France - CPNEFP, 2021.
- Site internet <https://www.choisis-ton-avenir.com/> développé par l’AFT Transport Logistique.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l’organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Club Logistique en Or (AFT Transport logistique et Union TLF)

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

| METIER : Opérateurs logistiques | | |
|---------------------------------|--|---|
| Source | Secteur | Nomenclature métier |
| INSEE - DADS | CCN 00016 Transports routiers 00200 Exploitations frigorifiques | PCS 477a-Techniciens de la logistique, du planning et de l'ordonnancement 652a-Ouvriers qualifiés de la manutention, conducteurs de chariots élévateurs, caristes 653a-Magasiniers qualifiés 676a-Manutentionnaires non qualifiés 676c-Ouvriers du tri, de l'emballage, de l'expédition, non qualifiés |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 H Transports et entreposage | FAP 2009 J0Z20 Ouvriers non qualifiés de l'emballage et manutentionnaires J4Z80 Responsables logistiques (non cadres) G1Z70 Techniciens et agents de maîtrise de la maintenance et de l'environnement |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 52.10A : Entreposage et stockage frigorifique 52.10B : Entreposage et stockage non frigorifique | ROME N1101 Conduite d'engins de déplacement des charges N1103 Magasinage et préparation de commandes N1105 Manutention manuelle de charges N1201 Affrètement transport H1208 Intervention technique d'exploitation logistique |

The background of the slide is a photograph of an art gallery, showing several people walking through a hallway lined with large framed artworks. The entire image is overlaid with a semi-transparent teal color.

Conducteur(trice) de véhicules routiers de livraison de marchandises

Conducteur(trice) de véhicules routiers de livraison de marchandises

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la conducteur(trice) de véhicules routiers de livraison de marchandises **conduit** un véhicule pour effectuer le **transport** de produits et marchandises, leur **collecte** ou leur **livraison**. Il/elle assure le **chargement** et le **déchargement** des véhicules. Il/elle organise éventuellement la tournée d'enlèvement ou de livraison.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, les conducteur(trice)s de véhicules routiers de **livraison urbaine / express**, et également de **véhicules plus importants** (>7,5 tonnes), dans une moindre mesure, assureront le **transport** de marchandises depuis les **plateformes logistiques** vers les sites des Jeux, et **entre les sites**. La conduite se fera plutôt sur des tournées de courte distance.
- ✓ Ces professionnels interviendront sur trois phases, avant, pendant et après les Jeux 2024. Avant les Jeux, ils approvisionneront les chantiers en **équipements** pour la construction des sites. Pendant les Jeux, ils approvisionneront ces derniers en toutes sortes de **marchandises** utiles aux visiteurs, sportifs et accompagnateurs (litière, médicaments, matériel des sportifs, consommables, boissons et repas, etc.). Ils devront aussi approvisionner tous les réceptifs présents sur le territoire (hôtels, restaurants, etc.) En parallèle, ils continueront à assurer le **transport du quotidien**.
- ✓ Dans le **secteur alimentaire**, les professionnels **contrôlent** la température de stockage des produits à toutes les étapes de la livraison afin de garantir la qualité des produits frais et surgelés. Dans le **secteur interindustriel**, les professionnels peuvent être chargés de retirer des produits chez un fournisseur et de contrôler la qualité des produits retirés.
- ✓ **Exemples d'appellations du métier** : Conducteur(trice) Poids Lourds ; Conducteur(trice) / Ramasseur(se) ; Conducteur(trice) / Livreur(se).

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Les Jeux 2024 vont générer une **augmentation des flux logistiques** pour les entreprises industrielles ou commerciales. Du fait d'une forte **externalisation** de ces activités, les **entreprises spécialisées** en la matière seront celles qui porteront le plus de créations d'emplois.
- ✓ Les besoins émergeront à partir de la **construction des sites** en 2021, puis culmineront en **juillet/août 2024**, avant de **décroître** à l'issue des Jeux.
- ✓ Les plateformes logistiques qui approvisionneront les entreprises et les sites se situent dans **d'autres régions que l'Île-de-France**. Elles se trouvent **en Seine et Marne** mais aussi **dans les Hauts de France, en Rhône Alpes et à proximité des ports** (hausse de l'activité portuaire à prévoir). Les besoins en emplois seront ainsi localisés autour de ces plateformes.
- ✓ L'activité s'effectuera en **zone de trafic** (arrêts fréquents, stationnement urbain, etc.), ce qui peut soumettre ces professionnels à des **risques routiers** et à des situations de **conflits** avec les autres usagers de la route. En outre, l'activité impliquera la **manutention de charges lourdes** et encombrantes. Ces professionnels devront donc adopter des **gestes techniques** et des **postures** physiques spécifiques pour limiter la fatigue et prévenir les risques.
- ✓ Afin de perturber le moins possible les événements, ces professionnels pourraient connaître des **aménagement d'horaires** (livraisons de nuit ou le weekend) et des **dérogations** aux règles habituelles de temps de travail (**horaires décalés**, fractionnés, heures supplémentaires, etc.).

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ N4105 - Conduite et livraison par tournées sur courte distance
- ✓ N4101 - Conduite de transport de marchandises sur longue distance

Conducteur(trice) de véhicules routiers de livraison de marchandises

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparation d'une tournée de livraison

2

Chargement et déchargement d'un véhicule de livraison

3

Conduite d'un véhicule de livraison de marchandises en toute sécurité

4

Livraison et collecte des marchandises sur les sites et gestion de la relation client

5

Entretien et contrôle de l'état général d'un véhicule de livraison

Conducteur(trice) de véhicules routiers de livraison de marchandises

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparer sa tournée de livraison afin de réaliser des gains de temps et de réduire les kilomètres inutiles

- ✓ Préparer les documents utiles au transport et vérifier que chaque produit soit accompagné des documents adéquats
- ✓ Renseigner les documents en vigueur avant le départ en tournée (feuille de route, ...) en utilisant les outils digitaux à disposition
- ✓ Contrôler le respect des réglementations portant sur les produits à spécificité (produits dangereux, produits frais...)
- ✓ Déterminer l'itinéraire le plus adapté en fonction des différents paramètres (lieu d'enlèvement et de livraison, caractéristiques des marchandises, priorités clients, charge, actualités trafic, ...) en utilisant les outils numériques de navigation
- ✓ Estimer le temps nécessaire pour la réalisation de la tournée et en vérifier la faisabilité
- ✓ Vérifier les niveaux et effectuer l'appoint des différents fluides

2

Charger et décharger un véhicule de collecte et/ou livraison en veillant à l'intégrité des marchandises

- ✓ Contrôler la nature, le bon état et la quantité des produits entrant et sortant du véhicule
- ✓ Organiser le chargement du véhicule en tenant compte de l'espace disponible, des règles de sécurité, de l'organisation de la tournée et en utilisant les matériels et engins appropriés
- ✓ Porter et déplacer des produits avec soin et précision, dans le respect des règles ergonomiques de port de charges
- ✓ Caler et arrimer les produits dans le véhicule
- ✓ Vérifier le respect des capacités de chargement du véhicule et la répartition des charges
- ✓ Analyser la zone de livraison pour effectuer le déchargement en respectant les règles de sécurité pour les personnes, les produits et le lieu de livraison
- ✓ Conduire les engins de manutention dans le respect des règles de sécurité

3

Réaliser sa tournée de livraison en adoptant un mode de conduite rationnelle et sécurisée des véhicules de livraison

- ✓ Conduire un véhicule en respectant les règles de sécurité routière
- ✓ Adopter un style de conduite adapté à la nature des produits transportés et la charge du véhicule
- ✓ Adopter une conduite rationnelle du véhicule et veiller à la consommation en carburant
- ✓ Utiliser les moyens embarqués de contrôle, de communication et d'aide à la conduite
- ✓ Identifier les aléas susceptibles de retarder la livraison et alerter le responsable hiérarchique
- ✓ Ajuster son itinéraire en fonction des aléas de la tournée, le cas échéant avec le service support
- ✓ Choisir en fonction des lieux de livraison les modes de stationnement les plus adéquats
- ✓ Gérer ses temps de conduite et de repos
- ✓ Déclencher les mesures appropriées en cas de retard ou d'accident de la route

Conducteur(trice) de véhicules routiers de livraison de marchandises

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles**
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Réaliser les livraisons et les collectes en maintenant une communication commerciale adaptée avec le client

- ✓ Vérifier la conformité du lieu de livraison et l'identité de la personne habilitée à la recevoir
- ✓ Communiquer avec le client en établissant une relation de confiance et en véhiculant une image positive de l'entreprise auprès du client
- ✓ Maintenir une relation positive avec le client, notamment en cas de difficulté
- ✓ Effectuer l'encaissement dans le respect des règles en vigueur dans l'entreprise
- ✓ Mettre en œuvre les procédures de reprise de produits et contenants en veillant au respect de la relation commerciale avec le client et en renseignant les documents adéquats
- ✓ Transmettre au responsable hiérarchique les documents et les informations de nature technique ou commerciale liées au client
- ✓ Renseigner les outils mobiles de Gestion de la Relation Client (GRC)

5

Réaliser l'entretien et le contrôle d'un véhicule de collecte et/ou de livraison avant et après la tournée de livraison / collecte

- ✓ Localiser les éléments à contrôler, les équipements et vérifier leur fonctionnement
- ✓ Contrôler quotidiennement l'état des organes de sécurité de son véhicule avant et après les collectes/ livraisons
- ✓ Détecter et localiser un dysfonctionnement ou une panne de premier niveau
- ✓ Effectuer les opérations de nettoyage intérieur et extérieur du véhicule selon les procédures en vigueur pour préserver l'image de l'entreprise
- ✓ Trier les déchets d'emballages en appliquant la démarche environnementale de l'entreprise
- ✓ Restituer le véhicule en bon état, dans les délais, à l'emplacement prévu par l'entreprise
- ✓ Restituer les supports de manutention et éléments de conditionnement
- ✓ Informer l'entreprise des problèmes ou anomalies relatifs au véhicule

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 316 440 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 9,12% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 95% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 90% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 3% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 9% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 17% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 6 630 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 2 360 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 72,70% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Conducteur(trice) de véhicules routiers de livraison de marchandises

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Pour répondre aux besoins de main d'œuvre, les entreprises feront appel à leur **vivier**, quitte à faire **déplacer des salariés** d'autres régions en Ile de France, et **recruteront** des salariés. Compte tenu de la situation de **tension** sur le marché du travail, elles pourraient chercher à recruter de **manière pérenne**, en amont des Jeux. Le recrutement concernera ainsi à la fois des **publics peu qualifiés** et des publics sortis de la formation professionnelle initiale. Le recours à **l'alternance** et à **l'intérim** seront aussi utilisés.
- ✓ Plusieurs **solutions** pourraient faciliter les trajectoires professionnelles (CDI de chantier, contrats avec des GEIQ). Un **CDI d'opération dédié aux JOP**, sur une base légale, pourrait apporter une certaine souplesse aux entreprises.

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Le métier est un fort facteur d'insertion professionnelle, car il est **accessible sans diplôme** ni expérience professionnelle. Les **compétences de base** (savoir lire, écrire, lire un planning, compter) et les compétences **relationnelles** et de **savoir-être** seront des prérequis importants pour les employeurs.
- ✓ Le **permis** adapté au poids du véhicule, la Formation Initiale Minimale Obligatoire (**FIMO**) et une aptitude médicale à renouveler périodiquement sont nécessaires pour exercer le métier. Une autorisation de conduite d'engins délivrée par une formation, ou un **CACES® peut être requise**.
- ✓ Une **carte chronotachygraphe** est obligatoire pour la conduite de véhicules de transport de marchandises de plus de 3,5 tonnes, et des **habilitations** spécifiques (certificats de formation ADR) peuvent être requises selon les produits transportés (produits pétroliers, radioactifs, etc.) définis par un code ONU.
- ✓ Les Jeux 2024 seront marqués par de forts enjeux de **qualité** et **d'écologie**, ce qui nécessite des compétences particulières pour ces professionnels (éco-conduite, optimisation des tournées, contrôle qualité et hygiène, etc.) Ils devront aussi s'approprier de **nouveaux outils numériques** (informatique embarquée, outils de mobilité type smartphone et tablette), et veiller à préserver la **satisfaction client** (délais, conformité, etc.), dans un contexte plus tendu, du fait de la forte hausse de l'activité.

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| Titre professionnel Conducteur livreur sur véhicule utilitaire léger | 3 (anciennement V) |
| Titre professionnel Conducteur du transport routier de marchandises sur porteur / sur tous véhicules | 3 (anciennement V) |
| CAP Conducteur livreur de marchandise | 3 (anciennement V) |
| CAP Conduite routière | 3 (anciennement V) |
| BAC Pro Conducteur transport routier marchandises | 4 (anciennement IV) |

Il existe une **passerelle marchandises**, qui permet aux professionnels disposant de la qualification initiale de conducteur de transport de voyageurs d'obtenir la qualification de transport de marchandises, à condition :

- D'être titulaire d'un permis C ou CE en cours de validité
- D'être titulaire d'une FIMO voyageurs ou d'une attestation équivalente

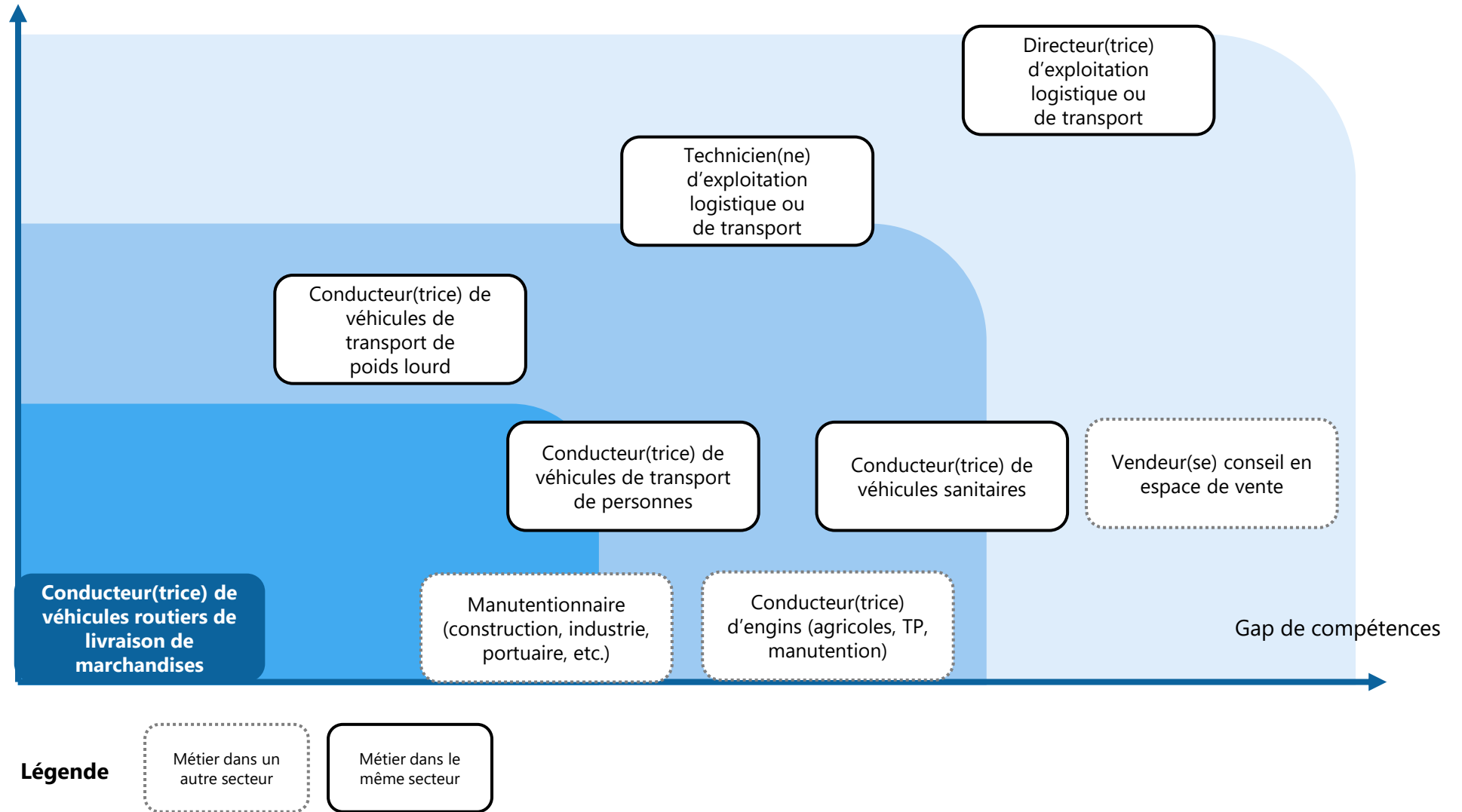
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **311 : Transports, manutention, magasinage**

Conducteur(trice) de véhicules routiers de livraison de marchandises

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Conducteur(trice) de véhicules routiers de livraison de marchandises

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

■ Une double problématique de vieillissement des effectifs et de déficit d'attractivité

- Les **tensions de recrutement** sont actuellement importantes et pourraient perdurer d'ici à 2024 selon les professionnels du secteur, notamment du fait d'un **turn-over** important et d'une **pyramide des âges** défavorable. Les freins régulièrement cités en termes d'attractivité sont entre autres le stress lié aux difficultés de circulation et de stationnement, aux incivilités des autres usagers de la route, la fatigue induite par cette charge mentale, la pénibilité du port de charges occasionnée par des stationnements éloignés, les dangers dus à des aménagements inexistantes ou inadaptés pour les livraisons, etc.
- De **multiples leviers** pourraient être mis en œuvre pour avoir du personnel : développement de l'alternance, information sur les métiers et opportunités de carrière dans les établissements de formation, participation à des salons/forums, coopération avec Pôle emploi pour la recherche de candidatures... Par ailleurs, les entreprises devront **anticiper** les mesures à mettre en œuvre en vue des Jeux : par exemple, prévoir des logements et des aires de repos pour les conducteurs appelés en renfort sur la période des Jeux ainsi que l'accès à des sanitaires sur les lieux de livraison. (Une logistique en or, 2020).
- Les entreprises de la branche devront aussi veiller à développer des actions pour **fidéliser les salariés**, y compris après la période des Jeux : parcours d'intégration, politique de rémunération, stabilisation des tournées de chaque livreur en dépit des contraintes opérationnelles, investissement dans des aides à la manutention et de manière générale des outils de travail performants, des véhicules confortables, promotion interne...

■ Des formations à mettre en œuvre en amont des Jeux olympiques et paralympiques

- La profession encourage la mise en place d'une **formation professionnelle** qui permettrait de couvrir des enjeux essentiels tels que la relation clients, la gestion des conflits, les spécificités de la conduite urbaine, la sécurité, l'écoconduite, l'usage des matériels de manutention, les nouvelles motorisations des véhicules, la réduction des nuisances sonores, etc. Des **modules de formation** de conduite et livraison dans des lieux sensibles et/ou sécurisés pourraient également être mis en place pour les Jeux.
- Les formations envisagées (grands événements, langue, sûreté/sécurité, etc.) nécessitent des **degrés divers de formation**, allant de la simple adaptation au poste de travail à une qualification. La phase de construction/aménagement des sites olympiques nécessite des conducteur(trice)s routier(ère)s spécialisé(e)s en BTP. La phase d'installation nécessitera des conducteur(trice)s spécialisé(e)s en événementiel. La phase des Jeux nécessitera des conducteur(trice)s spécialisé(e)s en agro-alimentaire, transport sous température dirigée, transport de produits fragiles (équipements sportifs, déchets...)

■ Des enjeux forts en termes d'emploi et d'insertion

- Les professionnels du secteur pointent la menace de la **concurrence des nouveaux acteurs numériques** (en particuliers des plateformes numériques) et soulignent l'importance de mettre en place des mesures de protection vis-à-vis des acteurs traditionnels du transport.
- Ce métier est accessible à des personnes peu qualifiées, car le diplôme n'est souvent pas un prérequis. En revanche, la détention de **permis et d'habilitations spécifiques**, les compétences relationnelles et de **savoir-être**, ainsi que les compétences de base (savoir lire, écrire, lire un planning, se repérer dans l'espace...) sont de plus en plus importantes pour l'exercice du métier. Cela suppose également d'avoir la volonté de travailler dans des périmètres étendus, parfois loin du lieu de vie, à des horaires parfois décalés. Un travail doit continuer d'être mené avec le **service public de l'emploi** afin de favoriser et d'outiller des parcours d'insertion prenant en compte ces différents éléments (formation et préparation des publics, présentation des métiers et des avantages / inconvénients, etc.)

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Livre Blanc - Pour une Logistique urbaine optimisée en Ile-de-France à l'horizon 2030 – GATMARIF, Juin 2021.
- Une logistique en Or - 5 chantiers supports à la préparation de 2024 – Livret de restitution, 2021.
- Fiche ROME N4105 - Conduite et livraison par tournées sur courte distance - Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME N4101 - Conduite de transport de marchandises sur longue distance - Pôle Emploi, 2021.
- Fiche métier « Chauffeur livreur » de la Branche des Commerces de Gros, accessible [ici](#).
- Observatoire Prospectif des métiers et des qualifications dans les Transports et la Logistique et Enquête BMO de Pôle emploi – 2020-2021.
- Rapport 2020 de l'Observatoire Prospectif des métiers et des qualifications dans les Transports et la Logistique - CPNEFP, 2021.
- Site internet <https://www.choisis-ton-avenir.com/> développé par l'AFT Transport Logistique.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Club Logistique en Or (AFT Transport logistique et Union TLF)

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Conducteurs de véhicules routiers de livraison de marchandises

| Source | Secteur | | Nomenclature métier | |
|---------------------------------|-------------------|--|---------------------|--|
| INSEE - DADS | CCN | 00016 Transports routiers | PCS | 641a-Conducteurs routiers et grands routiers 643a-Conducteurs livreurs, coursiers |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | H Transports et entreposage | FAP 2009 | J3Z43 Conducteurs routiers J3Z42 Conducteurs et livreurs sur courte distance |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 49.41A : Transports routiers de fret interurbains 49.41B : Transports routiers de fret de proximité | ROME | N4101 Conduite de transport de marchandises sur longue distance N4104 Courses et livraisons express N4105 Conduite et livraison par tournées sur courte distance |



Conducteur(trice) de véhicules de transport de personnes

Conducteur(trice) de véhicules de transport de personnes

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la conducteur(trice) 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.
- ✓ Dans le cadre des Jeux 2024, ces professionnels transporteront notamment des **touristes, sportifs** et **professionnels** depuis les gares et aéroports, ainsi qu'entre les lieux d'hébergement et les sites d'épreuves sportives. Ils devront prendre en charge des groupes aux caractéristiques très **hétérogènes**, parfois avec des **besoins particuliers** (personnes âgées ou à mobilité réduite, groupes scolaires, etc.). Ils devront veiller à la **sécurité** et au **confort** des voyageurs, et devront adopter un comportement et une attitude visant à endiguer les situations difficiles et les incivilités. Ils devront aussi **accueillir, informer** et **conseiller** les passagers.
- ✓ Par ailleurs, ils auront une **clientèle internationale** et seront donc amenés à communiquer régulièrement en **Anglais**.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, les besoins porteront surtout sur des conducteur(trice)s de véhicules légers (capacité de moins de 9 personnes). Des **solutions innovantes** de transport devraient être mises à disposition de ces professionnels (navettes électriques, systèmes de transport sur rail, etc.)
- ✓ **Appellations du métier** : Conducteur(trice) de navette de moins de 9 personnes ; Conducteur(trice) de maître ; Conducteur(trice) accompagnateur(trice) de personnes à mobilité réduite.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Les besoins en conducteur(trice)s de véhicules de transport de personnes seront **accrus** sur la **période des Jeux**, et devraient **revenir à la normale** après cette dernière. En effet, une augmentation pérenne de main d'œuvre pourrait créer de la concurrence pour les professionnels déjà en exercice dès la fin des Jeux.
- ✓ Ce métier peut s'exercer au sein **d'entreprises de transport**, d'agences de **tourisme**, de **collectivités**, ou **d'administrations**. Les **grandes entreprises de transport** pourraient être particulièrement mobilisées dans le cadre des Jeux Olympiques.
- ✓ L'activité s'exerce de jour comme de nuit, dans des **conditions météorologiques** parfois difficiles. Outre les jours ouvrés, les conducteur(trice)s de transport de personnes sont susceptibles d'exercer leur activité les **week-ends** et/ou les **jours fériés**. Leur service peut être établi en une ou plusieurs **vacations** au cours d'une même journée. Ces professionnels peuvent être amenés à passer une ou plusieurs nuits **hors domicile**. Selon l'activité (bus de ville, lignes régulières, aéroports, tourisme), les **temps et horaires** de travail peuvent **varier**. Ils peuvent avoir à transporter des personnes à mobilité réduite auxquelles ils facilitent l'accès à la montée et à la descente, ce qui peut représenter des **ports de charge**.
- ✓ L'activité s'effectuera en **zone de trafic** (arrêts fréquents, stationnement urbain, etc.), ce qui peut soumettre ces professionnels à des **risques routiers** et à des situations de **conflits** avec les autres usagers de la route.
- ✓ Le port d'une **tenue professionnelle** peut être exigé. Dans tous les cas, l'exercice de l'activité requiert une condition physique et une présentation personnelle conforme aux exigences de la profession comme de l'entreprise.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ N4102 - Conduite de transport de particuliers
- ✓ N4103 - Conduite de transport en commun sur route

Conducteur(trice) de véhicules de transport de personnes

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparation de la tournée de transport des personnes

2

Accueil de la clientèle à bord du véhicule

3

Conduite d'un véhicule de transport de personnes dans le cadre des Jeux

4

Entretien et contrôle de l'état général d'un véhicule de transport de personnes

Conducteur(trice) de véhicules de transport de personnes

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparer la tournée de transport des personnes afin de voyager en toute sécurité

- ✓ Préparer les documents utiles au transport
- ✓ Renseigner les documents en vigueur avant le départ en tournée (feuille de route, etc.) en utilisant les outils digitaux à disposition
- ✓ Déterminer l'itinéraire le plus adapté en fonction des différents paramètres (lieu de dépôt, priorités des voyageurs, actualités trafic, etc.) en utilisant les outils numériques de navigation
- ✓ Estimer le temps nécessaire pour la réalisation de la tournée et en vérifier la faisabilité
- ✓ Inspecter l'intérieur et l'extérieur du véhicule et effectuer les contrôles de sécurité (fonctionnement du véhicule, des dispositifs, etc)
- ✓ Préparer le véhicule afin qu'il réponde aux conditions climatiques, d'hygiène et de confort des voyageurs
- ✓ Vérifier les niveaux et effectuer l'appoint des différents fluides

2

Accueillir la clientèle à bord du véhicule et préciser le cas échéant la destination et les impératifs avec le client

- ✓ Accueillir les voyageurs chaleureusement et adapter sa communication aux différents publics
- ✓ Assurer la montée et la descente des voyageurs
- ✓ Gérer l'installation des voyageurs
- ✓ Accompagner les personnes fragiles ou ayant des besoins spécifiques (personnes âgées, en situation de handicap, enfants)
- ✓ Prendre en charge les bagages en garantissant leur répartition adaptée
- ✓ Informer individuellement et collectivement les voyageurs sur les aléas liés au trajet
- ✓ Mettre en œuvre les gestes et attitudes concourant au confort et la sécurité des passagers (climatisation, ceinture, etc.)
- ✓ Recueillir et collecter des données ou informations spécifiques sur les voyageurs
- ✓ Assurer les prestations commerciales de l'entreprise selon les consignes en vigueur

3

Conduire et déposer le client à son lieu de destination en toute sécurité

- ✓ Conduire un véhicule en respectant les règles de sécurité routière et adopter un style de conduite adapté à la situation (visibilité, trafic, etc.)
- ✓ Adopter une conduite rationnelle du véhicule et veiller à la consommation en carburant
- ✓ Utiliser les moyens embarqués de contrôle, de communication et d'aide à la conduite
- ✓ Identifier les aléas susceptibles de retarder la tournée, ajuster son itinéraire en continu
- ✓ Gérer les situations de conflits et les imprévus
- ✓ Gérer une situation anormale (panne, accident) en veillant à préserver sa sécurité, celle des voyageurs et à rassurer ces derniers
- ✓ Mettre en œuvre le protocole de mise en sécurité en situation d'urgence et dispenser les premiers secours aux personnes
- ✓ Arrêter le véhicule dans un endroit approprié afin de sécuriser la descente des voyageurs

Conducteur(trice) de véhicules de transport de personnes

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Entretien et contrôler l'état général d'un véhicule de transport de personnes avant et après les tournées

- ✓ Localiser les éléments à contrôler, les équipements et vérifier leur fonctionnement
- ✓ Contrôler quotidiennement l'état des organes de sécurité de son véhicule avant et après les collectes/ livraisons
- ✓ Détecter et localiser un dysfonctionnement ou une panne de premier niveau
- ✓ Effectuer les opérations de nettoyage intérieur et extérieur du véhicule selon les procédures en vigueur pour préserver l'image de l'entreprise
- ✓ Trier les déchets d'emballages en appliquant la démarche environnementale de l'entreprise
- ✓ Restituer le véhicule en bon état, dans les délais, à l'emplacement prévu par l'entreprise
- ✓ Rendre compte de son activité et signaler oralement ou par écrit les éventuels dysfonctionnements ou anomalies auprès des services concernés

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 103596 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 59,37% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 57% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 88% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 22% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 3% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 36% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 5 250 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 530 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 53,50% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Conducteur(trice) de véhicules de transport de personnes

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Pour répondre aux besoins de main d'œuvre, les entreprises feront appel à leur **vivier**, quitte à faire **déplacer des salariés** d'autres régions en Ile de France, et **recruteront** des salariés. Le recrutement concernera ainsi à la fois des **publics peu qualifiés** et des publics sortis de la formation professionnelle initiale. Le recours à **l'alternance** et à **l'intérim** seront aussi utilisés.
- ✓ Plusieurs **solutions** pourraient faciliter les trajectoires professionnelles (CDI de chantier, contrats avec des GEIQ). Un **CDI d'opération dédié aux JOP**, sur une base légale, pourrait permettre une souplesse aux entreprises.

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Cet emploi/métier est accessible **sans diplôme ni expérience** professionnelle.
- ✓ Le **permis B** (véhicules légers de moins de 9 personnes) d'au moins 2 ans est exigé.
- ✓ Un **Certificat de Capacité** de Conducteur(trice) de taxi ou de Conduite de véhicule « grande remise » ou une Autorisation de Transport de Personnes est obligatoire selon le type de fonction. Une **formation continue** doit être suivie tous les 5 ans par les conducteur(trice)s de taxi.
- ✓ Une **carte professionnelle** est exigée pour les chauffeur(se)s VTC.
- ✓ La formation Prévention et Secours Civiques de niveau 1 -**PSC1**- peut être requise.
- ✓ Un **casier judiciaire** exempt de toute mention contradictoire est généralement exigé.
- ✓ La pratique d'une langue étrangère peut être demandée.
- ✓ Ces professionnels devront avoir des bases en **Anglais** afin de communiquer avec toute clientèle. Ils devront avoir une posture professionnelle et être capable de **conseiller** les usagers sur des choses concrètes en lien avec les Jeux (itinéraires, horaires des événements, etc.). Ils devront intégrer les **valeurs des Jeux** dans leur activité et donc intégrer les principes du **développement durable** dans l'exercice de leur métier (éco-conduite, tri des déchets, etc.)
- ✓ Enfin, ces professionnels devront évoluer dans un environnement de plus en plus **moderne et numérique** (informatique embarquée, géolocalisation ...).

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| Titre professionnel de Conducteur routier en transport interurbain de Voyageurs | 3 (anciennement V) |
| Titre professionnel Conducteur de transport en commun sur route | 3 (anciennement V) |
| CAP - agent d'accueil et de conduite routière-transport de voyageurs | 3 (anciennement V) |

Il existe une **passerelle voyageurs**, qui permet aux professionnels disposant de la qualification initiale de conducteur de transport de marchandises d'obtenir la qualification de transport de voyageurs.

Prérequis

- Être titulaire d'un permis D en cours de validité
- Être titulaire d'une FIMO marchandises ou attestation équivalent FIMO

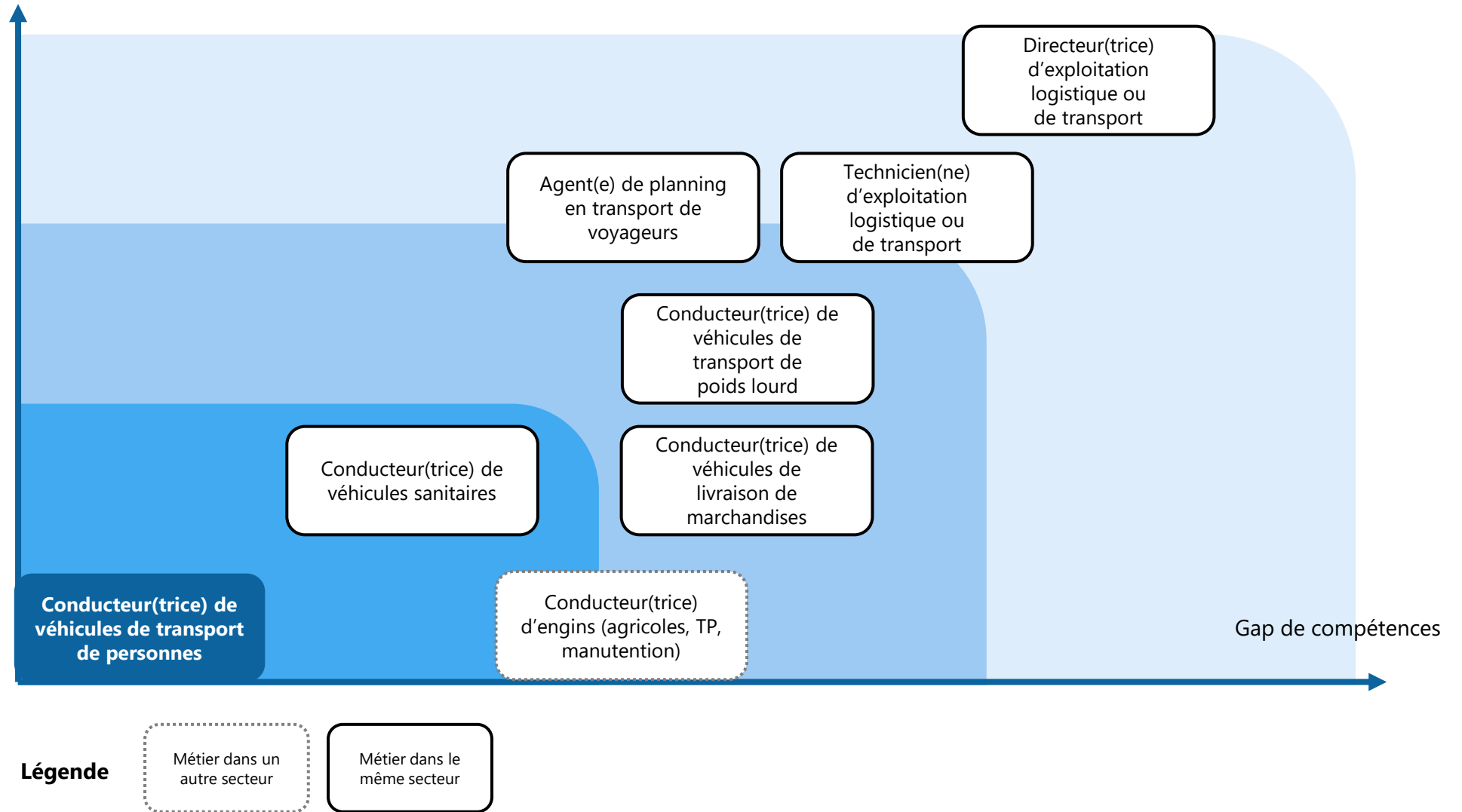
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **311 : Transports, manutention, magasinage**

Conducteur(trice) de véhicules de transport de personnes

1. Présentation synthétique du métier
2. Activités et compétences professionnelles
3. Repères chiffrés sur l'emploi
4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Conducteur(trice) de véhicules de transport de personnes

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

■ Une double problématique de vieillissement des effectifs et de déficit d'attractivité

- Les **tensions de recrutement** sont actuellement importantes et pourraient perdurer d'ici à 2024 selon les professionnels du secteur, notamment du fait d'un **turn-over** important et d'une **pyramide des âges** défavorable. Cette difficulté est particulièrement forte à Paris. En cause, sont entre autres évoqués le stress lié aux difficultés de circulation et de stationnement, aux incivilités des autres usagers de la route, la fatigue induite par cette charge mentale un temps partiel et des horaires peu pratiques généralisés, etc.
- De **multiples leviers** pourraient être mis en œuvre pour trouver du personnel : développement de l'alternance, information sur les métiers et opportunités de carrière dans les établissements de formation, participation à des salons/forums, coopération avec Pôle emploi pour la recherche de candidatures... Par ailleurs, les entreprises devront **anticiper** les mesures à mettre en œuvre **pour les Jeux** : par exemple, prévoir des logements et des aires de repos pour les conducteurs appelés en renfort sur la période des Jeux ainsi que l'accès à des sanitaires sur les lieux de livraison.
- Les entreprises de la branche devront aussi veiller à développer des actions pour **fidéliser les salariés**, y compris après la période des Jeux Olympiques : parcours d'intégration, politique de rémunération, stabilisation des tournées de chaque chauffeur en dépit des contraintes opérationnelles, plannings adaptés aux contraintes personnelles du chauffeur, des véhicules confortables, promotion interne...

■ Des formations à mettre en œuvre en amont des Jeux Olympiques

- La profession encourage la mise en place d'une formation professionnelle qui permettrait de couvrir des enjeux essentiels tels que la relation clients, la gestion des conflits, les spécificités de la conduite urbaine, la sécurité, l'écoconduite, l'usage des matériels de manutention, les nouvelles motorisations des véhicules, la réduction des nuisances sonores, etc. Des **modules de formation** de conduite et livraison dans des lieux sensibles et/ou sécurisés pourraient également être mis en place pour les Jeux Olympiques. Les professionnels pourraient par ailleurs être de plus en plus formés sur **l'analyse de la donnée** (suivi en temps réel de l'acheminement des marchandises, meilleure coordination des véhicules logistiques en milieu urbain). Des formations en langues devront être anticipées afin de pouvoir permettre aux professionnels de monter en compétence sur ce plan-là.
- Il y a un enjeu à accompagner la **transition numérique et écologique** du secteur. En effet, les entreprises auront besoin de temps et de moyens pour réussir celles-ci. La transformation du parc de véhicules est un sujet prioritaire.

■ En l'absence d'une politique de régulation, le développement de l'ubérisation pourrait fragiliser le contexte professionnel

- Les acteurs traditionnels du transport pourraient souffrir de la concurrence des nouveaux acteurs numériques (en particulier plateformes numériques), lors des Jeux Olympiques. En effet, la profession des transporteurs est très réglementée (conditions d'honorabilité, capacité financière, capacité professionnelle), or ils subissent la concurrence déloyale de ces acteurs qui ne satisfont pas à ces obligations. Cette absence de cadre implique de nouveaux **dangers pour l'emploi** (pas de charges sociales, pas de couverture d'assurance, travail dissimulé, etc), mais aussi **pour la mobilité urbaine** (non respect de la sécurité routière, pollution des sites, etc.). Il faudrait donc mettre en place plus de **contrôles** et de sanctions pour lutter contre la concurrence déloyale et pour préserver l'emploi et l'expérience des salariés de la livraison urbaine.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Livre Blanc - Pour une Logistique urbaine optimisée en Ile-de-France à l'horizon 2030 – GATMARIF, Juin 2021.
- Une logistique en Or - 5 chantiers supports à la préparation de 2024 – Livret de restitution, 2021.
- Observatoire Prospectif des métiers et des qualifications dans les Transports et la Logistique et Enquête BMO de Pôle emploi – 2020-2021.
- Fiche ROME N4102 - Conduite de transport de particuliers - Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME N4103 - Conduite de transport en commun sur route - Pôle Emploi, 2021.
- Rapport 2020 de l'Observatoire Prospectif des métiers et des qualifications dans les Transports et la Logistique - CPNEFP, 2021.
- Site internet <https://www.choisis-ton-avenir.com/> développé par l'AFT Transport Logistique.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Club Logistique en Or (AFT Transport logistique et Union TLF)

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Conducteurs de véhicules de transport de personnes

| Source | Secteur | Nomenclature métier |
|---------------------------------|---|---|
| INSEE - DADS | CCN 00016 Transports routiers 02219 Taxis parisiens salariés | PCS 641b-Conducteurs de véhicule routier de transport en commun 642a-Conducteurs de taxi 642b-Conducteurs de voiture particulière |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 H Transports et entreposage | FAP 2009 J3Z40 Conducteurs de véhicules légers J3Z41 Conducteurs de transport en commun sur route J4Z80 Responsables logistiques (non cadres) |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 49.32Z : Transports de voyageurs par taxis | ROME N4102 Conduite de transport de particuliers N4103 Conduite de transport en commun sur route N4204 Intervention technique d'exploitation des transports routiers de personnes |



Agent(e) de nettoyage des espaces urbains

Agent(e) de nettoyage des espaces urbains

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ L'agent(e) de nettoyage des espaces urbains réalise des **opérations de propreté et de salubrité urbaine des espaces publics extérieurs** (chaussées, 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.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ces professionnels seront amenés à assurer l'entretien des espaces **dans et autour de différents lieux (stades, vélodromes, village olympique...)**. Ils contribueront à favoriser un **cadre qualitatif** pour les **Jeux Olympiques et Paralympiques** et à participer à améliorer **l'image de la ville** auprès des nombreux touristes.
- ✓ Etant amenés à être en contact avec les visiteurs, ces professionnels devront faire preuve de **savoir-être**. Ils devront mettre en œuvre les principes du **tri sélectif**.
- ✓ Ils mettront en œuvre des **techniques spécifiques** et utiliseront des **matériels adaptés en fonction des lieux et contextes d'intervention** (dont engins mécanisés et motorisés). Ils devront également **maintenir leur matériel en état de propreté et en assurer l'entretien courant, contrôler visuellement** le résultat de leur travail et ajuster leur prestation si nécessaire. Ils assureront auprès de leurs chefs d'équipe et éventuellement du client la **traçabilité** de leur prestation par un cahier de liaison ou un support numérique.
- ✓ Les **principales appellations** du métier sont : Agent(e) d'entretien d'espaces publics, Agent(e) de propreté, de nettoyage et de collecte, Agent(e) de propreté urbaine, Agent(e) de salubrité, Agent(e) de collecte de déchets.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi pour ce métier sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**.
- ✓ Les missions des agents pourront varier en fonction du **lieu d'intervention** (voirie, site touristique...) et de la nature de leurs **équipements** (manuels, mécanisés...).
- ✓ En fonction de la prestation, **les horaires de ces professionnels pourront être décalés, avec des amplitudes horaires importantes**. Ils pourront notamment être amenés à travailler de nuit.
- ✓ Les professionnels devront disposer d'une condition physique leur permettant de **travailler debout pendant plusieurs heures**, avec un rythme de travail pouvant être soutenu. Leur activité pourra impliquer le **port de charges**. Ils devront donc adopter **des gestes techniques et des postures physiques spécifiques** pour limiter la fatigue et prévenir les risques.
- ✓ Leur activité s'exerçant **à l'extérieur**, ils seront soumis aux intempéries, aux odeurs et au bruit des engins utilisés. Ils pourront aussi être soumis à des risques routiers. Ces professionnels pourraient par ailleurs avoir à manipuler des produits chimiques.
- ✓ Ils porteront une tenue de travail et des **équipements de protection individuelle** adaptés aux contextes d'intervention et contribuant à leur sécurité (gants, gilets fluorescents...).
- ✓ Ils seront amenés à être **au contact du public** et devront respecter des **normes de sécurité et d'hygiène** (consignes spécifiques à certains produits ou machines...).

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ K2303 – Nettoyage des espaces urbains

Agent(e) de nettoyage des espaces urbains

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparation de l'activité et du matériel, organisation du travail

2

Nettoyage manuel de l'espace public urbain

3

Balayage des salissures en coordonné avec un engin motorisé

4

Repérage et signalement des informations utiles à un responsable

5

Nettoyage, rangement et entretien du matériel et des équipements

Agent(e) de nettoyage des espaces urbains

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparer son intervention (matériel, produits, équipements, circuit...) en fonction des caractéristiques du ou des espace(s) à nettoyer

- ✓ Recueillir et analyser les informations transmises par le responsable / chef d'équipe afin de préparer la mission de nettoyage en appliquant les consignes données (horaires, secteur, objectifs attendus, délais)
- ✓ Définir le circuit de nettoyage en fonction des itinéraires prescrits pour la mission
- ✓ Analyser l'espace à nettoyer (degré de salissure, nature du déchet, ...) pour sélectionner au dépôt le matériel nécessaire et adapter le mode opératoire
- ✓ Préparer son matériel, ses produits et ses équipements de protection individuelle
- ✓ Adapter l'organisation de son activité en fonction des contraintes, priorités, et aléas rencontrés, en respectant les objectifs, pour réaliser une intervention conforme aux instructions

2

Balayer, laver et entretenir manuellement l'espace public urbain (voirie, mobilier...) en utilisant les techniques adaptées

- ✓ Réaliser un balayage manuel des détritiques (papiers, mégots, emballages, sacs en plastique, déchets végétaux...), et les ramasser avec les techniques et le matériel adaptés (pelles, balais, soufflettes, caninettes...)
- ✓ Laver les surfaces de l'espace public en utilisant les produits de nettoyage adaptés
- ✓ Entretenir et nettoyer le mobilier urbain (abribus, panneaux de signalisation, bancs, corbeilles, supports publicitaires)
- ✓ Installer les déchets sauvages et encombrants en zone sécurisée pour faciliter leur enlèvement
- ✓ Réaliser des opérations diverses de nettoyage (désherbage, enlèvement d'affiches, ...)
- ✓ Effectuer le remplacement des sacs ou autres consommables

3

Réaliser le balayage des salissures en coordonné avec un engin motorisé (balayeuse ou arroseuse-laveuse)

- ✓ Accomplir le balayage sur un périmètre défini (trottoirs, caniveaux, chaussées) en regroupant les détritiques en file afin de les rendre accessibles à l'engin motorisé
- ✓ Apprécier les opérations réalisées par la machine et par ses coéquipiers pour coordonner au mieux l'activité
- ✓ Coordonner le rythme du balayage avec l'avancée de l'engin motorisé en veillant au respect des règles de sécurité liées à l'activité de balayage en coordonné avec engin motorisé
- ✓ Communiquer avec le conducteur de l'engin motorisé et les coéquipiers pour optimiser les opérations de nettoyage et assurer la sécurité des agents et celle des usagers tout au long de la mission

Agent(e) de nettoyage des espaces urbains

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Repérer et communiquer les informations utiles à son responsable (opérations réalisées et anomalies) dans un souci de qualité de service

- ✓ Mémoriser les situations et lieux critiques tout en réalisant le nettoyage pour les signaler ensuite avec précision
- ✓ Évaluer le degré de propreté après son intervention par un contrôle visuel afin d'être en conformité avec les objectifs et les consignes données
- ✓ Identifier et proposer des solutions techniques pour améliorer la qualité de service
- ✓ Transmettre par écrit et/ou oralement à son responsable les opérations réalisées et les anomalies, dysfonctionnements ou dégradations, dans un souci d'amélioration de la qualité de service
- ✓ Apprécier et déclarer les situations à risque ou à forte nuisance pour les usagers aux services compétents afin de maintenir un service de qualité et un espace public sécurisé

5

Nettoyer, ranger et assurer l'entretien de son matériel ainsi que des locaux dédiés au stockage de ce dernier

- ✓ Contrôler le bon fonctionnement du matériel pour travailler en sécurité et avec efficacité dans l'espace public
- ✓ Assurer l'entretien courant, la maintenance préventive et le rangement des matériels et des équipements dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises
- ✓ Caractériser une panne ou un dysfonctionnement nécessitant une intervention extérieure et transmettre l'information aux interlocuteurs concernés
- ✓ Assurer le retour du matériel après sa tournée en suivant les procédures en vigueur
- ✓ Stocker les produits en respectant les normes de sécurité et identifier les ruptures de stocks
- ✓ Maintenir le local de nettoyage propre et rangé
- ✓ Renseigner les documents relatifs à l'utilisation ou à l'entretien d'un équipement

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :
Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 23 700 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | -7,41% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 95% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 86% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 6% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 7% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 17% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 960 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | Non pertinent | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 55,20% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Agent(e) de nettoyage des espaces urbains

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier**
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient avoir majoritairement recours à la mobilisation de **salariés déjà en emploi**, et notamment à un vivier habitué à travailler dans l'événementiel.
- ✓ Elles procéderont à des **recrutements en CDD** ou en **intérim** sur la période cible (été 2024).

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Ce métier est **accessible sans diplôme ni expérience professionnelle**.
- ✓ Un **diplôme de niveau CAP/BEP** peut en faciliter l'accès.
- ✓ Un ou plusieurs **Certificats d'Aptitude à la Conduite en Sécurité** (CACES), conditionné(s) par une aptitude médicale à renouveler périodiquement, peuvent être exigés.
- ✓ Des vaccinations spécifiques (leptospirose, ...) peuvent être requises.
- ✓ Les Jeux seront marqués par de forts enjeux de **qualité** et **d'écologie**, ce qui nécessite une vigilance particulière de ces professionnels sur ces aspects (**tri sélectif, juste dosage** des produits, produits **éco-responsables**...).
- ✓ Les professionnels devront aussi faire très attention à leur **sécurité** et à celle des usagers (port de **protections, signalisation** des zones glissantes, etc.)
- ✓ En lien avec la fréquentation touristique et les mesures de sécurité prises sur les sites des Jeux, **les compétences relationnelles et de communication orale** (compétences de base, voire anglais pratique) seront un plus.

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| CQP agent d'entretien et de proximité | 3 (anciennement V) |
| CAP Propreté de l'environnement urbain – collecte et recyclage | 3 (anciennement V) |
| Titre Agent de nettoyage de l'espace public urbain | 3 (anciennement V) |
| Titre Agent de service de gestion et valorisation des déchets | 3 (anciennement V) |
| CAP Gestion des déchets et propreté urbaine | 3 (anciennement V) |

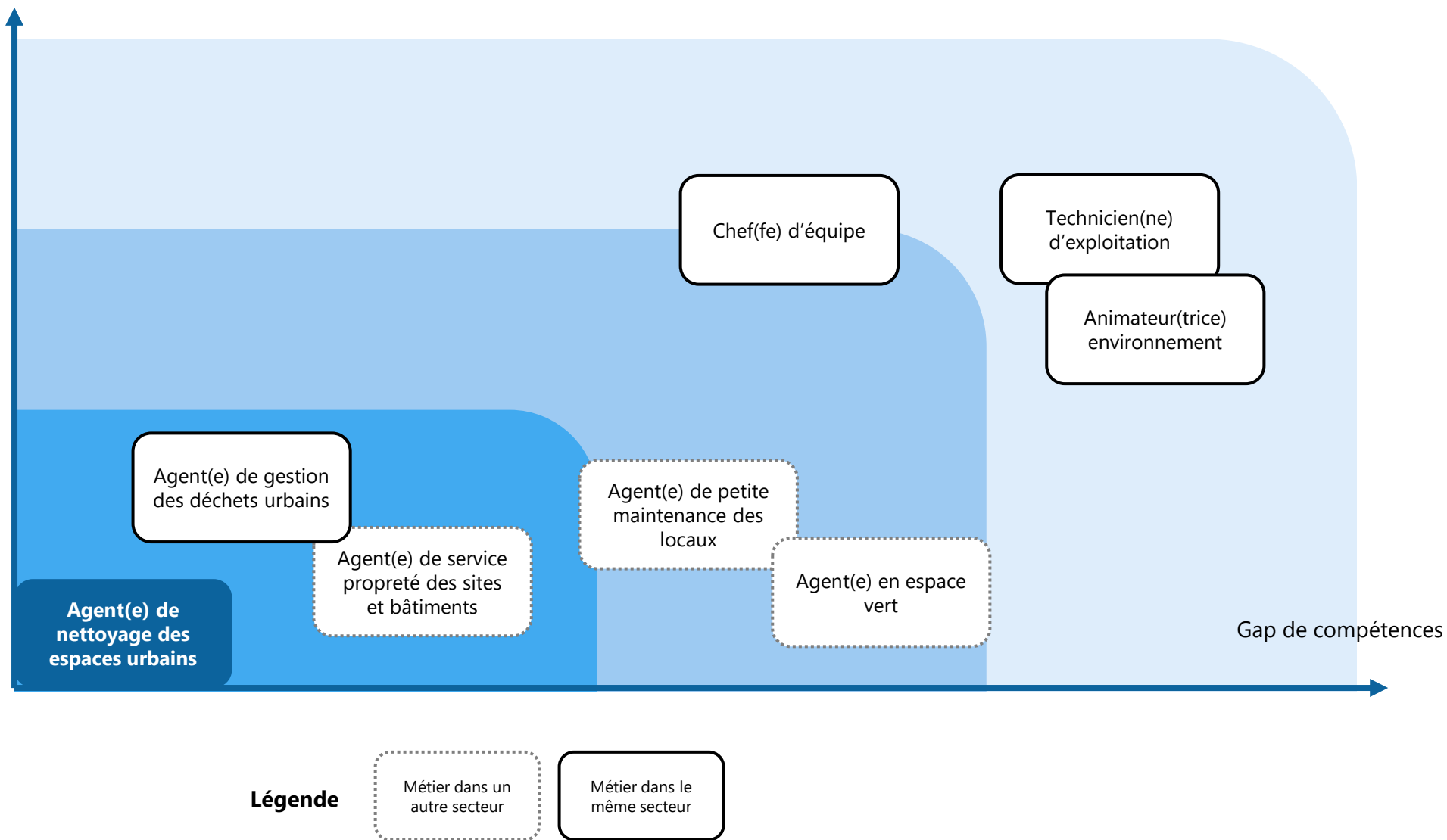
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **343 : Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement**

Agent(e) de nettoyage des espaces urbains

Mobilité ascendante

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi



Agent(e) de nettoyage des espaces urbains

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

- Le besoin en emploi dans les métiers du nettoyage des espaces urbains sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**.
- Si la dynamique de croissance de l'emploi dans les entreprises du nettoyage et de la gestion des déchets se poursuit – notamment tirée par la montée en puissance des thèmes environnementaux et compte tenu du vieillissement de la population en emploi, **l'activité liée aux Jeux pourrait s'accompagner de recrutements pour satisfaire les besoins en emploi**. Les professionnels du secteur restent cependant prudents face à cette hypothèse et mettent en avant la nécessité de développer l'alternance et l'apprentissage dans les entreprises.
- Ce métier rencontre des **difficultés d'attractivité** qui sont associées aux conditions de travail (horaires décalés et atypiques, temps de travail morcelés, utilisation de produits et contact avec les déchets...), aux conditions salariales (proches du SMIC, notamment du fait de temps partiels), à des perspectives d'évolution professionnelle limitées (l'encadrement d'exploitation représente une faible part des effectifs).
- Le métier est accessible à des publics peu qualifiés**. Les attentes des employeurs tendent cependant à augmenter et l'insertion professionnelle est facilitée avec les diplômes de niveaux V (CAP) et VI (Bac professionnel). Dans le même temps l'offre de formation professionnelle continue se renforce (CQP de branches notamment). Par ailleurs, les métiers de techniciens de l'exploitation et de l'encadrement –avec un niveau de qualification plus élevé– sont accessibles à des personnes titulaires d'un diplôme de niveaux III (BTS) ou II (Licences professionnelles).
- Des mobilités professionnelles peuvent être organisées assez facilement** entre les métiers d'agent(e) de nettoyage des espaces urbains, d'agent(e) de propreté et d'agent(e) de gestion des déchets urbains ; des formations complémentaires et des démarches de VAE peuvent accompagner ces mobilités.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME K2303 – Nettoyage des espaces urbains – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche CIDJ « Agent / agente d’entretien et de nettoyage urbain » - Site du CIDJ, 2021.
- Fiche France Compétences RNCP34355 « Agent de nettoyage de l’espace public urbain » - 2021.
- Fiche GIP-FCIP de Toulouse « Agent de nettoyage de l’espace public urbain ».
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l’organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Agents de nettoyage des espaces urbains

| Source | Secteur | Nomenclature métier |
|---------------------------------|--|---|
| INSEE - DADS | CCN 02149 Activités du déchet | PCS 684b-Ouvriers non qualifiés de l'assainissement et du traitement des déchets 628e-Ouvriers qualifiés de l'assainissement et du traitement des déchets 644a-Conducteurs de véhicule de ramassage des ordures ménagères |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 E Production et distribution d'eau ; assainissement, gestion des déchets et dépollution | FAP 2009 T4Z62 Ouvriers de l'assainissement et du traitement des déchets |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 38.11Z : Collecte des déchets non dangereux | ROME I1201 Entretien d'affichage et mobilier urbain K2303 Nettoyage des espaces urbains |



Agent(e) de service propreté des sites et bâtiments

Agent(e) de service propreté des sites et bâtiments

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ L'agent(e) 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/elle 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.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, il/elle sera amené(e) 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/elle devra également **maintenir son matériel en état de propreté et en assurer l'entretien courant, contrôler visuellement** le résultat de son travail et ajuster sa prestation si nécessaire. Il/elle assurera auprès de son/sa chef(fe) d'équipe et éventuellement du client la **traçabilité** de sa prestation par un cahier de liaison ou un support numérique.
- ✓ Le métier d'« agent(e) de service propreté » est ici entendu comme un métier qui recouvre **plusieurs emplois repères de la CCN, positionnés à différents niveaux**, notamment l'agent(e) machiniste classique (agent(e) de service) et l'agent(e) d'entretien et de rénovation (agent(e) qualifié(e) de service).
- ✓ Les **principales appellations** du métier d'agent(e) de service propreté des sites et bâtiments sont : Agent(e) de propreté ou d'entretien, Agent(e) machiniste, Agent(e) technique de nettoyage ou d'entretien, Technicien(ne) de surface, Conducteur(trice) de machines de nettoyage.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi dans les métiers de la propreté sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**. En amont, de 2020 à 2024, les métiers de la propreté seront également mobilisés sur des activités de nettoyage sur les chantiers de construction.
- ✓ En fonction de la prestation et de l'utilisation des sites et locaux, **les horaires de ces professionnels pourront être décalés, avec des amplitudes horaires importantes**. Ils pourront notamment être amenés à travailler de nuit, même si le secteur souhaite voir se développer le travail en journée.
- ✓ Leur activité s'exercera **à l'intérieur comme à l'extérieur**, éventuellement sur plusieurs sites différents.
- ✓ Les professionnels pourront intervenir pendant les épreuves ; ils devront donc adopter une **posture de service et s'adapter à l'utilisation des locaux en présence des usagers** (sportifs, publics, autres personnels...).
- ✓ Les professionnels devront disposer d'une condition physique leur permettant de **travailler debout pendant plusieurs heures**, avec un rythme de travail pouvant être soutenu.
- ✓ Leurs **missions et activités** seront **variables** en fonction du type de chantier et du degré d'automatisation des équipements (mono brosse, matériel autoporté, ...).
- ✓ Ils porteront une tenue de travail et des **équipements de protection** adaptés.
- ✓ Ils seront exposés à **un certain nombre de risques**, dont ils devront se protéger : chutes, risques chimiques, biologiques, électriques, liés à l'activité physique...

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ K2204 - Nettoyage de locaux

Agent(e) de service propreté des sites et bâtiments

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organisation de chantier

2

Réalisation de techniques professionnelles de nettoyage des sites et locaux

3

Contrôle des résultats

4

Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement sur les chantiers

5

Relations clients et attitudes de service

Agent(e) de service propreté des sites et bâtiments

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles**
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organiser son chantier et préparer son intervention (matériel, produits, équipements...) en fonction des caractéristiques de ce dernier

- ✓ Prendre connaissance des caractéristiques du ou des chantier(s), des opérations à réaliser, des consignes d'intervention et des exigences du donneur d'ordre
- ✓ Réaliser l'état des lieux du site et des installations (salissures, dégradations, dysfonctionnements...)
- ✓ Déterminer les activités à réaliser, planifier les étapes de son travail en gérant le temps et les priorités
- ✓ Préparer techniquement le chantier (produits, matériel)
- ✓ Préparer les installations avant nettoyage (rangement, protection, balisage)
- ✓ Vérifier que sa tenue de travail est conforme aux exigences professionnelles
- ✓ Appliquer le protocole de lavage simple des mains

2

Réaliser le nettoyage des sites en utilisant les produits et techniques appropriés

- ✓ Lire et appliquer les notices et fiches techniques
- ✓ Préparer son chariot avec les produits nettoyants ou désinfectants appropriés selon les prestations et le type de risque
- ✓ Ramasser les déchets selon les consignes et les règles de tri
- ✓ Nettoyer les ustensiles, les installations sanitaires et le mobilier avec les produits et techniques appropriés
- ✓ Nettoyer avec les produits et techniques appropriés les sols textiles, sols plastiques, parquets, carrelages (...)
- ✓ Appliquer les techniques de détachage, méthode spray, lustrage, lavage mécanisé
- ✓ Remettre en ordre les installations une fois la prestation effectuée
- ✓ Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises

3

Contrôler les résultats, assurer la qualité des prestations et leur traçabilité par le contrôle visuel et le reporting

- ✓ Contrôler visuellement le résultat de son travail et vérifier sa conformité par rapport au cahier des charges / aux consignes
- ✓ Prendre l'initiative de répéter ou corriger le travail si nécessaire
- ✓ Contrôler la qualité et les résultats obtenus avec le client
- ✓ Renseigner les documents d'exploitation ou les outils numériques de suivi portant sur les opérations effectuées, les dégradations ou les dysfonctionnements constatés, selon les procédures prévues

Agent(e) de service propreté des sites et bâtiments

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement sur les chantiers

- ✓ Mettre en œuvre les mesures d'hygiène requises
- ✓ Mettre en œuvre les dispositifs de sécurité requis (notamment en électricité)
- ✓ Appliquer spontanément les gestes et postures adaptés
- ✓ Appliquer spontanément les écogestes (notamment en électricité)
- ✓ Appliquer les règles de base et les précautions d'emploi et de stockage des produits et matériels
- ✓ Appliquer les règles de base et les précautions de tri des déchets
- ✓ Assurer le rinçage des emballages préalablement à leur évacuation

5

Travailler en interaction avec le client et en soignant ses attitudes de service

- ✓ Veiller à ce que sa tenue de travail et sa présentation soient soignées
- ✓ Travailler en respectant le confort du client (bruit, confidentialité, dérangement...)
- ✓ Entretenir de bonnes relations avec le client pendant la réalisation de la prestation
- ✓ Informer les usagers et les clients de la nature des travaux effectués
- ✓ Enregistrer et transmettre les demandes et/ou réclamations éventuelles du client
- ✓ Informer sa hiérarchie des contraintes et attentes du client
- ✓ Recueillir les demandes ou réclamations éventuelles des usagers, identifier celles à traiter à son niveau et sélectionner et communiquer celles à transmettre oralement à sa hiérarchie

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 307 500 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 13,63% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 35% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 76% | 82% |

| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 65% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 10% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 19% | 17% |

| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 19 040 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 2 150 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 25,8% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Agent(e) de service propreté des sites et bâtiments

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier**
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient avoir majoritairement recours à la **mobilisation de salariés déjà en emploi**, et notamment à un vivier habitué à travailler dans l'événementiel.
- ✓ Elles pourront ensuite avoir recours à une **augmentation des horaires de travail des salariés à temps partiel**, très nombreux dans le secteur de la propreté.
- ✓ Enfin, elles procéderont à des **recrutements en CDD** sur la période cible (été 2024).

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Cet emploi/métier est **accessible sans diplôme ni expérience professionnelle**. Divers CQP et TP listés dans le tableau ci-contre peuvent néanmoins en faciliter l'accès.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, en lien avec la fréquentation touristique et les mesures de sécurité prises sur les sites des Jeux, **les compétences relationnelles et de communication orale** (compétences de base, voire anglais pratique) seront un plus.
- ✓ Une certaine **attitude de service** sera exigée, car les agent(e)s pourront intervenir pendant les épreuves. Ils devront donc s'adapter à l'utilisation des locaux en présence des usagers.
- ✓ De nouvelles compétences pourront également être attendues, en lien avec deux mutations majeures qui impactent l'exercice de cet emploi : la **participation des entreprises de nettoyage au développement durable** et **l'utilisation des outils numériques pour la traçabilité des prestations**. Il est donc de plus en plus attendu de la part des professionnels qu'ils soient attentifs à l'impact environnemental des méthodes et produits utilisés, ainsi qu'ils sachent manier les outils digitaux, notamment pour la gestion du planning et de l'activité.

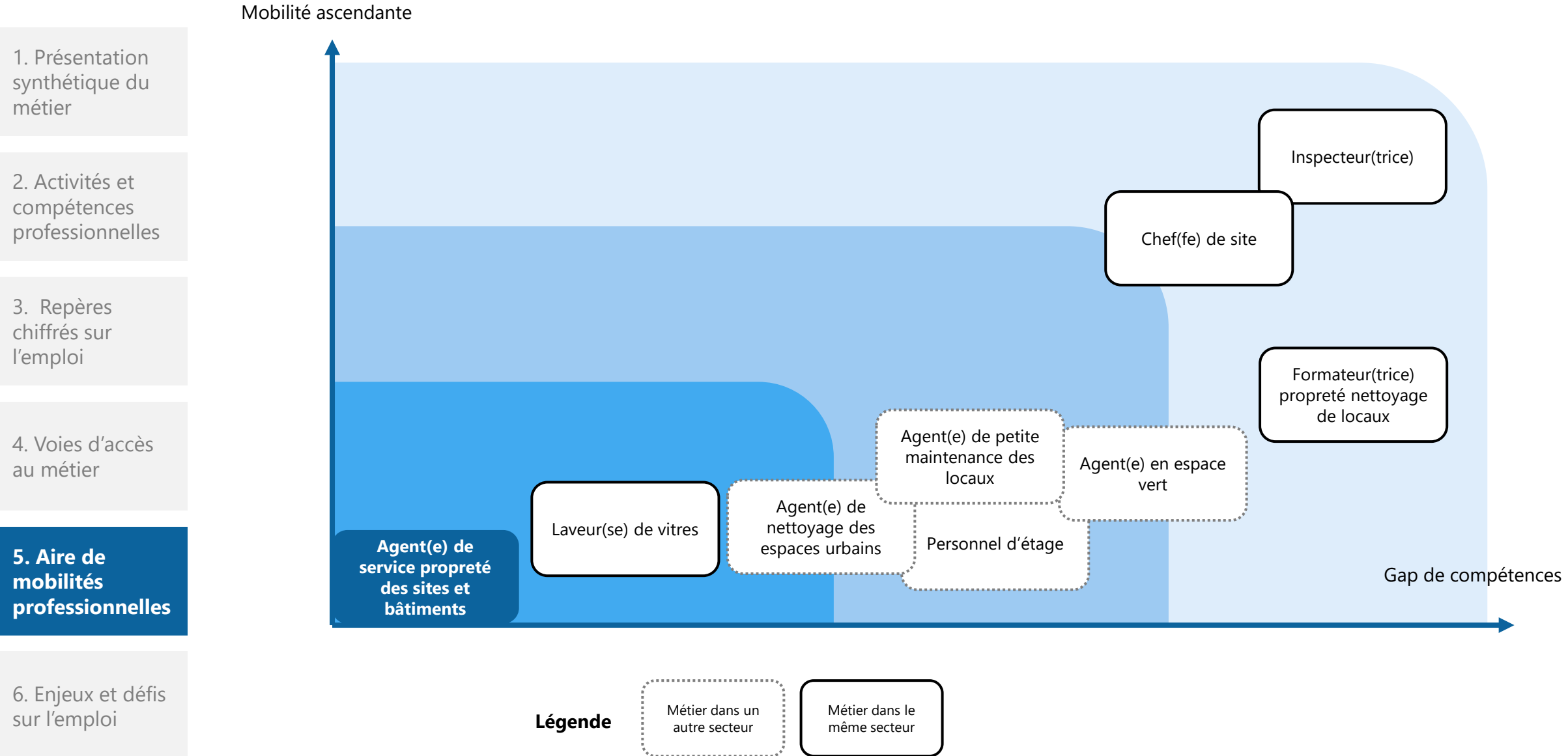
3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| CQP Agent machiniste classique | 3 (anciennement V) |
| Titre à finalité professionnelle Agent machiniste en propreté | 3 (anciennement V) |
| CQP Agent d'entretien et rénovation en propreté | 3 (anciennement V) |
| Titre à finalité professionnelle Agent d'entretien et de rénovation en propreté | 3 (anciennement V) |
| CAP Agent de propreté et d'Hygiène | 3 (anciennement V) |
| Baccalauréat professionnel Hygiène, propreté, stérilisation | 4 (anciennement IV) |

Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **343 : Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement**
- ✓ **343t : Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain**

Agent(e) de service propreté des sites et bâtiments



Agent(e) de service propreté des sites et bâtiments

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- Le besoin en emploi dans les métiers de la propreté et de la gestion des déchets sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**. En amont, de 2020 à 2024, les métiers de la propreté seront également mobilisés sur des activités de nettoyage sur les chantiers de construction.
- Si la dynamique de croissance de l'emploi dans les entreprises de la propreté et de la gestion des déchets se poursuit – notamment tirée par la montée en puissance des thèmes environnementaux et compte tenu du vieillissement de la population en emploi, **l'activité liée aux Jeux pourrait s'accompagner de recrutements pour satisfaire les besoins en emploi**. Les professionnels du secteur restent cependant prudents face à cette hypothèse.
- Actuellement, le besoin en recrutement est important sur les métiers de la propreté comme ceux de la gestion des déchets avec une croissance de l'activité des entreprises depuis quelques années, même si la crise sanitaire a eu des impacts sur certains segments d'activité. Ces métiers rencontrent des **difficultés d'attractivité** qui sont associées aux conditions de travail (horaires décalés et atypiques, temps de travail morcelés, utilisation de produits et contact avec les déchets...), aux conditions salariales (proches du SMIC, notamment du fait de temps partiels), à des perspectives d'évolution professionnelle limitées (l'encadrement d'exploitation représente une faible part des effectifs). Dans les métiers de la propreté, l'emploi de salariés de nationalité étrangère est supérieur à la moyenne nationale (30%).
- **La majorité des métiers de la propreté sont accessibles à des publics peu qualifiés**. Les attentes des employeurs tendent cependant à augmenter et l'insertion professionnelle est facilitée avec les diplômes de niveaux V (CAP) et VI (Bac professionnel). Dans le même temps l'offre de formation professionnelle continue se renforce (CQP de branches notamment). Par ailleurs, les métiers de techniciens de l'exploitation et de l'encadrement –avec un niveau de qualification plus élevé– sont accessibles à des personnes titulaires d'un diplôme de niveaux III (BTS) ou II (Licences professionnelles).
- En 2024, compte tenu de la diffusion des technologies numériques, **de nouvelles compétences seront attendues en matière d'usage des outils digitaux, notamment pour la gestion du planning et de l'activité**. De plus, en lien avec la fréquentation touristique et les mesures de sécurité prises sur les sites des Jeux, **les compétences relationnelles et de communication orale** (compétences de base, voire anglais pratique) seront un plus.
- Les acteurs de branche interrogés insistent sur la nécessité de **favoriser le travail en journée** dans la mesure du possible.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME K2204 – Nettoyage de locaux – Pôle Emploi, 2021.
- Référentiel CQP « Agent machiniste classique » - 2015.
- Référentiel CQP « Agent entretien et rénovation en propreté » - 2015.
- Référentiel TP « Agent machiniste en propreté » - 2018.
- Référentiel TP « Agent d'entretien et de rénovation en propreté » – 2018.
- Référentiel CAP « Agent de propreté et d'hygiène » - 2016.
- Référentiel des activités professionnelles du Bac professionnel spécialité Hygiène, propreté, stérilisation – 2015.
- Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche de la propreté, KYU Lab, Mai 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) – Branche propreté

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Agents de service propreté des sites et bâtiments

| Source | Secteur | | Nomenclature métier | |
|---------------------------------|-------------------|--|---------------------|---|
| INSEE - DADS | CCN | 01810 Entreprises de propreté 03043 Entreprises de propreté | PCS | 684a-Nettoyeurs |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | N Activités de services administratifs et de soutien | FAP 2009 | T4Z60 Agents d'entretien de locaux |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 81.21Z : Nettoyage courant des bâtiments 81.22Z : Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel | ROME | K2204 Nettoyage de locaux K2203 Management et inspection en propreté de locaux |



Laveur(se) de vitres

Laveur(se) de vitres

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la laveur(se) de vitres est un(e) **technicien(ne) de la propreté spécialisé(e) dans l'entretien et le nettoyage intérieur ou extérieur des surfaces vitrées** (vitres, baies vitrées) quelles que soient leurs dimensions, afin de **garantir une luminosité optimale** et de les protéger durablement contre les détériorations. Il/elle exécute ces prestations seul(e) ou en équipe, à l'aide de techniques professionnelles et de matériels adaptés.
- ✓ Le/la laveur(se) de vitres peut **intervenir sur des bâtiments difficiles d'accès** (de par sa hauteur ou sa configuration architecturale notamment). Dans ce cas, il/elle utilise des **moyens d'accès spécifiques pour réaliser l'entretien des vitres** : plateforme individuelle roulante, perche ou plateforme élévatrice mobile de personnes (PEMP – R-386), échafaudages, cordes, nacelles suspendues (en option facultative dans le CQP).
- ✓ Dans la grille de classification de la CCN Propreté, **le/la laveur(se) de vitres sans moyens spécifiques est positionné(e) Agent(e) qualifié(e) de service**, tandis que le/la laveur(se) de vitres avec moyens spécifiques ou intervenant sur des sites difficiles d'accès est positionné(e) Agent(e) très qualifié(e) de service.
- ✓ Les professionnels sont **en contact avec le client** et font signer les bons de travaux. Ils sont en général **itinérants et autonomes**.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ils seront amenés à **intervenir sur les surfaces vitrées de tous types de locaux (stades, vélodromes, village olympique...)** pour assurer leur nettoyage intérieur ou extérieur.
- ✓ Les **principales appellations** du métier de laveur(se) de vitres sont : Laveur(se) de carreaux, Nettoyeur(se) de vitres, Laveur(se) de vitres de plain-pied, Laveur(se) de vitres spécialisé(e) travaux en hauteur, Cordiste, Nacelliste.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi dans les métiers de la propreté sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**. En amont, de 2020 à 2024, les métiers de la propreté seront également mobilisés sur des activités de nettoyage sur les chantiers de construction.
- ✓ L'activité de ces professionnels s'exercera **à l'intérieur comme à l'extérieur**, éventuellement sur plusieurs sites différents.
- ✓ Les professionnels pourront intervenir pendant les épreuves, ils devront donc adopter une **posture de service** et **s'adapter à l'utilisation des locaux en présence des usagers** (sportifs, publics, autres personnels...).
- ✓ Les professionnels travailleront **seuls ou en équipe** selon l'importance des chantiers.
- ✓ Les conditions d'exercice seront variables selon le type de chantier (de plain-pied, en nacelle, ...). Une partie de l'activité s'effectuera **en hauteur et à proximité du vide**. Elle pourra également impliquer le port de charges.
- ✓ Les professionnels porteront **une tenue de travail et des équipements de protection individuelle adaptés** (gants, harnais, ...).
- ✓ Ils seront **exposés aux intempéries** et amenés à adopter des **postures de travail parfois inconfortables**.
- ✓ Ils seront exposés à **un certain nombre de risques**, dont ils devront se protéger : chutes en hauteur, glissades sur sol humide...

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ K2202 – Lavage de vitres
- ✓ K2204 – Nettoyage de locaux
- ✓ I1501 – Intervention en grande hauteur

Laveur(se) de vitres

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organisation de chantier

2

Réalisation de techniques professionnelles d'entretien des surfaces vitrées des bâtiments à hauteur d'homme et/ou difficiles d'accès

3

Contrôle des résultats

4

Respect des règles d'hygiène et de sécurité sur les chantiers

5

Relations clients et attitudes de service

Laveur(se) de vitres

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organiser son chantier et préparer son matériel et ses produits en fonction du type de vitrerie et de son niveau de salissure

- ✓ Prendre les dispositions pour que le travail soit conforme à la prestation demandée
- ✓ Adapter l'organisation de son travail en fonction des exigences de l'activité et du temps imparti
- ✓ Faire un état des lieux des vitreries à nettoyer, en s'appuyant sur les documents décrivant les conditions de réalisation du chantier
- ✓ Préparer techniquement le chantier (produits, matériel) en fonction de l'opération à effectuer et en tenant compte des caractéristiques du lieu
- ✓ Préparer les installations avant nettoyage (rangement, protection, balisage)
- ✓ Réaliser des améliorations aux processus et techniques du métier
- ✓ Tirer et faire partager des enseignements pour de nouveaux chantiers, à partir de l'expérience acquise

2

Réaliser l'entretien des surfaces vitrées des bâtiments à hauteur d'homme et/ou difficiles d'accès

- ✓ Vérifier que sa tenue de travail est conforme aux exigences professionnelles et de sécurité
- ✓ Lire et appliquer les notices et fiches techniques
- ✓ Installer et déplacer les matériels spécifiques pour la réalisation des travaux en hauteur dans des conditions réglementaires et de sécurité requises (perche, nacelle)
- ✓ Choisir et utiliser les produits nettoyants ou désinfectants appropriés aux types de vitres et d'huissieries
- ✓ Choisir et appliquer la technique de nettoyage des vitres la plus adaptée (française, américaine...)
- ✓ Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises
- ✓ Remettre en ordre les installations une fois la prestation effectuée selon le protocole requis

3

Contrôler les résultats, assurer la qualité des prestations et leur traçabilité par le contrôle visuel et le reporting

- ✓ Contrôler visuellement le résultat de son travail et vérifier sa conformité par rapport au cahier des charges / aux consignes
- ✓ Prendre l'initiative de répéter ou corriger le travail si nécessaire
- ✓ Contrôler la qualité et les résultats obtenus avec le client
- ✓ Renseigner les documents d'exploitation ou les outils numériques de suivi portant sur les opérations effectuées, les dégradations ou les dysfonctionnements constatés, selon les procédures prévues

Laveur(se) de vitres

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Respecter les règles d'hygiène et de sécurité sur les chantiers

- ✓ Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité
- ✓ Respecter les normes de sécurité pour le stockage, le transport et la manipulation des produits et des matériels et des EPI
- ✓ S'assurer que les conditions de sécurité sont assurées avant la réalisation de la prestation
- ✓ Adapter les méthodes de travail au niveau de risques, particulièrement concernant les travaux en hauteur
- ✓ Entretenir et contrôler son équipement de protection individuelle : casque, harnais, mousquetons, longes...

5

Travailler en interaction avec le client et en soignant ses attitudes de service

- ✓ Veiller à ce que sa tenue de travail et sa présentation soient soignées
- ✓ Travailler en respectant le confort du client (bruit, confidentialité, dérangement...)
- ✓ Entretenir de bonnes relations avec le client pendant la réalisation de la prestation
- ✓ Traiter à son niveau les demandes ou réclamations du client par rapport aux directives données par la hiérarchie pour accomplir les prestations demandées ou pour proposer des solutions adaptées
- ✓ Enregistrer et transmettre les demandes et/ou réclamations éventuelles du client
- ✓ Faire remonter à son entreprise les informations utiles à la connaissance des besoins et exigences des clients

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :
Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 307 500 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 13,63% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 35% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 76% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 65% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 10% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 19% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 19 040 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 110 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 25,80% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Laveur(se) de vitres

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient avoir majoritairement recours à la **mobilisation de salariés déjà en emploi**, et notamment à un vivier habitué à travailler dans l'événementiel.
- ✓ Ils pourront ensuite avoir recours à une **augmentation des horaires de travail des salariés à temps partiel**, très nombreux dans le secteur de la propreté.
- ✓ Enfin, ils procéderont à des **recrutements en CDD** sur la période cible (été 2024).

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Le métier de laveur(se) de vitres est **accessible sans diplôme ni expérience professionnelle**, même si certaines formations peuvent faciliter l'embauche : **CAP Agent de Propreté et d'Hygiène, Baccalauréat professionnel Hygiène, propreté, stérilisation...**
- ✓ Le secteur professionnel propose également le **CQP Laveur de Vitres Spécialisé Travaux en Hauteur**. Cette certification est accessible, soit via la mise en place d'une évaluation finale en présence d'un jury professionnel de deux personnes, soit dans le cadre d'une V.A.E qui prévoit la rédaction d'un dossier de validation et un entretien d'évaluation en présence d'un jury professionnel de deux personnes.
- ✓ Un **Certificat d'Aptitude à la Conduite en Sécurité (CACES)** conditionné par une aptitude médicale à renouveler périodiquement peut être exigé pour l'utilisation de nacelles ou de plateformes mobiles. Il est notamment nécessaire pour l'obtention du CQP.
- ✓ Les qualités attendues du professionnel sont ses **aptitudes techniques et physiques**, un **bon contact avec le client** et un **esprit d'équipe**. Dans le cadre des Jeux, les compétences relationnelles joueront un rôle majeur.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| CQP Laveur de Vitres Spécialisé Travaux en Hauteur | 3 (anciennement V) |
| CAP Agent de Propreté et d'Hygiène | 3 (anciennement V) |
| Baccalauréat professionnel Hygiène, propreté, stérilisation | 4 (anciennement IV) |

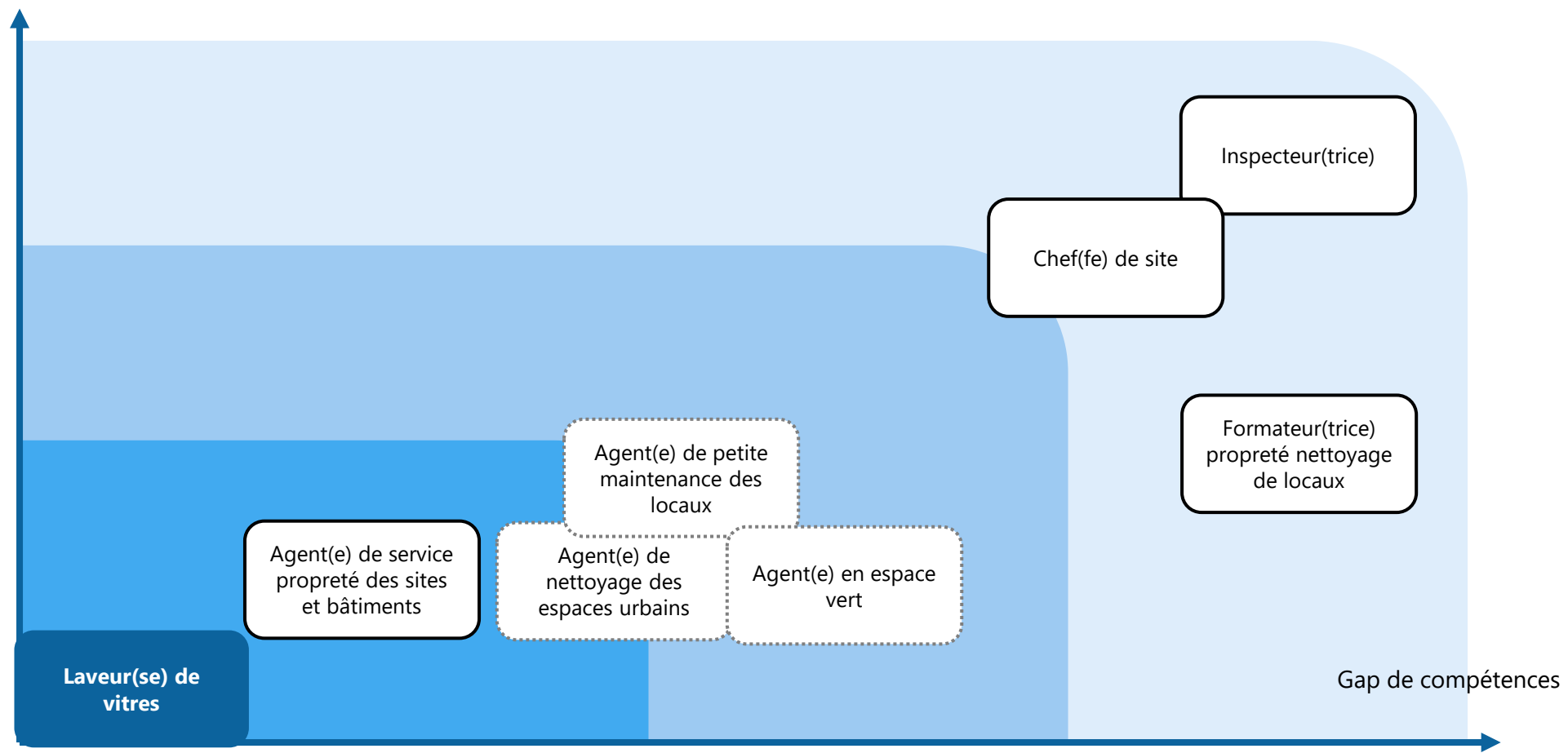
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **343t : Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain**

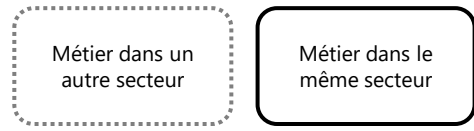
Laveur(se) de vitres

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Légende



Laveur(se) de vitres

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- Le besoin en emploi dans les métiers de la propreté et de la gestion des déchets sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**. En amont, de 2020 à 2024, les métiers de la propreté seront également mobilisés sur des activités de nettoyage sur les chantiers de construction.
- Si la dynamique de croissance de l'emploi dans les entreprises de la propreté et de la gestion des déchets se poursuit – notamment tirée par la montée en puissance des thèmes environnementaux et compte tenu du vieillissement de la population en emploi, **l'activité liée aux Jeux pourrait s'accompagner de recrutements pour satisfaire les besoins en emploi**. Les professionnels du secteur restent cependant prudents face à cette hypothèse et mettent en avant la nécessité de développer l'alternance et de l'apprentissage dans les entreprises.
- Actuellement, le besoin en recrutement est important sur les métiers de la propreté comme ceux de la gestion des déchets avec une croissance de l'activité des entreprises depuis quelques années. Ces métiers rencontrent des **difficultés d'attractivité** qui sont associées aux conditions de travail (horaires décalés et atypiques, temps de travail morcelés, utilisation de produits et contact avec les déchets...), aux conditions salariales (proches du SMIC, notamment du fait de temps partiels), à des perspectives d'évolution professionnelle limitées (l'encadrement d'exploitation représente une faible part des effectifs). Dans les métiers de la propreté, l'emploi de salariés de nationalité étrangère est supérieur à la moyenne nationale (30%).
- **La majorité des métiers de la propreté et de la gestion des déchets sont accessibles à des publics peu qualifiés**. Les attentes des employeurs tendent cependant à augmenter et l'insertion professionnelle est facilitée avec les diplômes de niveaux V (CAP) et VI (Bac professionnel). Dans le même temps l'offre de formation professionnelle continue se renforce (CQP de branches notamment). Par ailleurs, les métiers de techniciens de l'exploitation et de l'encadrement –avec un niveau de qualification plus élevé– sont accessibles à des personnes titulaires d'un diplôme de niveaux III (BTS) ou II (Licences professionnelles).
- En 2024, compte tenu de la diffusion des technologies numériques, **de nouvelles compétences seront attendues en matière d'usage des outils digitaux, notamment pour la gestion du planning et de l'activité**. De plus, en lien avec la fréquentation touristique et les mesures de sécurité prises sur les sites des Jeux, **les compétences relationnelles et de communication orale** (compétences de base, voire anglais pratique) seront un plus.
- Les acteurs de branche interrogés insistent sur la nécessité de **favoriser le travail en journée** dans la mesure du possible.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME K2202 – Lavage de vitres – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME I1501 – Intervention en grande hauteur – Pôle Emploi, 2021.
- Référentiel CQP « Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur » - 2012.
- Fiche France Compétences RNCP11563 « CQP Laveur de vitres spécialisé en hauteur » - 2021.
- Fiche Pôle Emploi « Laveur de vitres » issue de son dossier « Industrie ».
- Fiche métier FEP « Laveur de vitres », sur le site itineraire-proprete.com.
- Fiche métier FEP « Laveur de vitres spécialisé travaux en hauteur », sur le site itineraire-proprete.com.
- Fiche CIDJ « Laveur de vitres » - Site du CIDJ, 2021.
- Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche de la propreté, KYU Lab, Mai 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) – Branche propreté

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

| MÉTIER : Laveurs de vitres | | | | |
|---------------------------------|-------------------|--|---------------------|--|
| Source | Secteur | | Nomenclature métier | |
| INSEE - DADS | CCN | 01810 Entreprises de propreté 03043 Entreprises de propreté | PCS | 684a-Nettoyeurs |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | N Activités de services administratifs et de soutien | FAP 2009 | T4Z60 Agents d'entretien de locaux |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 81.21Z : Nettoyage courant des bâtiments 81.22Z : Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel | ROME | I1501 Intervention en grande hauteur K2202 Lavage de vitres |



Chef(e) d'équipe dans la propreté

Chef(fe) d'équipe dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la chef(fe) d'équipe **coordonne** et **anime l'équipe** d'agents. Il/elle **organise le travail** sur le site en relation avec le/la responsable de secteur et contrôle la qualité du service rendu au client. Il/elle participe également aux **prestations de nettoyage, d'entretien** ou de services associés, avec son équipe. Il/elle **assure le lien** entre le client et son entreprise et prend en compte les réclamations éventuelles.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ces professionnels seront amenés à intervenir dans **tous types de locaux** (stades, vélodromes, village olympique...), pour des prestations de nettoyage ou de remise en état des surfaces, des sols et des équipements. Ils pourront intervenir **pendant les épreuves**, et devront donc veiller à ce que l'ensemble de l'équipe adopte une **posture de service** et s'adapte aux exigences induites par la présence de divers usagers (sportifs, publics, autres personnels...). Cela nécessite une réelle **capacité d'adaptation** (gestion d'imprévus, relation avec plusieurs donneurs d'ordres, etc.) ainsi qu'une certaine **rigueur** pour respecter le cahier des charges du chantier.
- ✓ Face à l'ampleur des Jeux, ils devront avoir des compétences décuplées en **animation d'équipe**, pour réussir à **motiver et fédérer les équipes, gérer d'éventuels conflits**, etc. Ils devront être en étroite relation avec le responsable de site ou de secteur afin de **rendre compte** de l'état d'avancement du chantier.
- ✓ Enfin, ils auront un rôle important de **formation** des nouveaux agents de propreté, et devront intégrer **les enjeux QHSSE** dans leurs tâches (préparation de chantiers éco-responsables, contrôle renforcé de la qualité et de la sécurité sur les chantiers, etc.)

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi dans les métiers de la propreté sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**. En amont, de 2020 à 2024, les métiers de la propreté seront également mobilisés sur des activités de nettoyage sur les chantiers de construction.
- ✓ En fonction de la prestation et de l'utilisation des sites et locaux, **les horaires de ces professionnels pourront être décalés, avec des amplitudes horaires importantes**. Ils pourront notamment être amenés à travailler de nuit, même si le secteur souhaite voir se développer le travail en journée. Leur activité s'exercera **à l'intérieur comme à l'extérieur**, éventuellement sur plusieurs sites différents.
- ✓ Les professionnels devront disposer d'une condition physique leur permettant de **travailler debout pendant plusieurs heures**, avec un rythme de travail pouvant être soutenu.
- ✓ Ils seront exposés à **un certain nombre de risques**, dont ils devront se protéger : chutes, risques chimiques, biologiques, électriques, liés à l'activité physique... Ils porteront une tenue de travail et des **équipements de protection** adaptés.
- ✓ Du fait de la **médiatisation** des événements, et de la survenue possible d'un certain nombre d'imprévus, ces professionnels pourraient être soumis à un **certain stress**. Ils auront un rôle important de **gestion d'équipes**, qui sera d'autant plus complexe lors des missions **en contact avec des usagers** (nécessité de préparer les interactions avec chaque type d'utilisateur, de contrôler la compatibilité des comportements des salariés avec l'image des Jeux, etc.).

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ K2204 - Nettoyage de locaux

Chef(fe) d'équipe dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1
Mise en œuvre de la relation avec les usagers / clients dans une attitude de services

2
Préparation technique du chantier

3
Mise en œuvre de techniques professionnelles de nettoyage des sites et locaux

4
Animation d'équipe

5
Partage d'informations relatives aux interventions

Chef(fe) d'équipe dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Assurer les relations avec les usagers et clients afin de faciliter le bon déroulement des interventions

- ✓ Vérifier l'aspect de sa tenue et de son matériel et ceux de son équipe
- ✓ Se présenter et dialoguer avec tout interlocuteur en veillant à la qualité de l'échange
- ✓ Informer les usagers de la nature des travaux à effectuer et expliquer le déroulement des opérations et les contraintes qui suivront la fin des opérations
- ✓ Identifier et avertir l'utilisateur des désagréments éventuels causés par les travaux (bruit, confidentialité, dérangement...)
- ✓ Mettre en œuvre une écoute active de l'utilisateur permettant de recueillir les demandes ou réclamations éventuelles de l'utilisateur, identifier celles à traiter à son niveau et sélectionner et communiquer celles à transmettre oralement à sa hiérarchie selon la procédure établie

2

Préparer le chantier en tenant compte des caractéristiques du lieu et du travail à réaliser

- ✓ Vérifier la disponibilité des produits, matériels et équipements et leur bon fonctionnement
- ✓ Doser les produits nettoyants ou désinfectants en appliquant les règles de sécurité liées à l'utilisation des produits chimiques
- ✓ Sélectionner, et préparer les produits et matériels du chantier en tenant compte des caractéristiques du lieu et du degré de salissure
- ✓ Estimer et répartir les quantités de produits et de consommables nécessaires à l'activité du chantier et/ou à chaque poste de travail
- ✓ Vérifier le contenu des chariots de son équipe et mettre en place des dispositifs de protection pour les personnes, les matériels et les lieux (rangement, protection, balisage)
- ✓ Veiller au respect des fiches techniques et des normes de sécurité pour le stockage, la manipulation des produits et des matériels

3

Mettre en œuvre des techniques professionnelles

- ✓ Lire et appliquer les notices et fiches techniques
- ✓ Préparer son chariot avec les produits nettoyants ou désinfectants appropriés selon les prestations et le type de risque
- ✓ Ramasser les déchets selon les consignes et les règles de tri
- ✓ Nettoyer les ustensiles, les installations sanitaires et le mobilier avec les produits et techniques appropriés
- ✓ Nettoyer avec les produits et techniques appropriés les sols textiles, sols plastiques, parquets, carrelages (...)
- ✓ Appliquer les techniques de détachage, méthode spray, lustrage, lavage mécanisé
- ✓ Remettre en ordre les installations une fois la prestation effectuée
- ✓ Assurer l'entretien courant du matériel dans les conditions d'hygiène et de sécurité requises

Chef(fe) d'équipe dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Animer une équipe en adoptant une posture managériale

- ✓ Adapter le(s) chantier(s) et plannings des membres de l'équipe en fonction des contraintes techniques du chantier et des aléas
- ✓ Coordonner les affectations au sein de l'équipe en fonction des spécificités des chantiers
- ✓ Donner aux autres membres de l'équipe les informations utiles à la bonne exécution du ou des chantier(s) par le moyen approprié
- ✓ Animer une réunion d'équipe
- ✓ Faire appliquer les consignes d'hygiène, de sécurité et d'environnement
- ✓ Faciliter la diffusion de l'information, la cohésion au sein de l'équipe et réguler les conflits
- ✓ Accueillir et intégrer les agents en mettant en application les différentes étapes du processus d'accueil et d'intégration
- ✓ Expliquer et former les agents sur l'utilisation des produits, appareils et matériels utilisés sur le site

5

Rendre compte oralement et par écrit de ses interventions et de celle de son équipe

- ✓ Remplir une feuille de contrôle par tout outil
- ✓ Utiliser des outils de suivi de contrôle, interpréter les résultats, contrôler le déroulement des gammes opératoires et renseigner la fiche suivi qualité
- ✓ Préparer et renseigner les indicateurs de gestion (heures, matériels, consommables) du chantier et les communiquer dans le respect des délais
- ✓ Identifier les contraintes éventuelles des agents et faire remonter les besoins en formation du chantier en lien avec l'exécution de la prestation
- ✓ Evaluer son travail et celui de l'équipe, en référer à sa hiérarchie
- ✓ Favoriser la communication entre les membres de l'équipe et avec la hiérarchie en établissant une relation communicante
- ✓ Relever des économies potentielles des stocks et proposer des améliorations

Repères chiffrés sur l'emploi pour les métiers de l'encadrement dans la propreté (chef(fe) d'équipe / chef(fe) de site / responsable de secteur)



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

| | | | |
|--|---|----------------------|--------------------------------|
| 1. Présentation synthétique du métier | Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| | 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 2 760 | NC |
| | 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 46,5% | 3,03% |
| | 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 91% | 79% |
| | 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 96% | 82% |
| 2. Activités et compétences professionnelles | | | |
| 3. Repères chiffrés sur l'emploi | Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| | 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 37% | 48% |
| | 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 0% | 17% |
| | 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 23% | 17% |
| 4. Voies d'accès au métier | | | |
| 5. Aire de mobilités professionnelles | Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| | 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 5 380 | NC |
| | 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 100 | NC |
| 6. Enjeux et défis sur l'emploi | | | |
| | 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 46,5% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Chef(fe) d'équipe dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient avoir majoritairement recours à la **mobilisation de salariés déjà en emploi**, et notamment à un **vivier déjà expérimenté** dans l'événementiel.
- ✓ Elles pourront avoir recours à une **augmentation des horaires de travail, notamment des salariés à temps partiel**.
- ✓ Par ailleurs, elles devraient pousser la **mobilité interne** en détectant des talents et en les orientant sur des postes de l'encadrement pendant les Jeux, après les avoir progressivement positionnés sur des missions dans l'événementiel.

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Ce métier peut être accessible à des **agent(s) de propreté** ayant une certaine expérience, et une certaine aptitude au management. L'obtention du CQP Chef d'équipe propreté **peut faciliter la mobilité interne** mais n'est pas obligatoire à l'exercice du métier.
- ✓ En lien avec la **fréquentation touristique** et les mesures de sécurité prises sur les sites des Jeux, les **compétences relationnelles et de communication orale** (compétences de base, voire anglais pratique) seront particulièrement importantes. Ces professionnels devront donc savoir repérer **les soft skills** des agents au moment de constituer leurs équipes, et favoriser le développement de ces derniers au quotidien.
- ✓ Par ailleurs, en lien avec la participation de plus en plus forte des entreprises de nettoyage au **développement durable**, il est de plus en plus attendu de la part des professionnels qu'ils soient attentifs à l'**impact environnemental** des méthodes et produits utilisés.
- ✓ Enfin, ils devront s'approprier **de nouveaux outils digitaux**, notamment pour la gestion du planning et le suivi de l'activité.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| CQP Agent d'Entretien et Rénovation en Propreté (avec expérience) | 3 (anciennement V) |
| CQP Agent Machiniste Classique (avec expérience) | 3 (anciennement V) |
| CQP Chef d'équipe propreté | 3 (anciennement V) |
| Bac Pro Hygiène, Propreté Stérilisation | 4 (anciennement IV) |

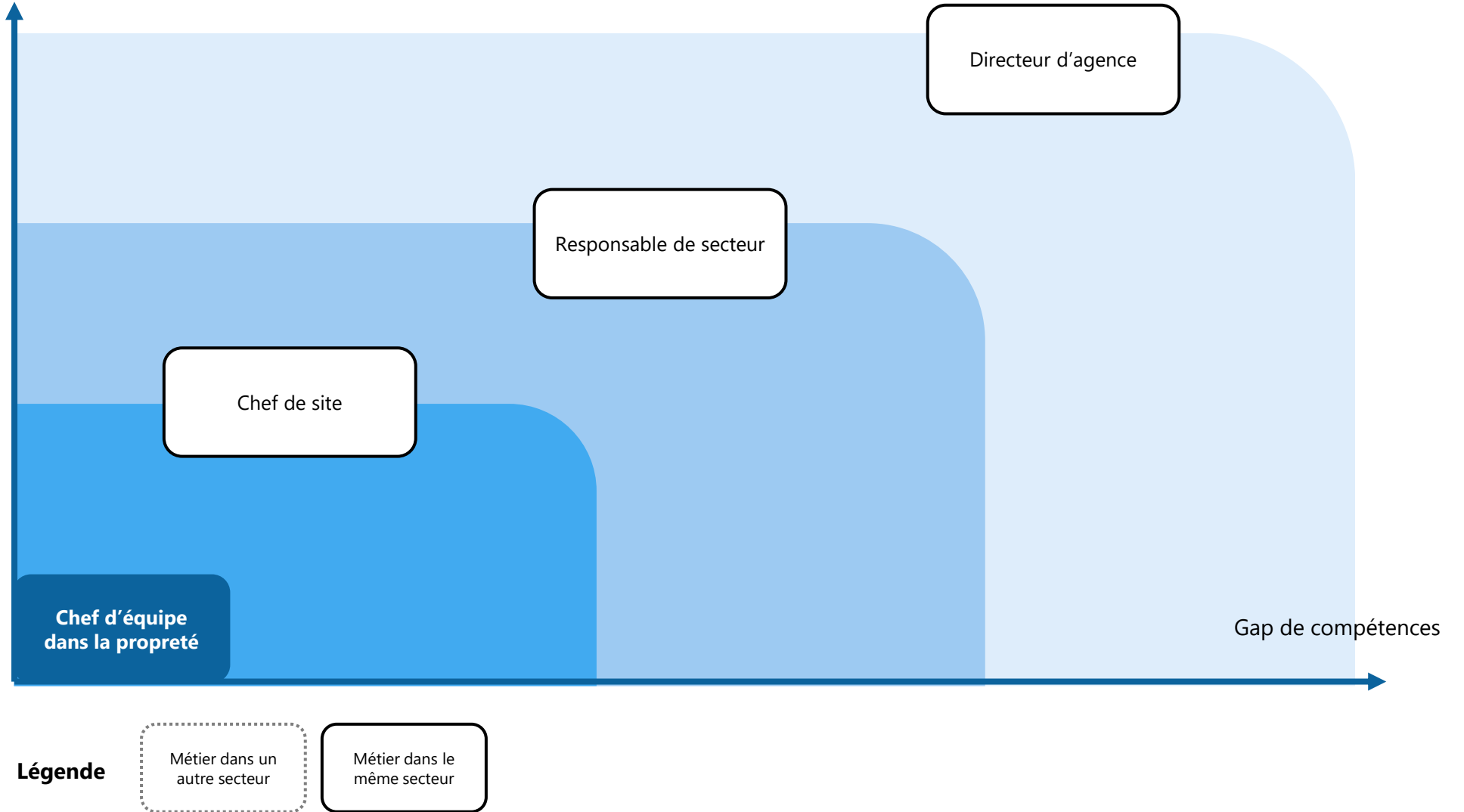
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **343 : Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement**
- ✓ **343t : Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain**

Chef(fe) d'équipe dans la propreté

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Chef(fe) d'équipe dans la propreté

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- **Des besoins en emploi concentrés dans le temps et qui pourraient représenter une opportunité pour la branche**
 - Le besoin en emploi dans les métiers de la propreté et de la gestion des déchets sera concentré **sur la durée des Jeux**, de juillet à septembre 2024. En amont, de 2020 à 2024, les métiers de la propreté seront également mobilisés sur des activités de nettoyage sur les chantiers de construction.
 - Les entreprises devraient avoir majoritairement recours à la **mobilisation de salariés déjà en emploi**, et notamment à un **vivier déjà plus ou moins expérimenté** dans l'événementiel.
 - Les Jeux Olympiques et paralympiques de 2024 peuvent constituer **une visibilité supplémentaire** sur les métiers de la propreté. Si la dynamique de croissance de l'emploi se poursuit – notamment tirée par la montée en puissance des thèmes environnementaux et compte tenu du vieillissement de la population en emploi, l'activité liée aux Jeux pourrait s'accompagner de **recrutements** pour satisfaire les besoins en emploi. Les professionnels du secteur restent cependant prudents face à cette hypothèse.
 - Les **configurations** et les **périmètres** des métiers de l'encadrement pourront être très différents **selon la nature et la taille des différents sites** (pouvant aller de très petits sites, comme un ring de boxe, à un grand vélodrome) : il pourra y avoir des missions avec plus ou moins de chef(fe)s d'équipes, des missions avec seulement des chef(fe)s de sites ou des responsables de secteurs, etc.
- **Des enjeux de préparation des métiers de l'encadrement autour de compétences spécifiques à l'événementiel**
 - Les professionnels du secteur devront sélectionner et manipuler **des matériaux particuliers**, et mobiliser des **techniques particulières** (parquets en bois, moquettes, pistes cyclables, etc.) sur lesquelles ils devront former leurs agents. Des formations en situation de travail pourraient être menées en amont.
 - Il y aura un enjeu à déterminer de manière précise **le périmètre des missions des professionnels de la propreté**, qui pourraient notamment être sollicités par les usagers pour un certain nombre de demandes (renseignements). Les cahiers des charges devront préciser le rôle attendu des professionnels afin qu'ils puissent adapter en conséquence le recrutement (prérequis de lecture et de langues) et la gestion de la mission.
 - Les professionnels sélectionnés pour intervenir pendant les Jeux auront pour prérequis d'avoir une **certaine expérience de l'événementiel**. Ainsi, les entreprises ont intérêt à anticiper les besoins en amorçant une réflexion sur la **mobilité interne** et en positionnant progressivement des professionnels talentueux sur des missions intégrant une dimension événementielle.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME K2204 - Nettoyage de locaux.
- Référentiel CQP / TFP « Chef d'équipe en propreté » - 2021.
- Référentiel CQP « Chef d'équipe propreté et maintenance multi-techniques immobilières» - 2010.
- Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche de la propreté, KYU Lab, Mai 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) – Branche propreté

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agents de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agents de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Chef d'équipe ; Chef de site ; Responsable de secteur

| Source | Secteur | Nomenclature métier |
|---------------------------------|---|--|
| INSEE - DADS | CCN 01810 Entreprises de propreté 03043 Entreprises de propreté | PCS 373b - Cadres des autres services administratifs des grandes entreprises 373d - Cadres des autres services administratifs des petites et moyennes entreprises 481b - Chefs de chantier |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 N : Activités de services administratifs et de soutien | FAP 2009 L5Z90 - Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 81.21Z : Nettoyage courant des bâtiments 81.22Z : Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel | ROME K2203 - Management et inspection en propreté de locaux |

Chef(fe) de site dans la propreté

Chef(fe) de site dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le chef de site(s) **organise, contrôle et assure le suivi** des chantiers d'un (ou des) site(s) en conduisant des équipes avec ou sans chef(fe)s d'équipe. Il s'assure sur le (ou les) site(s) 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** en répondant aux besoins du (ou des) site(s). Dans certains cas, il peut intervenir **en renfort** aux agents, dans la réalisation **des prestations** de nettoyage.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ces professionnels seront amenés à intervenir dans **tous types de locaux** (stades, village olympique...) pour encadrer des prestations de nettoyage ou de remise en état manuelles ou mécanisées des surfaces, sols et équipements.
- ✓ Les **conditions particulières** dans lesquelles auront lieu les prestations (fréquentation élevée, interruptions, etc.) nécessiteront à la fois de fortes capacités **d'organisation** et **d'adaptation continue** 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.).
- ✓ **La traçabilité** sera aussi une activité importante pour ces professionnels, qui devront s'assurer de la **qualité** des prestations ainsi que du respect du **cahier des charges** et de la **sécurité** des équipes. Ils seront aussi force de proposition pour faire **évoluer les pratiques QHSE**, en s'appuyant sur les chef(fe)s d'équipe.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi dans les métiers de la propreté sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**. En amont, de 2020 à 2024, les métiers de la propreté seront également mobilisés sur des activités de nettoyage sur les chantiers de construction.
- ✓ En fonction de la prestation et de l'utilisation des sites et locaux, **les horaires de ces professionnels pourront être décalés, avec des amplitudes horaires importantes**. Ils pourront notamment être amenés à travailler de nuit, même si le secteur souhaite voir se développer le travail en journée.
- ✓ Leur activité s'exercera **à l'intérieur comme à l'extérieur**, éventuellement sur plusieurs sites différents.
- ✓ L'exercice du métier pourra impliquer des **déplacements fréquents** sur les différents sites dont les professionnels auront la charge.
- ✓ En tant que garants de la bonne réussite des opérations, les chef(fe)s de site peuvent être soumis à un **certain stress** et devoir parfois **gérer des situations conflictuelles**. **Cela sera renforcé par la médiatisation** des événements, et par la survenue possible d'un certain nombre d'**imprévus**.
- ✓ Ils auront un rôle important de **gestion d'équipes**, qui sera d'autant plus complexe lors des missions en contact avec des usagers (nécessité de préparer les interactions avec chaque type d'utilisateur, de contrôler la compatibilité des comportements des salariés avec l'image des Jeux, prévenir des malveillances et des risques au quotidien et dans la constitution des équipes, etc.).

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ K2203 - Management et inspection en propreté de locaux

Chef(fe) de site dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organisation et préparation des chantiers

2

Management et animation des équipes

3

Elaboration de modes opératoires

4

Traçabilité des interventions réalisées

5

Mise en œuvre des normes HQSE

4

Animation de la relation commerciale et fidélisation du client

Chef(fe) de site dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organiser les chantiers, notamment en cas d'ouverture d'un nouveau site

- ✓ Proposer le choix du matériel approprié au site
- ✓ Suivre les stocks de produits et consommables
- ✓ Approvisionner le chantier en produits et consommables
- ✓ Effectuer une revue du cahier des charges avec le client et participer à l'état des lieux
- ✓ S'assurer des conditions d'accès au site (clés, codes, fournisseurs)
- ✓ Participer à l'élaboration des fiches de poste des agents
- ✓ Gérer le temps, le planning et les priorités des équipes selon les fréquences des prestations
- ✓ Mettre en place des méthodes de rationalisation des déplacements des agents sur le site
- ✓ Accompagner la mise en route de la prestation sur le site en transmettant les informations essentielles sur le démarrage du site

2

Animer les équipes en s'appuyant éventuellement sur une délégation auprès des chef(fe)s d'équipe

- ✓ Gérer administrativement une équipe (pointage des agents, planification des congés, etc.)
- ✓ Animer une réunion de chantier
- ✓ Former les agents à la sécurité, aux techniques et à l'utilisation rationnelle des équipements, matériels et produits
- ✓ Réaliser les entretiens individuels
- ✓ Mettre en place des actions visant à élever les compétences des collaborateurs
- ✓ Maintenir une cohésion de l'équipe et la mobiliser autour des objectifs définis
- ✓ Gérer au quotidien des différends au sein de l'équipe ou avec le client
- ✓ Impliquer les chef(fe)s d'équipe en leur demandant de relayer les informations

3

S'assurer de la mise en œuvre des techniques professionnelles

- ✓ Décrire les protocoles techniques d'entretien courant et de rénovation
- ✓ Conduire des études permettant d'optimiser les procédés de nettoyage et d'entretien
- ✓ Analyser et repérer les points de blocage et les limites du procédé d'entretien existant
- ✓ Formaliser les modifications à apporter au procédé et aux équipements afin d'optimiser la qualité, le coût ou le délai de l'intervention
- ✓ Concevoir les procédures et les modes opératoires nécessaires pour la mise en place des actions d'amélioration dans le respect des règles QHSSE
- ✓ Contrôler la bonne réalisation des modes opératoires par les agents et mettre en œuvre d'éventuelles actions correctives

Chef(fe) de site dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Contrôler, tracer les prestations d'un chantier et l'activité des agents

- ✓ Suivre la qualité des prestations, des modes opératoires et contrôler l'application des règles de sécurité par les agents (port des EPI, ...)
- ✓ Réaliser des contrôles qualité
- ✓ S'assurer que les habilitations, les formations obligatoires sont à jour pour les agents concernés
- ✓ S'assurer de la mise à jour du plan de prévention
- ✓ Contrôler que le pointage des agents est effectué avec rigueur et selon les procédures
- ✓ Transmettre les informations au service administratif sur la présence des agents
- ✓ Renseigner le tableau de bord du site
- ✓ Renseigner des documents sur les événements pouvant intervenir lors des prestations
- ✓ Transmettre les informations concernant des prestations à réaliser non prévues au cahier des charges

5

Mettre en œuvre les normes HQSE

- ✓ Saisir les indicateurs Hygiène, Qualité, Sécurité Environnement prévus dans les plans de l'entreprise
- ✓ Expliquer aux agents les critères HQSE en vigueur dans l'entreprise
- ✓ Appliquer et faire appliquer les règles et les précautions d'emploi des produits
- ✓ Expliquer aux agents les mesures liées à la RSE et à la Diversité en vigueur dans l'entreprise (multiculturalité, égalité H/F, âges, etc.)
- ✓ Faire des propositions d'amélioration des modes opératoires dans le cadre du plan HQSE
- ✓ Communiquer et expliquer aux équipes les plans de prévention, les plans d'amélioration et autres mesures et les impliquer dans ces derniers
- ✓ Alerter sa hiérarchie en cas de non-conformité HQSE ou en cas d'atteinte à la RSE

3

Fidéliser les relations commerciales

- ✓ Créer une relation privilégiée avec son client
- ✓ Mettre en place des moyens d'informations réguliers vis-à-vis du client
- ✓ Recueillir les attentes du client en matière d'engagement à prendre et mettre en œuvre les mesures appropriées
- ✓ Traiter dans des délais rapides les réclamations et demandes des clients
- ✓ Aller au devant du client en anticipant et traitant les non-conformités
- ✓ Répondre rapidement aux messages des clients dans le respect des procédures en vigueur
- ✓ Communiquer au client l'ensemble des prestations assurées par l'entreprise et les valoriser
- ✓ Interpeller les personnes compétentes pour calculer le prix d'une prestation et proposer des devis pour les TE et TS

Repères chiffrés sur l'emploi pour les métiers de l'encadrement dans la propreté (chef(fe) d'équipe / chef(fe) de site / responsable de secteur)



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

| 1. Présentation synthétique du métier | Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---|--|---------------|-------------------------|
| | 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | | 2 760 | NC |
| | 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | | 46,5% | 3,03% |
| | 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | | 91% | 79% |
| 2. Activités et compétences professionnelles | 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | | 96% | 82% |
| | Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| | 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | | 37% | 48% |
| | 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | | 0% | 17% |
| 4. Voies d'accès au métier | 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | | 23% | 17% |
| | Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Aire de mobilités professionnelles | 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | | 5 380 | NC |
| | 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | | 100 | NC |
| 6. Enjeux et défis sur l'emploi | 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | | 46,5% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Chef(fe) de site dans la propreté

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier**
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient avoir majoritairement recours à la **mobilisation de salariés déjà en emploi**, et notamment à un **vivier déjà expérimenté** dans l'événementiel.
- ✓ Par ailleurs, elles devraient pousser **la mobilité interne** en détectant des talents et en les orientant sur des postes de l'encadrement pendant les Jeux, après les avoir progressivement positionnés sur des missions dans l'événementiel.

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Ce métier est accessible avec un **diplôme de niveau Bac à Bac+2 dans l'hygiène ou la propreté**, ou avec le **CQP « Chef de site »** de la branche.
- ✓ Ce métier peut aussi être accessible à des **chef(fe)s d'équipe propreté** ayant une certaine expérience du métier. Cette évolution est toutefois conditionnée par **l'obtention d'une qualification** (compétences à acquérir en management des RH, relation client et négociation de travaux exceptionnels, facturation)
- ✓ Compte tenu de la diffusion des technologies numériques, de nouvelles compétences seront attendues en matière d'usage des outils digitaux, notamment pour la gestion du planning, et de l'activité.
- ✓ Les Jeux 2024 seront marqués par de **forts enjeux de qualité, de santé au travail, de sécurité et d'écologie**, ce qui nécessite une montée en compétence de ces professionnels sur ces aspects-là (choix des équipements en conséquence, contrôle de la bonne réalisation des procédures QHSSE, élaboration de nouveaux procédés, etc.)
- ✓ Les chef(fe)s de site devraient aussi avoir des connaissances actualisées **en droit du travail et en contrats de prestation de services**, afin de pouvoir au mieux organiser, gérer administrativement les agents et de pouvoir au mieux conseiller le client dans le choix de prestations adaptées.

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| CQP Chef d'équipe propreté (avec expérience) | 3 (anciennement V) |
| BAC PRO Hygiène, Propreté Stérilisation | 4 (anciennement IV) |
| CQP Chef de site | 4 (anciennement IV) |
| BTS Métiers des Services à l'Environnement | 5 (anciennement III) |

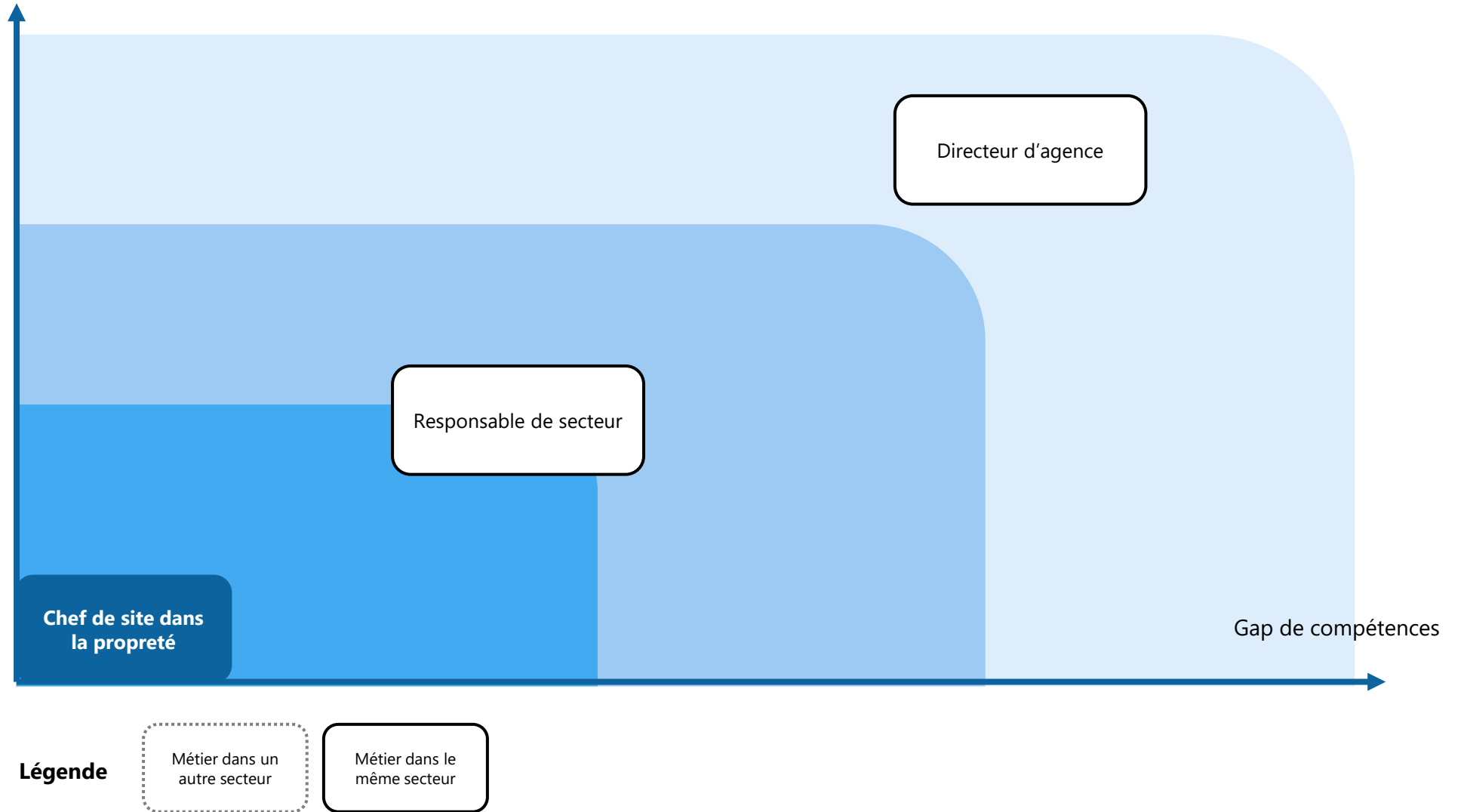
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **343 : Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement**
- ✓ **343t : Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain**

Chef(fe) de site dans la propreté

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Chef(fe) de site dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

- **Des besoins en emploi concentrés dans le temps et qui pourraient représenter une opportunité pour la branche**
 - Le besoin en emploi dans les métiers de la propreté et de la gestion des déchets sera concentré **sur la durée des Jeux**, de juillet à septembre 2024. En amont, de 2020 à 2024, les métiers de la propreté seront également mobilisés sur des activités de nettoyage sur les chantiers de construction.
 - Les entreprises devraient avoir majoritairement recours à la **mobilisation de salariés déjà en emploi**, et notamment à un **vivier déjà expérimenté** dans l'événementiel.
 - Les Jeux Olympiques et paralympiques de 2024 peuvent constituer **une visibilité supplémentaire** sur les métiers de la propreté. Si la dynamique de croissance de l'emploi se poursuit – notamment tirée par la montée en puissance des thèmes environnementaux et compte tenu du vieillissement de la population en emploi, l'activité liée aux Jeux pourrait s'accompagner de **recrutements** pour satisfaire les besoins en emploi. Les professionnels du secteur restent cependant prudents face à cette hypothèse.
 - Les **configurations** et les **périmètres** des métiers de l'encadrement pourront être très différents **selon la nature et la taille des différents sites** (pouvant aller de très petits sites, comme un ring de boxe, à un grand vélodrome) : il pourra y avoir des missions avec plus ou moins de chef(fe)s d'équipes, des missions avec seulement des chef(fe)s de sites ou des responsables de secteurs, etc.
- **Des enjeux de préparation des métiers de l'encadrement autour de compétences spécifiques à l'événementiel**
 - Les professionnels du secteur devront sélectionner et manipuler **des matériaux particuliers**, et mobiliser des **techniques particulières** (parquets en bois, moquettes, pistes cyclables, etc.) sur lesquelles ils devront former leurs agents. Des formations en situation de travail pourraient être menées en amont.
 - Ils devront avoir de **solides compétences en ressources humaines**, du fait de la souplesse exigée par les Jeux (mobilisation de personnel sur plusieurs sites, etc.). Ils devront aussi intégrer la notion de **qualité de vie au travail** dans leurs missions. Ils devront répondre à l'ambition inclusive des Jeux, notamment en intégrant la question de la **diversité** dans leurs pratiques de recrutement (emploi de travailleurs éloignés de l'emploi, en situation de handicap). Ils devront aussi être particulièrement vigilants sur la question de la **sécurité**, du fait des risques liés à la menace terroriste notamment.
 - Il y aura un enjeu à déterminer de manière précise **le périmètre des missions des professionnels de la propreté**, qui pourraient notamment être sollicités par les usagers pour un certain nombre de demandes (renseignements). Les cahiers des charges devront préciser le rôle attendu des professionnels afin qu'ils puissent adapter en conséquence le recrutement (prérequis de lecture et de langues) et la gestion de la mission.
 - Les professionnels sélectionnés pour intervenir pendant les Jeux auront pour prérequis d'avoir une **certaine expérience de l'événementiel**. Ainsi, les entreprises ont intérêt à anticiper les besoins en amorçant une réflexion sur la **mobilité interne** et en positionnant progressivement des professionnels talentueux sur des missions intégrant une dimension événementielle.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME K2203 – Management et inspection en propreté de locaux – Pôle Emploi, 2021.
- Référentiel CQP « Chef de site » - 2021.
- Référentiel des activités professionnelles du Bac professionnel spécialité Hygiène, propreté, stérilisation – 2015.
- Référentiel des activités professionnelles du BTS Métiers et sciences de l’environnement – 2013.
- Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche de la propreté, KYU Lab, Mai 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l’organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Commission Paritaire Nationale de l’Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) – Branche propreté

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agents de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agents de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Chef d'équipe ; Chef de site ; Responsable de secteur

| Source | Secteur | Nomenclature métier |
|---------------------------------|---|--|
| INSEE - DADS | CCN 01810 Entreprises de propreté 03043 Entreprises de propreté | PCS 373b - Cadres des autres services administratifs des grandes entreprises 373d - Cadres des autres services administratifs des petites et moyennes entreprises 481b - Chefs de chantier |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 N : Activités de services administratifs et de soutien | FAP 2009 L5Z90 - Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 81.21Z : Nettoyage courant des bâtiments 81.22Z : Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel | ROME K2203 - Management et inspection en propreté de locaux |



Responsable de secteur dans la propreté

Responsable de secteur dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la **responsable de secteur coordonne** plusieurs sites en **manageant** les équipes et leurs chef(fe)s d'équipe. Il/elle 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/elle fidélise et **développe les relations commerciales** sur son secteur vis à vis duquel il/elle est avec sa hiérarchie une force de propositions.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ces professionnels seront amenés à intervenir dans **tous types de locaux** (stades, village olympique...) pour coordonner des prestations de nettoyage ou de remise en état manuelles ou mécanisées des surfaces, sols et équipements.
- ✓ Devant l'ampleur des événements, ces professionnels auront un travail particulièrement important de **recrutement, de planification** et de **coordination d'équipes**, en respectant la législation en vigueur. Ils devront veiller à la bonne circulation des informations, en s'appuyant sur les chef(fe)s de sites et chef(fe)s d'équipe, et impulseront les changements décidés en lien avec le responsable d'agence (matériel, produits, normes QHSE et RSE, organisation du travail, etc.)
- ✓ Ils seront 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 **analyseront les performances** et en rendront compte au chef d'agence.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi dans les métiers de la propreté sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**. En amont, de 2020 à 2024, les métiers de la propreté seront également mobilisés sur des activités de nettoyage sur les chantiers de construction.
- ✓ Du fait de l'ampleur des Jeux, **du nombre et de la nature** des chantiers à coordonner, ces professionnels pourraient avoir des **amplitudes horaires plus larges** qu'habituellement.
- ✓ L'exercice du métier impliquera des **déplacements fréquents** sur les différents sites dont les professionnels auront la charge.
- ✓ En tant que garants de la bonne réussite des opérations, ils pourront être soumis à **un certain stress** et devoir parfois gérer **des situations conflictuelles**. Cela sera renforcé par la **médiatisation** des événements, et par la survenue possible d'un **certain nombre d'imprévus**.
- ✓ Ils auront un rôle important de **gestion d'équipes**, qui sera d'autant plus complexe lors des missions en contact avec des usagers (nécessité de préparer les interactions avec chaque type d'utilisateur, de contrôler la compatibilité des comportements des salariés avec l'image des Jeux, prévenir des malveillances et les risques au quotidien et dans la constitution des équipes, etc.)

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ K2203 - Management et inspection en propreté de locaux

Responsable de secteur dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1
Organisation et préparation des chantiers

2
Encadrement des équipes

3
Elaboration de modes opératoires

4
Optimisation des prestations et de la rentabilité du site

5
Mise en œuvre des normes HQSE

4
Animation de la relation commerciale et fidélisation du client

Responsable de secteur dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organiser les chantiers, notamment en cas d'ouverture d'un nouveau site

- ✓ Vérifier la mise en place de l'organisation des chantiers : cahier des charges, plannings, etc.
- ✓ Identifier les particularités du site en vue d'ajuster la prestation
- ✓ Valider les choix de matériel et le respect de la dotation prévue au cahier des charges
- ✓ Réaliser un état des lieux pour identifier l'état de vétusté, de propreté du site pour proposer d'éventuelles prestations complémentaires
- ✓ Proposer des ajustements en matériel, équipement, consommable et agents en vue d'améliorer la rentabilité de la prestation
- ✓ Trouver des solutions, remédier à des situations problématiques
- ✓ Mobiliser les prestataires extérieurs selon le cahier des charges
- ✓ Organiser et évaluer la qualité des prestations en proposant des aménagements à sa hiérarchie

2

Manager les équipes en s'appuyant éventuellement sur une délégation auprès des chef(fe)s d'équipe

- ✓ Identifier des besoins de formation, conduire des entretiens RH et réaliser des contrats de travail dans le respect de la législation
- ✓ Intégrer les nouveaux recrutements et organiser le tutorat
- ✓ Veiller à la bonne réalisation de la gestion administrative (effectifs, mise à jour des plannings, etc)
- ✓ Mobiliser les collaborateurs autour d'objectifs communs et régler au quotidien les éventuels différends au sein de l'équipe
- ✓ Confier à des collaborateurs de nouvelles activités dans le but d'améliorer le fonctionnement du chantier et des équipes
- ✓ Proposer de gratifier ou de sanctionner un collaborateur
- ✓ Impliquer les chef(fe)s d'équipe dans la prise de décision et dans la circulation des informations

3

Garantir la réalisation des techniques professionnelles

- ✓ Décrire les protocoles techniques d'entretien courant et de rénovation
- ✓ Conduire des études permettant d'optimiser les procédés de nettoyage et d'entretien
- ✓ Analyser et repérer les points de blocage et les limites du procédé d'entretien existant
- ✓ Formaliser les modifications à apporter au procédé et aux équipements afin d'optimiser la qualité, le coût ou le délai de l'intervention
- ✓ Concevoir les procédures et les modes opératoires nécessaires pour la mise en place des actions d'amélioration dans le respect des règles QHSSE
- ✓ Faire contrôler la bonne réalisation des modes opératoires par les agents et mettre en œuvre d'éventuelles actions correctives

Responsable de secteur dans la propreté

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4 **Contrôler et optimiser la rentabilité du site**

- ✓ Optimiser ses déplacements, ses visites sur plusieurs sites
- ✓ Vérifier que les pointages correspondent au temps imparti et aux ratios de l'entreprise
- ✓ Proposer des investissements en vue d'améliorer la rentabilité de la prestation
- ✓ Proposer des solutions en vue d'améliorer la rentabilité du site (mécanisation, affectation de qualifications adéquates, ajustement des consommables, ajustement des fournisseurs, ...)
- ✓ Optimiser, réajuster la mise en œuvre des moyens humains (rationaliser l'organisation du travail, vérifier la qualification des salariés, etc.)
- ✓ Anticiper les risques d'accidents du travail par les mesures appropriées (sécurité, formation, ...)
- ✓ Rester en veille permanente sur tout évènement de la vie de l'entreprise cliente
- ✓ Rédiger des devis ponctuels pour les TE et TS

5 **Prendre en compte les normes HQSE dans l'organisation des chantiers**

- ✓ Organiser et contribuer à la saisie des indicateurs HQSE
- ✓ Réaliser des diagnostics sur son site
- ✓ Expliquer aux équipes la fonction des diagnostics HQSE et des diagnostics RSE
- ✓ Expliciter auprès des équipes les enjeux des règles régissant la santé, la sécurité, le développement durable et le droit du travail
- ✓ Associer les équipes dans la mise en place des dispositifs de prévention / mesures correctives
- ✓ Faire appliquer les règles sur la santé, la sécurité, le développement durable et le droit du travail
- ✓ Proposer des dispositifs de prévention et des mesures correctives face à des non-conformités
- ✓ Faire des propositions d'amélioration des modes opératoires dans le cadre du plan HQSE
- ✓ Suivre les mesures liées à la Diversité (multiculturalité, égalité H/F, âges, etc.)

3 **Fidéliser les relations commerciales**

- ✓ Organiser des réunions de bilan sur l'ensemble des indicateurs de la prestation
- ✓ Proposer le chiffrage de prestations complémentaires et argumenter ces dernières
- ✓ Effectuer des contrôles qualité de la prestation avec le client
- ✓ Valoriser les points forts de la prestation sans masquer les non-conformités
- ✓ Transmettre des informations essentielles à l'entreprise sur le client (son ressenti, son environnement, sa situation financière, ...)
- ✓ Proposer une prestation ponctuelle en anticipant un évènement, une situation exceptionnelle (manifestation, portes ouvertes, visite de site, ...)
- ✓ Anticiper des changements chez le client (déménagement, agrandissement, rachat, ...)
- ✓ Visiter un site pour contribuer à la réponse commerciale concernant un nouveau site

Repères chiffrés sur l'emploi pour les métiers de l'encadrement dans la propreté (chef(fe) d'équipe / chef(fe) de site / responsable de secteur)



Point de vigilance :
Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 2 760 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 46,5% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 91% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 96% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 37% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 0% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 23% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 5 380 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 100 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 46,5% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Responsable de secteur dans la propreté

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier**
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

1 Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ Les entreprises devraient avoir majoritairement recours à la **mobilisation de salariés déjà en emploi**, et notamment à un **vivier déjà expérimenté** dans l'événementiel.
- ✓ Par ailleurs, elles devraient pousser **la mobilité interne** en détectant des talents et en les orientant sur des postes de l'encadrement pendant les Jeux, après les avoir progressivement positionnés sur des missions dans l'événementiel.

2 Conditions d'accès au métier

- ✓ Ce métier est accessible avec un diplôme de **niveau Bac+2 à Bac+5** dans l'hygiène ou la propreté. Ce métier peut aussi être accessible à des chef(fe)s de site ayant une certaine expérience du métier, par le biais de la **mobilité interne**. Cette évolution est toutefois généralement conditionnée par l'obtention **d'une qualification** (compétences à acquérir en contrôle de gestion, analyse de la rentabilité des chantiers, etc.).
- ✓ Compte tenu de la **diffusion des technologies numériques**, de nouvelles compétences seront attendues en matière d'usage des outils digitaux, notamment pour la gestion du planning, et de l'activité (mise en œuvre d'outils de suivi, etc.)
- ✓ Les Jeux 2024 seront marqués par de **forts enjeux de qualité, de santé au travail, de sécurité et d'écologie**, ce qui nécessite une montée en compétence de ces professionnels sur ces aspects-là (choix des équipements en conséquence, élaboration de nouveaux procédés, etc.)
- ✓ Les responsables de secteur doivent réaliser une veille sur le **droit du travail et les contrats de prestation de services**, afin de pouvoir au mieux organiser le travail, gérer les ressources humaines et au mieux conseiller les clients dans le choix de prestations adaptées.

3 Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| BAC PRO Hygiène, Propreté Stérilisation (avec expérience) | 4 (anciennement IV) |
| BTS Métiers et Sciences de l'Environnement | 5 (anciennement III) |
| CQP Responsable de secteur | 5 (anciennement III) |
| Titre de Responsable développement hygiène, propreté et services (TCN2) | 6 (anciennement II) |
| Titre de Responsable Développement Hygiène, Propreté et Services (TCN6) | 6 (anciennement II) |
| MBA Spécialisé Manager Développement Multiservices associé à la propreté (TCN7) | 7 (anciennement I) |

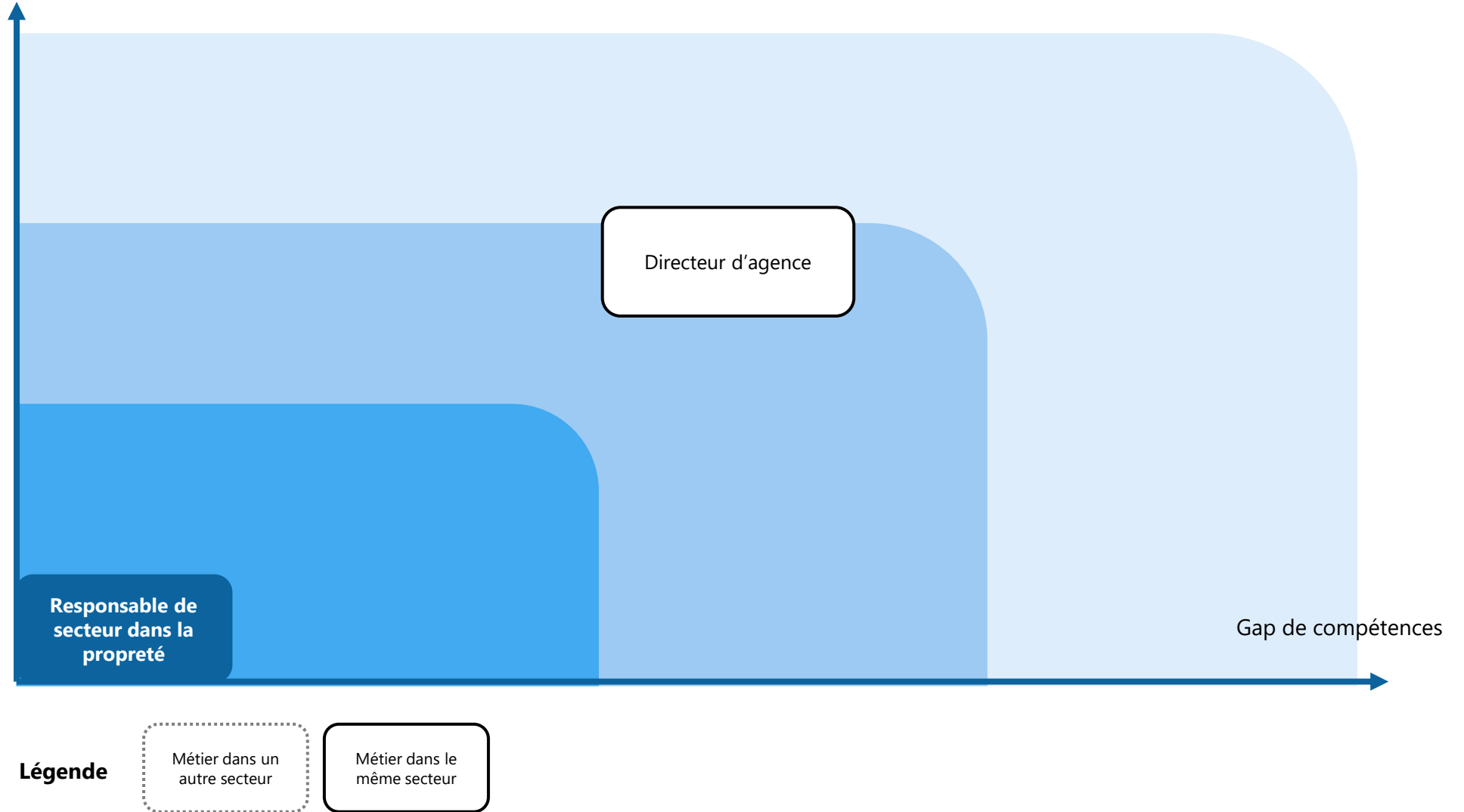
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **343 : Nettoyage, assainissement, protection de l'environnement**
- ✓ **343t : Nettoyage de locaux, décontamination des locaux hospitaliers et industriels, assainissement urbain**

Responsable de secteur dans la propreté

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Responsable de secteur dans la propreté

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- **Des besoins en emploi concentrés dans le temps et qui pourraient représenter une opportunité pour la branche**
 - Le besoin en emploi dans les métiers de la propreté et de la gestion des déchets sera concentré **sur la durée des Jeux**, de juillet à septembre 2024. En amont, de 2020 à 2024, les métiers de la propreté seront également mobilisés sur des activités de nettoyage sur les chantiers de construction.
 - Les entreprises devraient avoir majoritairement recours à la **mobilisation de salariés déjà en emploi**, et notamment à un **vivier déjà expérimenté** dans l'événementiel.
 - Les Jeux Olympiques et paralympiques de 2024 peuvent constituer **une visibilité supplémentaire** sur les métiers de la propreté. Si la dynamique de croissance de l'emploi se poursuit – notamment tirée par la montée en puissance des thèmes environnementaux et compte tenu du vieillissement de la population en emploi, l'activité liée aux Jeux pourrait s'accompagner de **recrutements** pour satisfaire les besoins en emploi. Les professionnels du secteur restent cependant prudents face à cette hypothèse.
 - Les **configurations** et les **périmètres** des métiers de l'encadrement pourront être très différents **selon la nature et la taille des différents sites** (pouvant aller de très petits sites, comme un ring de boxe, à un grand vélodrome) : il pourra y avoir des missions avec plus ou moins de chef(fe)s d'équipes, des missions avec seulement des chef(fe)s de sites ou des responsables de secteurs, etc.
- **Des enjeux de préparation des métiers de l'encadrement autour de compétences spécifiques à l'événementiel**
 - Les professionnels du secteur devront sélectionner et manipuler **des matériaux particuliers**, et mobiliser des **techniques particulières** (parquets en bois, moquettes, pistes cyclables, etc.) sur lesquelles ils devront former leurs agents. Des formations en situation de travail pourraient être menées en amont.
 - Ils devront avoir de **solides compétences en ressources humaines**, du fait de la souplesse exigée par les Jeux (mobilisation de personnel sur plusieurs sites, etc.). Ils devront aussi intégrer la notion de **qualité de vie au travail** dans leurs missions. Ils devront répondre à l'ambition inclusive des Jeux, notamment en intégrant la question de la **diversité** dans leurs pratiques de recrutement (emploi de travailleurs éloignés de l'emploi, en situation de handicap). Ils devront aussi être particulièrement vigilants sur la question de la **sécurité**, du fait des risques liés à la menace terroriste notamment.
 - Il y aura un enjeu à déterminer de manière précise **le périmètre des missions des professionnels de la propreté**, qui pourraient notamment être sollicités par les usagers pour un certain nombre de demandes (renseignements). Les cahiers des charges devront préciser le rôle attendu des professionnels afin qu'ils puissent adapter en conséquence le recrutement (prérequis de lecture et de langues) et la gestion de la mission.
 - Les professionnels sélectionnés pour intervenir pendant les Jeux auront pour prérequis d'avoir une **certaine expérience de l'événementiel**. Ainsi, les entreprises ont intérêt à anticiper les besoins en amorçant une réflexion sur la **mobilité interne** et en positionnant progressivement des professionnels talentueux sur des missions intégrant une dimension événementielle.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME K2203 – Management et inspection en propreté de locaux – Pôle Emploi, 2021.
- Référentiel CQP « Responsable de secteur » - 2021.
- Référentiel des activités professionnelles du BTS Métiers et sciences de l’environnement – 2013.
- Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche de la propreté, KYU Lab, Mai 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l’organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Commission Paritaire Nationale de l’Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) – Branche propreté

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agents de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agents de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Chef d'équipe ; Chef de site ; Responsable de secteur

| Source | Secteur | Nomenclature métier |
|---------------------------------|---|--|
| INSEE - DADS | CCN 01810 Entreprises de propreté 03043 Entreprises de propreté | PCS 373b - Cadres des autres services administratifs des grandes entreprises 373d - Cadres des autres services administratifs des petites et moyennes entreprises 481b - Chefs de chantier |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 N : Activités de services administratifs et de soutien | FAP 2009 L5Z90 - Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 81.21Z : Nettoyage courant des bâtiments 81.22Z : Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel | ROME K2203 - Management et inspection en propreté de locaux |



Cuisinier(ère)

Cuisinier(ère)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Dans un restaurant traditionnel ou en restauration collective, le/la cuisinier(ère) **prépare et réalise les plats**, de l'entrée au dessert, et **en assure la présentation pour le service**.
- ✓ Selon la taille de l'établissement, le/la cuisinier(ère) peut être assisté d'un ou plusieurs **commis de cuisine** dans les préparations culinaires. Ces aides ont également souvent en charge le nettoyage des équipements et du matériel utilisé.
- ✓ Les cuisinier(ère)s peuvent être également assisté(e)s par des **plongeur(se)s**, qui sont surtout mobilisé(e)s sur les travaux de nettoyage et éventuellement de préproduction culinaire.
- ✓ Ces professionnels peuvent être **sous la responsabilité d'un chef de cuisine, voire d'un second de cuisine** dans les établissements les plus importants.
- ✓ Ils doivent être capable de s'adapter, en français et en langues étrangères, à des **fonctions d'animation d'équipe et de management** et ce, dans tous les secteurs et formes de restauration.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ce métier sera majoritairement exercé dans **des établissements de restauration 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, Village des médias ou installations éphémères).

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi sur ce métier lié au pic d'activité occasionné par les Jeux sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**.
- ✓ L'activité de ce métier s'exercera au sein de restaurants (traditionnels, gastronomiques, ...) **en relation avec différents intervenants (chef cuisinier, fournisseurs, services d'hygiène, ...), parfois en contact avec les clients**.
- ✓ L'activité pourra **varier selon le mode d'organisation** (restauration directe/différée, liaison chaude/liaison froide, ...) **et le type d'établissement**.
- ✓ L'activité pourra s'exercer **en horaires fractionnés, en soirée, les fins de semaine, les jours fériés** et être soumise à des **pics d'activité** (« coups de feu »).
- ✓ Au moment du service, les professionnels devront **faire preuve d'organisation, de rigueur et d'efficacité** pour répondre aux annonces et envoyer les plats dans le temps imparti.
- ✓ Les professionnels travailleront **en station debout prolongée**, assureront de fréquentes allées et venues et la manutention de charges.
- ✓ L'activité s'effectuera **en zone à température élevée** et impliquera **la manipulation de plats chauds et d'outils tranchants** (couteaux, hachoirs, ...).
- ✓ Le port d'une **tenue professionnelle** (veste de cuisine, toque, tablier, chaussures de sécurité, ...) sera exigé.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ G1602 – Personnel de cuisine
- ✓ G1601 – Management du personnel de cuisine

Cuisinier(ère)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Approvisionnement et gestion de stocks des denrées utilisées en cuisine

2

Organisation et préparation de l'activité de production culinaire

3

Production culinaire depuis la préparation jusqu'au dressage des plats

4

Management et animation de la brigade de cuisine

5

Rangement, nettoyage et entretien du matériel et du poste de travail

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Gérer les approvisionnements et les stocks de denrées utilisées en cuisine

- ✓ Créer de nouveaux plats et élaborer leurs fiches techniques
- ✓ Concevoir les menus, la carte
- ✓ Définir les besoins en approvisionnement (matériels, produits, denrées)
- ✓ Sélectionner les fournisseurs
- ✓ Préparer et planifier les commandes
- ✓ Réceptionner les livraisons en contrôlant les quantités et la qualité des marchandises
- ✓ Stocker les produits en appliquant les bonnes pratiques d'hygiène et en respectant la chaîne du froid et les consignes de sécurité
- ✓ Suivre quotidiennement l'état des stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés
- ✓ Réaliser un inventaire
- ✓ Repérer les anomalies, les traiter ou en informer sa hiérarchie

2

Organiser et préparer l'activité de production culinaire

- ✓ Dresser une liste prévisionnelle de produits nécessaires aux préparations du jour
- ✓ Mettre en marche les équipements de cuisine
- ✓ Préparer les ustensiles de cuisine
- ✓ Organiser et gérer son poste et son plan de travail en tenant compte des impératifs de production
- ✓ Planifier son travail selon un plan de production culinaire, les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et la charte qualité de l'établissement

3

Préparer, cuire et dresser les plats en veillant à la qualité gustative et visuelle et dans le respect des consignes d'hygiène alimentaire

- ✓ Procéder au déconditionnement et au déboîtage des produits
- ✓ Éplucher, nettoyer et désinfecter les fruits et légumes selon le protocole en vigueur dans l'établissement
- ✓ Préparer les viandes et les poissons
- ✓ Elaborer les garnitures, sauces et légumes d'accompagnement
- ✓ Effectuer les cuissons en utilisant les matériels appropriés et avec le souci constant d'économie d'eau, de gaz et d'électricité
- ✓ Contrôler la qualité gustative des plats, rectifier les assaisonnements si nécessaire
- ✓ Dresser les plats pour le service, en accordant un soin particulier à la décoration et à la netteté des présentations
- ✓ Envoyer rapidement les plats pour préserver leur température

Cuisinier(ère)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Contribuer au management et à l'animation de la brigade de cuisine

- ✓ Identifier les besoins en personnel, participer au recrutement
- ✓ Planifier son travail et celui de son équipe, répartir les tâches selon les besoins
- ✓ Superviser la préparation des produits culinaires
- ✓ Vérifier l'application des consignes, modes opératoires et règles d'hygiène alimentaire
- ✓ Analyser les dysfonctionnements dans le processus de production, mettre en œuvre des actions correctives ou les proposer à sa hiérarchie
- ✓ Superviser la distribution en salle
- ✓ Analyser et évaluer son organisation avec l'aide de son supérieur hiérarchique
- ✓ Créer et maintenir la cohésion et la motivation des équipes, prévenir et gérer les conflits
- ✓ Participer à l'évaluation et à la formation des personnels sous sa responsabilité

5

Ranger, nettoyer et entretenir son matériel et son poste de travail dans le respect des règles de sécurité sanitaire

- ✓ Effectuer les opérations de rangement de fin de service
- ✓ Stocker et conserver les denrées non utilisées ou transformées
- ✓ Trier les déchets selon les consignes en vigueur
- ✓ Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail afin de garantir la sécurité sanitaire et alimentaire
- ✓ Entretenir le matériel
- ✓ Entretenir les équipements
- ✓ Entretenir son poste de travail
- ✓ Repérer les dysfonctionnements, anomalies et les signaler aux personnes compétentes
- ✓ Renseigner les supports de suivi éventuels

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 341 028 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 13,98% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 79% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 67% | 82% |

| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 32% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 29% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 9% | 17% |

| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 9 330 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 2 080 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 53,40% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Cuisinier(ère)

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ L'intensification de l'activité des différents établissements se traduira probablement d'abord par une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste avec le recours aux heures supplémentaires**.
- ✓ En outre, le secteur aura **recours à des contrats courts (saisonniers, extras...)** pour faire face à l'afflux de visiteurs. La plupart des recrutements devraient donc avoir lieu peu de temps avant les Jeux (quelques jours à quelques semaines).

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Ce métier est accessible avec **un CAP/BEP en cuisine ou production culinaire**, pouvant être complété par des Mentions Complémentaires (MC) selon les spécialités (pâtisserie, traiteur, cuisine allégée, ...).
- ✓ Une formation portant sur les **normes d'hygiène et de sécurité alimentaires** (Hazard Analysis Critical Control Point -HACCP-) est nécessaire.
- ✓ Avec l'évolution du contexte professionnel, de nouvelles compétences et savoir-faire peuvent être attendus :
 - ✓ **Réglementation** de plus en plus exigeante (hygiène, santé, sécurité)
 - ✓ **Emploi généralisé des technologies de l'information et de la communication** dans les pratiques professionnelles comme dans les échanges avec la clientèle, les fournisseurs
- ✓ L'activité touristique des Jeux s'accompagnera pour ce métier d'un **enjeu important autour de la pratique des langues étrangères** et de la communication interculturelle. Les professionnels pourront en effet être amenés à **communiquer en anglais avec leurs équipiers en cuisine et avec la clientèle** (près de la moitié de la clientèle viendra de l'étranger.) Ils devront comprendre des demandes simples et savoir donner des informations de base relatives aux produits et aux mets.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| CQP Cuisinier | 3 (anciennement V) |
| CAP Cuisine | 3 (anciennement V) |
| BEP Restauration option cuisine | 3 (anciennement V) |
| TP Cuisinier | 3 (anciennement V) |
| Brevet professionnel Arts de la cuisine | 4 (anciennement IV) |

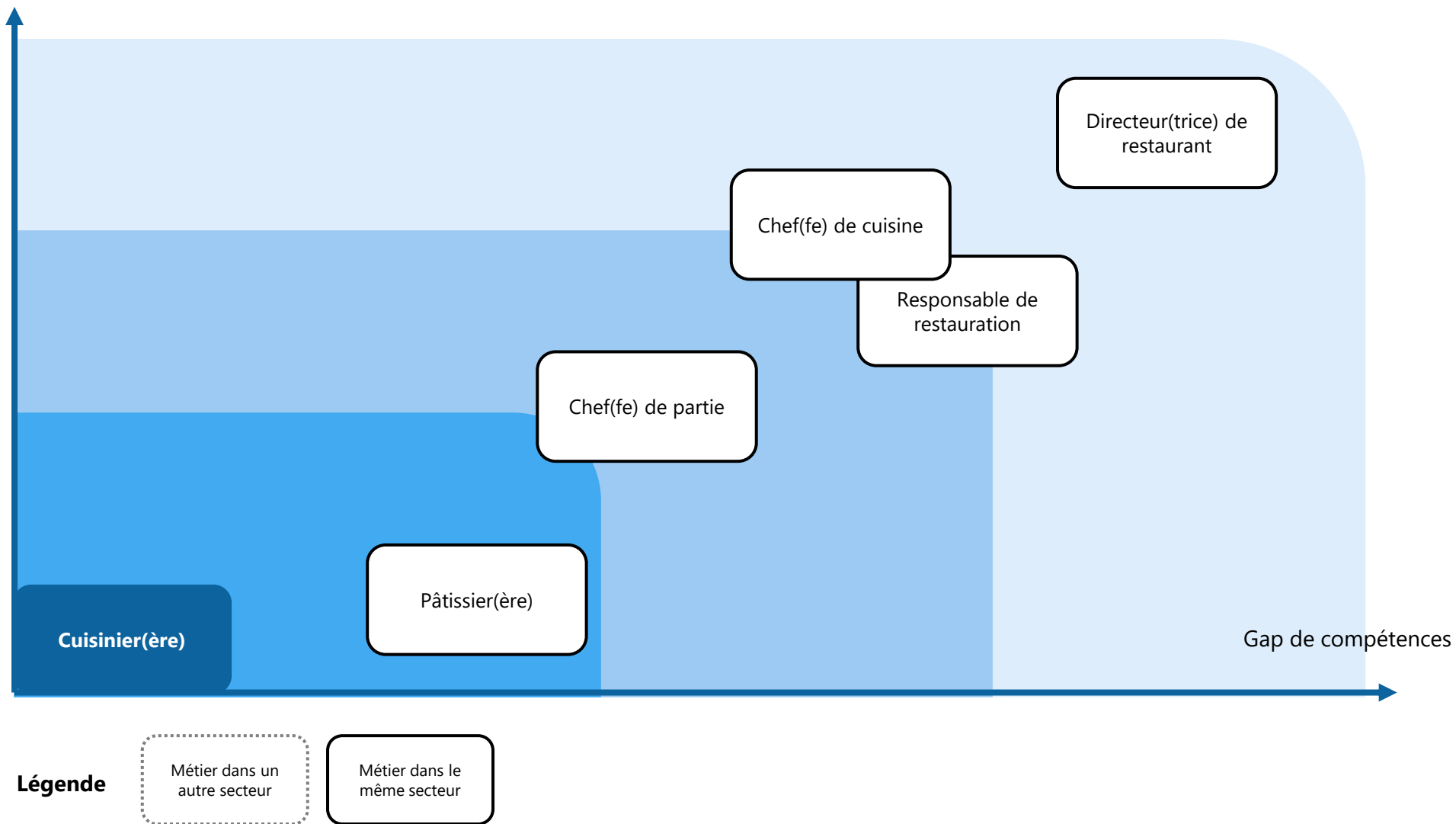
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **221 : Agro-alimentaire, alimentation, cuisine**
- ✓ **221t : Cuisine**
- ✓ **334 : Accueil, hôtellerie, tourisme**

Cuisinier(ère)

1. Présentation synthétique du métier
2. Activités et compétences professionnelles
3. Repères chiffrés sur l'emploi
4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

- **Des besoins en emploi concentrés sur la durée des Jeux, avec une hausse d'activité des personnes déjà en poste et un recours aux saisonniers**
 - Les expériences des Jeux de Londres ou de l'Euro 2016 montrent que le pic d'activité lors de tels événements génère avant tout une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste, avec le recours aux heures supplémentaires**.
 - Selon des professionnels du secteur, le recours à des saisonniers sera aussi une voie très exploitée pour absorber le pic d'activité. **Des étudiants** en cours de formation dans la vente ou en langues pourraient représenter un profil particulièrement intéressant, de par leur disponibilité sur la période. Les employeurs pourraient également inciter les **saisonniers d'hiver** à venir sur les zones des JO, ce qui impliquerait toutefois de trouver des solutions d'hébergement, rares sur la période.
- **Des difficultés structurelles de recrutement dans le secteur, liées en partie à un déficit d'attractivité**
 - Selon des professionnels du secteur, les difficultés actuelles de recrutement que rencontrent les employeurs sur ce métier renvoient à un besoin plus structurel dans le secteur.
 - L'accès au métier se fait généralement avec un **diplôme de base qui est le CAP cuisine**. Néanmoins, ces exigences de qualification sont moins importantes selon le type d'activité – la restauration rapide ou les cafétérias par exemple –, avec une activité en cuisine qui peut essentiellement consister à mettre en valeur des préparations culinaires déjà faites.
 - Les **conditions de travail (horaires décalés, travail le week-end et les jours fériés, pics d'activité, port et manipulation de plats chauds, posture debout...)** posent des enjeux d'attractivité pour les candidats potentiels.
 - En réponse à cela, les employeurs ont parfois recours à une **main d'œuvre étrangère**.
 - La **crise sanitaire, économique et sociale** que nous traversons actuellement accentue les difficultés de recrutement et complique considérablement les projections pour 2024. Alors qu'un tiers de l'effectif est habituellement renouvelé en un an (soit 420 000 personnes), seulement 213 000 nouveaux salariés ont rejoint le secteur entre février 2020 et février 2021. Parallèlement à cela, le secteur a connu 71 000 sortants de plus que ce qu'il avait connu l'année précédente. Ainsi, les effectifs dans l'hôtellerie-restauration ont baissé en tout et pour tout de 237.000 salariés en un an. (« Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise? » DARES, Septembre 2021).
- **Les grands enjeux pour réussir les Jeux**
 - Les enjeux de **sécurité alimentaire** se poseront avec une acuité particulière (risques sanitaires tels que la covid-19, canicule...).
 - La **diversification des habitudes et pratiques alimentaires** est d'ores et déjà un enjeu majeur pour le secteur de l'hébergement-restauration. Dans le cadre des Jeux, cet enjeu prendra une importance toute particulière puisque l'offre devra pouvoir répondre aux habitudes, pratiques et exigences des touristes étrangers.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME G1602 – Personnel de cuisine – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche France Compétences RNCP31371 « CQP Cuisinier » - 2021.
- Référentiel emploi activités compétences du Titre professionnel Cuisinier – 2019.
- Référentiel des activités professionnelles du CAP Cuisine – 2016.
- Référentiel du Baccalauréat professionnel spécialité Cuisine – 2015.
- Référentiel du Brevet professionnel Arts de la cuisine – 2015.
- « Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise ? » - DARES, Septembre 2021.
- « Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche HCR » - KYU Lab, Avril 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- UMIH – Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie
- Echange collectif avec les acteurs des HCR – Hôtels, cafés restaurants

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

| METIER : Cuisinier | | |
|---------------------------------|--|--|
| Source | Secteur | Nomenclature métier |
| INSEE - DADS | CCN 01979Hôtels Cafés Restaurants 01266Restauration de collectivités 02060Cafétériats | PCS 488a-Maîtrise de restauration : cuisine/production 561d-Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration 636d-Cuisiniers et commis de cuisine |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 I Hébergement et restauration | FAP 2009 S1Z80 Chefs cuisiniers S1Z40 Cuisiniers |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 56.10A : Restauration traditionnelle 56.10B : Cafétérias et autres libres-services 56.29A : Restauration collective sous contrat 56.21Z : Services des traiteurs | ROME G1601 Management du personnel de cuisine G1602 Personnel de cuisine |



Equipier(ère) et agent(e) de restauration

Equipier(ère) et agent(e) de restauration

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ L'équipier(ère) ou l'agent(e) de restauration est chargé(e) de **préparer, d'assembler et de distribuer des préparations culinaires simples et de réaliser le service**, tout en assurant les **tâches en amont et en aval** (approvisionnement des plats, mise en place avant le service et remise en état de la salle après le service). Il / elle contribue par l'ensemble de sa prestation à la qualité du service et de l'accueil du client.
- ✓ Il / elle 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...
- ✓ Positionné(e) aux différentes étapes du parcours client, l'employé(e) a pour mission de **servir le client** que ce soit pour une consommation sur place ou à emporter, selon l'amplitude horaire du point de vente.
- ✓ La **dimension commerciale** de son activité est particulièrement importante, et s'incarne aussi bien dans l'acte de vente que dans la mise en avant des produits.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ces métiers seront majoritairement exercés dans **des établissements de restauration implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux et au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion** (par exemple Villages olympiques et paralympiques, Village des médias ou installations éphémères).

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi sur ce métier lié au pic d'activité occasionné par les Jeux sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**, mais commencera à se faire sentir en amont.
- ✓ L'activité de ces métiers s'exercera au sein d'entreprises de restauration (restauration rapide, collective, cafétérias...) **au sein d'une équipe** animée par des managers et responsables d'établissement, **en relation étroite avec les clients**.
- ✓ L'activité pourra s'exercer **en horaires fractionnés ou en continu sur une grande amplitude horaire**.
- ✓ Les professionnels devront **faire preuve d'organisation, de rigueur et d'efficacité**.
- ✓ Les professionnels travailleront **en station debout prolongée**.
- ✓ Les professionnels devront être **polyvalents**, car ils pourront occuper plusieurs postes dans une même journée.
- ✓ Le port d'une **tenue professionnelle** et des EPI peuvent être exigés.
- ✓ Les professionnels doivent 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 de la **langue anglaise** et/ou dans un second temps de **langues étrangères** pourront être des atouts considérables pour exercer ces métiers, notamment pendant la période des Jeux.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ G1603 – Personnel polyvalent en restauration

Equipier(ère) et agent(e) de restauration

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Gestion de l'approvisionnement et mise en place des produits

2

Réalisation de préparations ou contribution à des préparations culinaires dans le respect des normes, process et de la sécurité alimentaire

3

Accueil, service, vente et relation client

4

Rangement, nettoyage et entretien du matériel et des espaces (production et client)

Equipier(ère) et agent(e) de restauration

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Participer à la gestion de l'approvisionnement, au stockage des denrées et à la mise en place des produits

- ✓ Réceptionner les livraisons en contrôlant les quantités et la qualité des marchandises
- ✓ Stocker et ranger les produits en appliquant les bonnes pratiques d'hygiène et en respectant la chaîne du froid et les consignes de sécurité
- ✓ Repérer les anomalies et en informer sa hiérarchie
- ✓ Faire la mise en place des produits dans les différents espaces de vente et de distribution
- ✓ Assurer l'approvisionnement et la rotation des produits
- ✓ Mettre en place les outils d'animation commerciale

2

Réaliser des préparations ou contribuer à des préparations culinaires dans le respect des normes et process et de la sécurité alimentaire

- ✓ Préparer son matériel et ses produits avant leur utilisation
- ✓ Réaliser et/ou assembler des préparations culinaires, en respectant les consignes, les fiches techniques et la réglementation relatives à l'hygiène et à la sécurité
- ✓ Conditionner les produits alimentaires et assurer les traitements de refroidissement rapide
- ✓ Garantir la qualité visuelle et organoleptique des produits jusqu'au service au client
- ✓ Réaliser la mise en place des espaces de distribution et de vente (présentoirs...) ainsi que leur réapprovisionnement au cours du service si nécessaire, et ce conformément aux consignes

3

Accueillir le client et assurer le service en personnalisant la relation et dans un souci permanent de qualité

- ✓ Accueillir le client
- ✓ Connaître ses produits et maîtriser son offre
- ✓ Proposer et conseiller le client en fonction de ses goûts et souhaits
- ✓ Informer le client si besoin, notamment sur la composition des produits
- ✓ Utiliser le système de caisse en garantissant l'exactitude de la commande du client et la conformité de l'encaissement, effectuer l'encaissement
- ✓ Remettre la commande au client dans les règles de qualité de service (service à l'assiette, emballage à emporter, plateau...)
- ✓ Gérer simultanément les flux de clientèle des différents canaux de vente
- ✓ Participer à la mise en valeur de l'image de l'entreprise, de l'établissement
- ✓ Fidéliser la clientèle

Equipier(ère) et agent(e) de restauration

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Ranger, nettoyer et entretenir le matériel et les espaces (production et client)

- ✓ Garantir le stockage et la gestion des denrées non utilisées en fin de service et/ou de journées selon les normes
- ✓ Assurer la remise en état de la zone client
- ✓ Trier les déchets selon les consignes en vigueur, et respecter les normes du tri sélectif
- ✓ Assurer les tâches de nettoyage du matériel et de la vaisselle, réaliser la plonge (avec des équipements dédiés ou manuellement)
- ✓ Nettoyer et désinfecter les espaces et les plans de travail afin de garantir la sécurité sanitaire et alimentaire
- ✓ Veiller à la propreté du matériel et des équipements

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 168 252 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 49,41% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 25% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 85% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 52% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 65% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 2% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 16 920 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 1 540 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 37,20% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Equipier(ère) et agent(e) de restauration

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ L'intensification de l'activité des différents établissements se traduira probablement d'abord par une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste avec le recours aux heures supplémentaires**.
- ✓ En outre, le secteur aura **recours à des contrats courts (saisonniers, extras...)** pour faire face à l'afflux de visiteurs. La plupart des recrutements devraient donc avoir lieu peu de temps avant les Jeux (quelques jours à quelques semaines).

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Ces métiers peuvent être **accessibles sans diplôme ni expérience professionnelle**, mais une formation de base en hôtellerie-restauration aidera à trouver plus facilement un emploi et facilitera par la suite l'évolution professionnelle. Des **formations** sont souvent délivrées par les structures employeuses elles-mêmes après l'embauche.
- ✓ Une formation portant sur les **normes d'hygiène et de sécurité alimentaires** (Hazard Analysis Critical Control Point -HACCP-) est nécessaire.
- ✓ Ce sont en premier lieu les **savoir-être**s qui intéressent les employeurs, avec un enjeu important autour de la **qualité de l'accueil et du service**.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, une bonne maîtrise de la **langue anglaise** et / ou **d'une langue étrangère** seront des éléments facilitant l'embauche. A cela s'ajoutera un enjeu important autour de la **communication interculturelle** puisque près de la moitié de clientèle viendra de l'étranger.
- ✓ Avec l'évolution du contexte professionnel, de nouvelles compétences et savoir-faire peuvent être attendus :
 - ✓ **Réglementation** de plus en plus exigeante (hygiène, santé, sécurité)
 - ✓ **Emploi généralisé des technologies de l'information et de la communication** dans les pratiques professionnelles comme dans les échanges avec la clientèle, les fournisseurs...

3

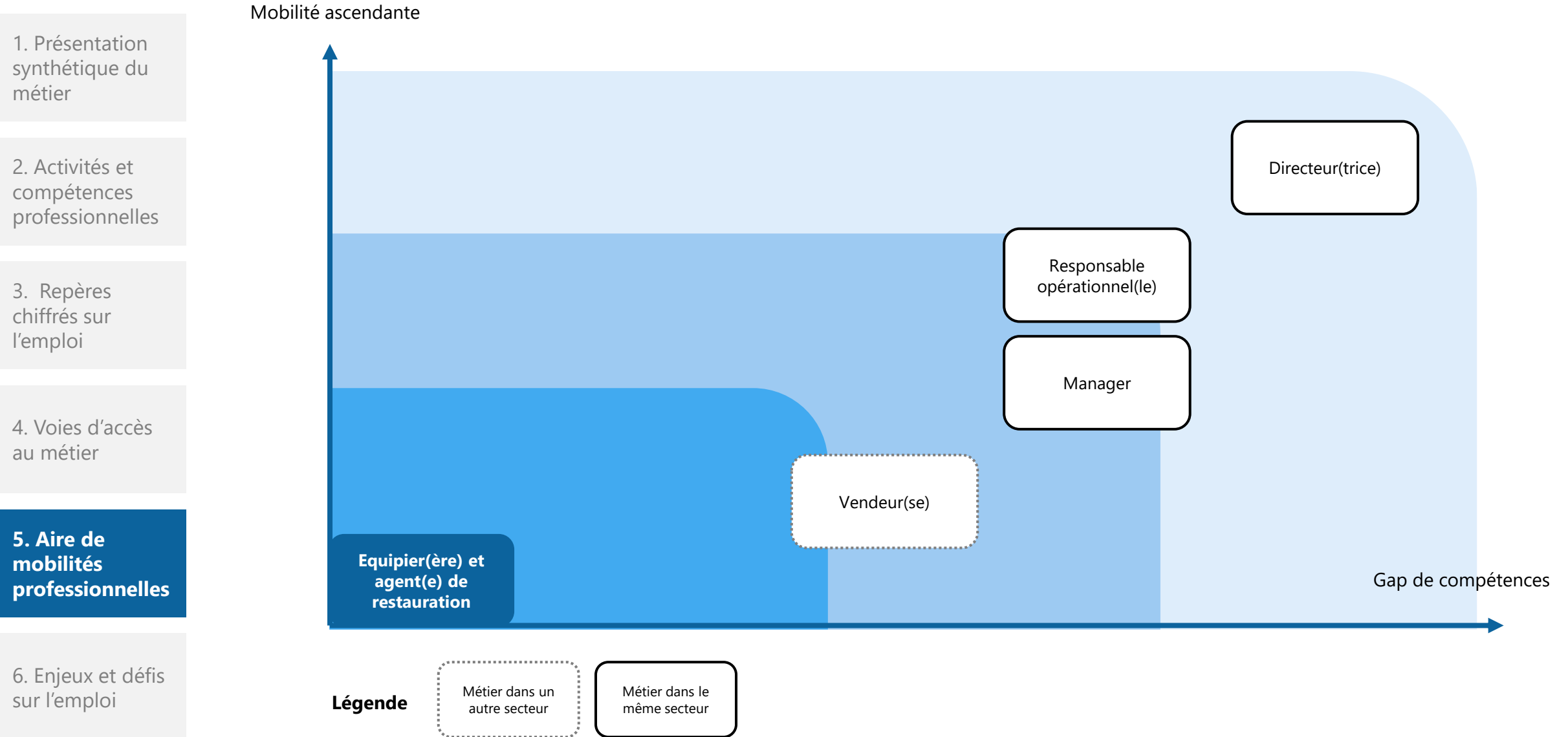
Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| CQP Agent de restauration | 3 (anciennement V) |
| Titre professionnel Agent de restauration | 3 (anciennement V) |
| CAP Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria) | 3 (anciennement V) |

Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **334t : Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement**

Equipier(ère) et agent(e) de restauration



Equipier(ère) et agent(e) de restauration

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour les métiers en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- **Des besoins en emploi concentrés sur la durée des Jeux, avec une hausse d'activité des personnes déjà en poste et un recours aux saisonniers**
 - Les expériences des Jeux de Londres ou de l'Euro 2016 montrent que le pic d'activité lors de tels événements génère avant tout une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste, avec le recours aux heures supplémentaires**. La saison d'été représentant une **saison de baisse d'activité pour la restauration collective** (établissements scolaires, entreprises...), il sera possible d'affecter certains salariés sur des sites de restauration spécifiques aux Jeux, même si la période estivale est aussi celle où les congés sont généralement soldés.
 - Selon des professionnels du secteur, le recours à des saisonniers sera aussi une voie très exploitée pour absorber le pic d'activité. **Des étudiants** en cours de formation dans la vente ou en langues pourraient représenter un profil particulièrement intéressant, de par leur disponibilité sur la période. Les employeurs pourraient également inciter les **saisonniers d'hiver** à venir sur les zones des JOP, ce qui impliquerait toutefois de trouver des solutions d'hébergement, rares sur la période.
 - Dans le secteur de la restauration rapide comme dans celui de la restauration collective, il sera nécessaire d'assurer le **service sur des plages horaires très étendues** (voire non-stop sur certains sites) afin de **répondre aux habitudes de consommation des touristes étrangers**.
- **Des difficultés de recrutement renforcées par le contexte de crise sanitaire**
 - La **crise sanitaire, économique et sociale** que nous traversons actuellement accentue les difficultés de recrutement et complique les projections pour 2024. Alors qu'un tiers de l'effectif est habituellement renouvelé en un an (soit 420 000 personnes), seulement 213 000 nouveaux salariés ont rejoint le secteur entre février 2020 et février 2021. Parallèlement à cela, le secteur a connu 71 000 sortants de plus que ce qu'il avait connu l'année précédente. (« Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise? » DARES, Septembre 2021).
 - En ce qui concerne la restauration rapide, ce sont aujourd'hui **les métiers d'équipier(ère) et de responsable opérationnel(le)** qui sont le plus en tension de recrutement.
 - Les Jeux se déroulant sur une période limitée, il n'est pas envisageable de former un grand volume de personnes spécifiquement pour l'évènement. Néanmoins, sont envisagées **des formations courtes, afin d'enseigner les bases de ces métiers à des personnes qui seraient intéressées pour occuper un tel poste**, sur une période courte ou pour s'insérer durablement dans le secteur.
- **Les grands enjeux pour réussir les Jeux**
 - Les établissements de restauration, notamment rapide, devront faire face aux **changements de comportements et d'habitudes de consommation** des clients, notamment à l'explosion de la demande pour du click and collect et/ou la livraison à domicile.
 - **L'accueil des personnes en situation de handicap** doit nécessairement être anticipé et préparé dans les établissements et au sein des équipes. Si la formation obligatoire y fait référence, un chantier est en cours de réflexion pour continuer à améliorer encore ces modalités d'accueil.
 - Les difficultés actuelles de recrutement font que **les langues étrangères ne peuvent pas être un prérequis à l'embauche sur ces métiers**. Certaines chaînes de restauration rapide développent donc de nouvelles solutions pour faciliter le service des personnes étrangères, notamment des **bornes numériques proposant un affichage dans plusieurs langues**.
 - Les enjeux de **sécurité alimentaire** se poseront avec une acuité particulière (risques sanitaires tels que la covid-19, canicule...)

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME G1603 – Personnel polyvalent en restauration – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche France Compétences RNCP31403 « CQP Agent de restauration » - 2021.
- Fiche France Compétences RNCP35317 « CAP Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria) » - 2021.
- Fiche France Compétences RNCP35650 « TP Agent de restauration » - 2021.
- « Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise ? », DARES, Septembre 2021.
- « Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche HCR », KYU Lab, Avril 2021.
- Fiche Orientation pour tous « Agent de restauration ».
- Fiche Orientation pour tous « Agent polyvalent de restauration ».
- Fiche Orientation pour tous « Personnel polyvalent en restauration ».
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Echange collectif avec les acteurs des HCR – Hôtels, cafés restaurants

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

| METIER : Equipier et agent de restauration | | | | |
|--|-------------------|---|---------------------|---|
| Source | Secteur | | Nomenclature métier | |
| INSEE - DADS | CCN | 01501Restauration rapide 02060Cafétériats | PCS | 561d-Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | I Hébergement et restauration | FAP 2009 | S1Z20 Aides de cuisine, apprentis de cuisine et employés polyvalents de la restauration |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 56.10B : Cafétérias et autres libres-services 56.10C : Restauration de type rapide | ROME | G1601 Management du personnel de cuisine G1602 Personnel de cuisine |



Serveur(se) en restauration ou café-bar

Serveur(se) en restauration ou café-bar

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la serveur(se) 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**. Selon les établissements, il / elle peut être amené(e) à apporter de l'aide dans la préparation des entrées ou des desserts.
- ✓ Le/la serveur(se) **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 / elle est **l'interface entre le client et l'entreprise** et contribue à la bonne image et à la notoriété de l'établissement.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ce métier sera majoritairement exercé **dans des établissements de restauration 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 Villages des athlètes et des médias ou installations éphémères).
- ✓ Les professionnels seront sollicités par les clients pour des **renseignements d'ordre pratique ou touristique**, et devront être en mesure d'apporter un premier niveau de réponse ou de les orienter vers l'interlocuteur adéquat.
- ✓ Ils seront amenés à communiquer **en anglais, pour interagir avec la clientèle internationale**.
- ✓ Les **principales appellations** du métier sont : Serveur(se) de restaurant, Commis de salle, Hôte(sse) de salle.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi sur ce métier lié au pic d'activité occasionné par les Jeux sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**.
- ✓ Le métier pourra s'exercer dans **des environnements relativement différents** (au sein de chaînes hôtelières et de restauration, de restaurants gastronomiques, traditionnels, à thème, de brasseries, chez des traiteurs...) **en contact avec la clientèle, le personnel de cuisine, le/la maître(sse) d'hôtel, le / la directeur(trice) de restaurant**.
- ✓ L'activité pourra s'exercer **en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés, en soirée** et sera soumise à des **pics d'activité** (« coup de feu »). Le serveur adaptera son activité en fonction du flux des arrivées et veillera à la fluidité du service.
- ✓ Le serveur travaillera **sous la responsabilité d'un responsable de salle**. Il pourra être assisté par du personnel moins expérimenté, des commis ou des apprentis. L'emploi s'exercera généralement en équipe.
- ✓ L'activité impliquera **le port et la manipulation de plats chauds, la station debout prolongée, de nombreuses allées et venues** ainsi que le **port de charges**.
- ✓ **Une tenue professionnelle** représentative de la profession ou de l'établissement pourra être fournie.
- ✓ Les professionnels devront adopter en toutes circonstances **un comportement et une présentation en cohérence avec l'image de l'entreprise**. Ils contribueront par leur professionnalisme au développement de la clientèle.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ G1803 – Service en restauration
- ✓ G1801 – Café, bar brasserie

Serveur(se) en restauration ou café-bar

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1
Préparation du service et mise en place de la salle

2
Accueil du client et prise de commande

3
Traitement de la commande et réalisation du service à table

4
Gestion de l'encaissement

5
Nettoyage et remise en état des espaces

6
Réception des marchandises et gestion des stocks

Serveur(se) en restauration ou café-bar

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Réaliser les travaux préalables au service en restauration, depuis la gestion des réservations jusqu'au dressage des tables

- ✓ Enregistrer les réservations dans le cahier de réservations ou sur un autre support dédié (logiciel, site web...)
- ✓ Actualiser le plan d'occupation des salles et des tables du restaurant
- ✓ Assurer la mise en place du bar, de la salle, des tables et des locaux annexes (...) conformément aux consignes, en fonction des caractéristiques des locaux et des réservations
- ✓ Préparer la vaisselle, les couverts, les verres
- ✓ Napper et dresser les tables
- ✓ Préparer les compléments de mise en place tels que sel, poivre et condiments
- ✓ Afficher la carte des menus selon les consignes
- ✓ Réapprovisionner la cave du jour, les armoires réfrigérées et préparer les postes boissons
- ✓ Mettre en place les buffets si nécessaire

2

Accueillir le client, le conseiller et prendre sa commande en s'assurant de sa satisfaction

- ✓ Accueillir le client dans un langage adapté et avec un comportement approprié afin d'instaurer une relation de confiance
- ✓ Gérer des situations d'attente en adoptant un comportement relationnel adapté
- ✓ Installer le client à une table et lui présenter les cartes et menus
- ✓ Conseiller le client dans ses choix de plats et de boissons selon ses goûts, les spécialités et les offres de l'établissement, en les présentant de manière valorisante
- ✓ Renseigner le client et répondre de façon précise à ses questions relatives aux modes de préparation, à la provenance des matières premières et à leurs spécificités
- ✓ Prendre la commande, l'enregistrer à l'aide d'un outil papier ou numérique et la communiquer aux services concernés

3

Traiter la commande et assurer le service au comptoir, en salle ou en terrasse

- ✓ Préparer des boissons chaudes ou froides en utilisant le matériel et la verrerie adéquats
- ✓ Préparer des plats simples (salades, assiette de crudités, de fromages, desserts, ...)
- ✓ Effectuer le service de plats à table selon les techniques spécifiques (à l'assiette, à la française, à l'anglaise, ...) et en fonction des normes de l'établissement
- ✓ Effectuer le service de boissons chaudes ou froides en respectant la législation relative à la consommation d'alcools et les règles de service
- ✓ Réapprovisionner les buffets si nécessaire
- ✓ Assurer le suivi de ses tables et veiller à la satisfaction du client et à la fluidité du service
- ✓ Traiter les réclamations client, recueillir et transmettre les retours clients
- ✓ Faire la liaison avec la cuisine dans un objectif de qualité de service

Serveur(se) en restauration ou café-bar

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Gérer l'encaissement et prendre congé du client

- ✓ Mettre en marche la caisse et ses périphériques
- ✓ Calculer un fonds de caisse et l'installer correctement dans le caisson
- ✓ Changer le rouleau d'imprimante si nécessaire
- ✓ Accueillir le client en caisse
- ✓ Préparer et vérifier l'addition, la présenter au client
- ✓ Procéder à l'encaissement de l'addition selon le moyen de paiement choisi par le client
- ✓ Rendre la monnaie si nécessaire
- ✓ Prendre congé du client dans un langage adapté et avec un comportement approprié
- ✓ Appliquer les procédures comptables lors de la clôture de la caisse
- ✓ Fermer son poste de caisse selon les procédures en vigueur
- ✓ Ranger le matériel et nettoyer le poste de caisse (vider la poubelle...)

5

Débarrasser et remettre en état les espaces en les rangeant, nettoyant et désinfectant au besoin

- ✓ Effectuer les opérations de débarrassage et de rangement de fin de service
- ✓ Nettoyer et désinfecter les tables et surfaces en appliquant les protocoles d'hygiène et de sécurité en vigueur
- ✓ Balayer, laver et entretenir les sols avec une ou plusieurs techniques adaptées, à l'aide du matériel usuel de nettoyage
- ✓ Contrôler visuellement le résultat du nettoyage
- ✓ Aider ponctuellement à la plonge si besoin, en fonction du type d'établissement
- ✓ Repérer les dysfonctionnements, anomalies et les signaler aux personnes compétentes
- ✓ Renseigner les supports de suivi éventuels

6

Réceptionner et stocker les marchandises et produits

- ✓ Réceptionner les marchandises et les contrôler (quantité, conformité, état sanitaire...) selon les règles en vigueur (ergonomie, conditions hygiène sécurité, températures...)
- ✓ Vérifier la présence des documents de livraison obligatoires (bon de livraison, bon de réception, bon de commande ou facture...)
- ✓ Effectuer les saisies et l'enregistrement des mouvements de marchandises ou de produits à l'aide d'un outil informatique ou de tout autre moyen
- ✓ Ranger physiquement les marchandises, les produits aux emplacements prévus en respectant les méthodes et conditions de stockage des produits
- ✓ Mettre à jour régulièrement l'état des stocks pour éviter les ruptures, les surstockages et en vue de faciliter le réapprovisionnement

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :
Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 354 732 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 24,98% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 61% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 73% | 82% |
| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 52% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 39% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 6% | 17% |
| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 13 110 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 1 340 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 43,90% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Serveur(se) en restauration ou café-bar

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ L'intensification de l'activité des différents établissements se traduira probablement d'abord par une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste avec le recours aux heures supplémentaires**.
- ✓ En outre, le secteur aura **recours à des contrats courts (saisonniers, extras...)** pour faire face à l'afflux de visiteurs. La plupart des recrutements devraient donc avoir lieu peu de temps avant les Jeux (quelques jours à quelques semaines).

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Ce métier peut être **accessible sans diplôme ni expérience professionnelle**, mais une formation de base en hôtellerie-restauration aidera à trouver plus facilement un emploi et facilitera par la suite l'évolution professionnelle. Des **formations** sont souvent délivrées par les structures employeuses elles-mêmes après l'embauche.
- ✓ Ce sont avant tout **les savoir-être** que les employeurs recherchent lors des recrutements, les salariés évoluant sur ces métiers étant en contact direct avec la clientèle. Le serveur étant **l'interface entre le client et l'établissement**, il est en effet primordial qu'il puisse mettre en valeur le savoir-faire de l'établissement et qu'il veille à la satisfaction et au confort des clients.
- ✓ L'activité touristique des Jeux s'accompagnera pour ce métier d'un **enjeu important autour de la pratique des langues étrangères** et de la communication interculturelle puisque près de la moitié de clientèle viendra de l'étranger. Les recruteurs pourraient se tourner notamment vers des étudiants à la recherche d'un contrat saisonnier et avec un bon niveau d'anglais.
- ✓ Le contact avec une grande diversité de publics demandera de **savoir prévenir et gérer d'éventuels conflits**.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| CQP Serveur en restauration | 3 (anciennement V) |
| Titre à finalité professionnelle Serveur en restauration | 3 (anciennement V) |
| CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant | 3 (anciennement V) |
| Bac pro Commercialisation et services en restauration | 4 (anciennement IV) |

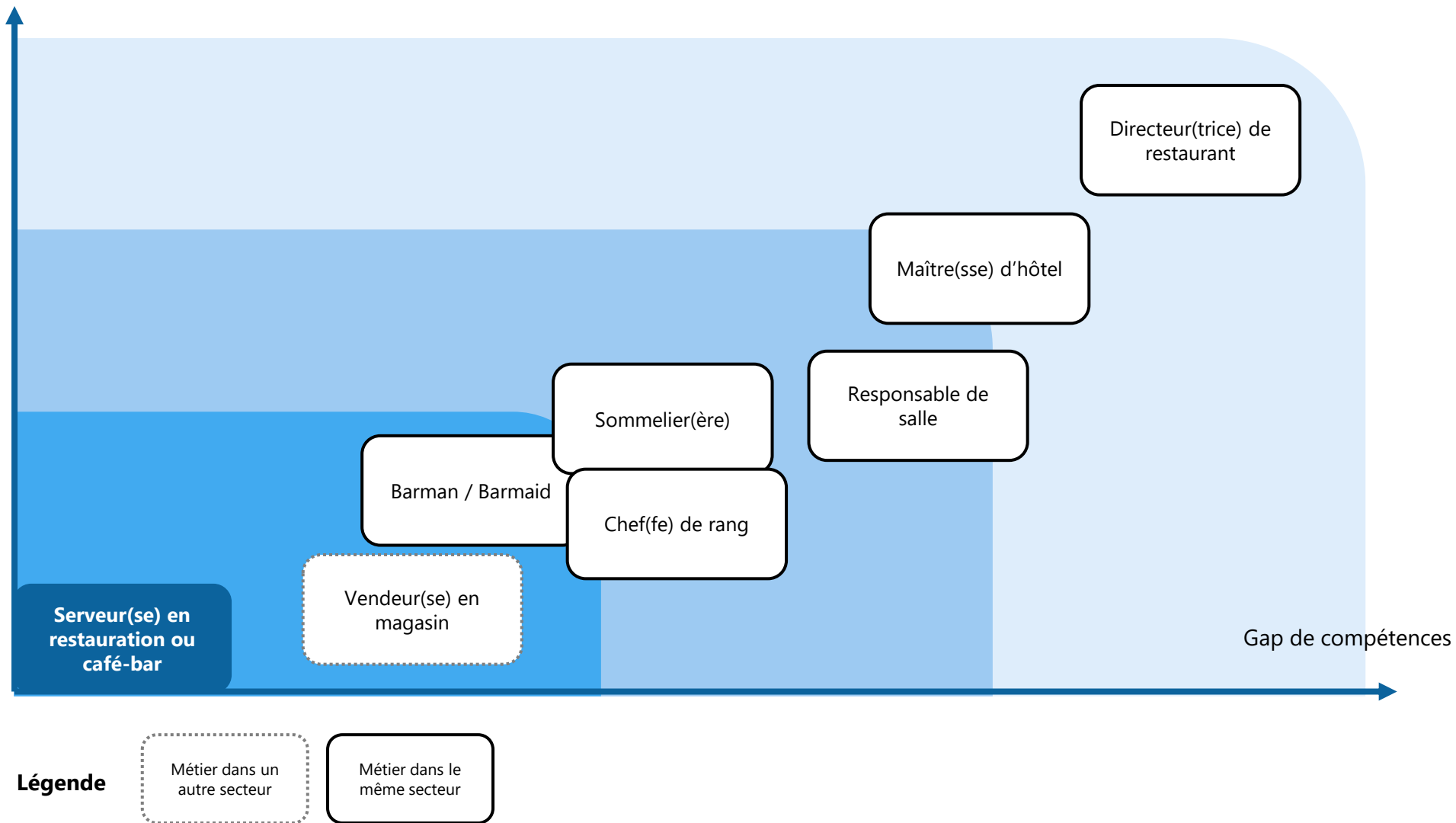
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **334 : Accueil, hôtellerie, tourisme**
- ✓ **334t : Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement**

Serveur(se) en restauration ou café-bar

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Serveur(se) en restauration ou café-bar

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- **Des besoins en emploi concentrés sur la durée des Jeux, avec une hausse d'activité des personnes déjà en poste et un recours aux saisonniers**
 - Les expériences des Jeux de Londres ou de l'Euro 2016 montrent que le pic d'activité lors de tels événements génère avant tout une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste, avec le recours aux heures supplémentaires**.
 - Selon des professionnels du secteur, le recours à des saisonniers sera aussi une voie très exploitée pour absorber le pic d'activité. **Des étudiants** en cours de formation dans la vente ou en langues pourraient représenter un profil particulièrement intéressant, de par leur disponibilité sur la période. Les employeurs pourraient également inciter les **saisonniers d'hiver** à venir sur les zones des JO, ce qui impliquerait toutefois de trouver des solutions d'hébergement, rares sur la période.
 - Sur certains sites de restauration, il sera nécessaire d'assurer le **service sur des plages horaires très étendues** (voire non-stop) afin de **répondre aux habitudes de consommation des touristes étrangers**.
- **Des difficultés de recrutement structurelles, renforcées par le contexte de crise sanitaire**
 - Selon des professionnels du secteur, les difficultés actuelles de recrutement que rencontrent les employeurs sur ces métiers renvoient à un **besoin plus structurel dans le secteur**. Les **conditions de travail (horaires décalés, travail le week-end et les jours fériés, pics d'activité, port et manipulation de plats chauds, posture debout...)** posent des enjeux d'attractivité pour les candidats potentiels. Du fait des contraintes physiques inhérentes à ces métiers, les jeunes actifs représentent l'essentiel des recrutements.
 - La **crise sanitaire, économique et sociale** que nous traversons actuellement accentue les difficultés de recrutement et complique considérablement les projections pour 2024. Alors qu'un tiers de l'effectif est habituellement renouvelé en un an (soit 420 000 personnes), seulement 213 000 nouveaux salariés ont rejoint le secteur entre février 2020 et février 2021. Parallèlement à cela, le secteur a connu 71 000 sortants de plus que ce qu'il avait connu l'année précédente. (« Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise? » DARES, Septembre 2021).
 - Le **métier de serveur(se)** est **actuellement en tension de recrutement**. Cet enjeu est à anticiper dans la durée, à l'aune de plusieurs indicateurs, et notamment celui de la baisse des effectifs en alternance.
 - Les Jeux se déroulant sur une période limitée, il n'est pas envisageable de former un grand volume de personnes spécifiquement pour l'évènement. Néanmoins, sont envisagées **des formations courtes, afin d'enseigner les bases de ces métiers à des personnes qui seraient intéressées pour occuper un tel poste**, sur un laps de temps court ou pour s'insérer durablement dans le secteur.
- **Les grands enjeux pour réussir les Jeux**
 - **L'accueil des personnes en situation de handicap** doit nécessairement être anticipé et préparé dans les établissements et au sein des équipes. Si la formation obligatoire y fait référence, un chantier est en cours de réflexion pour continuer à améliorer davantage ces modalités d'accueil.
 - Les enjeux de **sécurité alimentaire** se poseront avec une acuité particulière (risques sanitaires tels que la covid-19, canicule...).

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME G1803 – Service en restauration – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME G1801 – Café, bar brasserie – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche France Compétences RNCP31402 « Serveur en restauration » - 2021.
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel « Serveur en restauration » - 2019.
- « Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise ? », DARES, Septembre 2021.
- « Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche HCR », KYU Lab, Avril 2021.
- Référentiel de compétences AKTO – 2020.
- Fiche Orientation pour tous « Serveur / Serveuse de restaurant ».
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- UMIH – Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie
- Echange collectif avec les acteurs des HCR – Hôtels, cafés restaurants

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Serveurs en restauration ou café-bar

| Source | Secteur | Nomenclature métier |
|---------------------------------|--|--|
| INSEE - DADS | CCN 01979 Hôtels Cafés Restaurants | PCS 468a-Maîtrise de restauration : salle et service 561b-Serveurs, commis de restaurant, garçons qualifiés 561c-Serveurs, commis de restaurant, garçons non qualifiés |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 I Hébergement et restauration | FAP 2009 S2Z61 Serveurs de cafés restaurants S2Z80 Maîtres d'hôtel |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 56.10A : Restauration traditionnelle 56.30Z : Débits de boissons | ROME G1801 Café, bar brasserie G1802 Management du service en restauration G1803 Service en restauration G1804 Sommellerie |



Réceptionniste en hôtellerie- restauration

Réceptionniste en hôtellerie-restauration

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la réceptionniste en hôtellerie-restauration est **en charge de l'accueil des clients à leur arrivée** et peut être amené(e) à assurer des **services divers** comme les réservations de taxis ou de spectacles. Lors du départ des clients, il/elle gère notamment les aspects de **facturation** et **encaisse les règlements**. Il/elle est également souvent chargé(e) du **planning de réservations des chambres**.
- ✓ En somme, il/elle est chargé(e) 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.
- ✓ Selon la taille et la gamme des établissements hôteliers, le/la réceptionniste peut, entre autres, **être encadré(e) par des chef(fe)s de réception, voire des concierges** et être **accompagné(e) par des employé(e)s de hall** qui prennent en charge les activités de bagagerie et de voiturier(ère).
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ce métier sera majoritairement exercé **dans des établissements hôteliers** implantés sur **la zone d'influence touristique des Jeux**.
- ✓ Compte tenu de la diversité des nationalités et des codes culturels des clients, **les compétences relationnelles et les compétences linguistiques** seront fondamentales pour exercer ce métier au moment des Jeux.
- ✓ Les **principales appellations** du métier de réceptionniste en hôtellerie-restauration sont : Employé(e) de réception, Responsable de réception, Night-auditor.

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi sur ce métier lié au pic d'activité occasionné par les Jeux sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**.
- ✓ L'activité de cet emploi/métier s'exercera au sein d'**établissements hôteliers de taille et de classe variables**. L'activité s'exercera à la réception ou au « desk » de ces établissements.
- ✓ L'emploi pourra s'exercer **en horaires décalés, les fins de semaine et jours fériés, mais également de nuit** (poste de night-auditor).
- ✓ Les missions des réceptionnistes seront **variables en fonction du type, de la taille de la structure et du degré d'informatisation** (logiciel de gestion hôtelière, logiciel de facturation, ...).
- ✓ Leur quotidien professionnel sera caractérisé par la **simultanéité** et la **diversité des tâches**, et donc par la **gestion permanente des priorités**.
- ✓ Les professionnels seront **en contact avec la clientèle et en relation avec différents services ou interlocuteurs** (restauration, service d'étage, directeur d'établissement ...). Ils veilleront à l'image de l'établissement. Leur **degré d'autonomie** dépendra de l'organisation de l'établissement.
- ✓ Les professionnels exerceront **principalement en station debout**.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ G1703 – Réception en hôtellerie

Réceptionniste en hôtellerie-restauration

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Gestion des réservations et de l'occupation des chambres

2

Accueil des clients et réalisation des formalités administratives liées à leur séjour

3

Traitement des demandes particulières des clients durant leur séjour dans un objectif de qualité de service

4

Gestion de la facturation et de l'encaissement

5

Participation à la fidélisation des clients et à la promotion de l'établissement et de son offre

Réceptionniste en hôtellerie-restauration

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Assurer la gestion des réservations et le planning d'occupation des chambres

- ✓ Identifier rapidement le profil et la demande du client (motifs du séjour, services attendus), dans le cadre d'un échange téléphonique ou non
- ✓ Renseigner le client sur les prestations de l'établissement, les modalités de réservation, les conditions de séjour, les formalités et les prix, selon sa charte qualité et sa politique commerciale
- ✓ Conseiller le client en lui proposant une offre adaptée à son profil et à sa demande, en valorisant les prestations de l'établissement
- ✓ Adapter l'offre tarifaire selon les circonstances
- ✓ Enregistrer les réservations de chambres en optimisant le remplissage de l'établissement, dans le respect de la structure tarifaire de l'établissement et de ses pratiques
- ✓ Actualiser le planning d'occupation des chambres

2

Accueillir les clients, effectuer les formalités administratives liées à leur séjour

- ✓ Accueillir les clients à leur arrivée en adoptant un comportement approprié, afin de créer les conditions d'une relation de confiance
- ✓ Enregistrer les informations clients, les dates de séjour, le détail des prestations et les éléments de garantie sur le logiciel de gestion hôtelière
- ✓ Assurer le suivi et la mise à jour des dossiers de réservation et les fichiers clients
- ✓ Effectuer les formalités administratives liées à leur séjour (arrivée-check in, suivi tout au long du séjour et départ-check out)
- ✓ Surveiller les flux entrants et sortants
- ✓ Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients
- ✓ Traiter des litiges clients, dans le respect des procédures et des standards de qualité de l'établissement

3

Répondre aux demandes particulières des clients durant leur séjour dans un objectif de qualité de service

- ✓ Gérer les appels téléphoniques externes et internes pour satisfaire les demandes des clients
- ✓ Proposer des prestations complémentaires en valorisant les prestations de l'établissement hôtelier
- ✓ Répondre aux demandes de renseignements d'ordre pratique et touristique, en adaptant son comportement à la diversité des interlocuteurs et de leurs codes
- ✓ En fonction des demandes des clients, réserver une prestation auprès d'un prestataire extérieur et s'assurer de la satisfaction du client
- ✓ Orienter les clients vers un autre interlocuteur si besoin
- ✓ Réaliser des services divers : opérations de change de devises, réservations de taxis ou de spectacles...

Réceptionniste en hôtellerie-restauration

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Effectuer des tâches administratives et comptables, dont la gestion de la facturation et de l'encaissement

- ✓ Établir et suivre les factures
- ✓ Procéder à l'encaissement selon le moyen de paiement choisi par le client
- ✓ Prendre congé du client dans un langage adapté et avec un comportement approprié
- ✓ Mettre à jour le fichier des clients
- ✓ Contrôler et clôturer la caisse en fin de service
- ✓ Contrôler les comptes des clients, actualiser les comptes débiteurs et clôturer la journée d'exploitation
- ✓ Effectuer diverses tâches administratives comme le traitement du courrier, le suivi des factures...
- ✓ Mettre à jour et centraliser les indicateurs de performance et ratios du service de la réception
- ✓ Evaluer le respect de la politique commerciale de l'établissement et des conditions générales de vente et transmettre d'éventuelles anomalies aux interlocuteurs concernés

5

Participer à la fidélisation des clients et à la promotion de l'établissement et de son offre

- ✓ Identifier précisément les avantages et caractéristiques des produits et services des hôtels environnants
- ✓ Contribuer à la gestion de la distribution hôtelière de l'établissement et à la mise à jour de l'offre commerciale
- ✓ Contribuer à des actions de promotion de l'établissement (courriers d'information, prospection, stratégie tarifaire, médias ...)
- ✓ Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement et répondre aux avis des clients sur les réseaux sociaux professionnels
- ✓ Poster des actualités et informations sur la vie de l'établissement afin de maximiser la notoriété de l'établissement sur les réseaux sociaux
- ✓ Lors des départs, s'assurer de la satisfaction du client et l'inciter à utiliser le canal de réservation « direct » lors d'une prochaine réservation

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

| | | | |
|--|---|----------------------|--------------------------------|
| 1. Présentation synthétique du métier | Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| | 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 45 984 | NC |
| | 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 39,45% | 3,03% |
| 2. Activités et compétences professionnelles | 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 82% | 79% |
| | 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 70% | 82% |
| 3. Repères chiffrés sur l'emploi | Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| | 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 57% | 48% |
| | 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 27% | 17% |
| 4. Voies d'accès au métier | 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 7% | 17% |
| | Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| 5. Aire de mobilités professionnelles | 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 5 140 | NC |
| | 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 420 | NC |
| 6. Enjeux et défis sur l'emploi | 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 58,40% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Réceptionniste en hôtellerie-restauration

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ L'intensification de l'activité des différents établissements se traduira probablement d'abord par une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste avec le recours aux heures supplémentaires**.
- ✓ En outre, le secteur aura **recours à des contrats courts (saisonniers, extras...)** pour faire face à l'afflux de visiteurs.
- ✓ Un certain nombre de contrats devraient être proposés **en CDI**, pour répondre aux **opportunités d'emploi durables / pérennes** générées par la création de nouveaux établissements en amont des JO.

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Cet emploi/métier est accessible avec un **diplôme de niveau 4 en hôtellerie, commerce, tourisme ou langues vivantes**.
- ✓ Les professionnels exerçant ces activités en zone d'accueil, en face à face avec le client, au téléphone, par courriel et par messagerie instantanée, **la pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est un pré requis au recrutement**. Dans le cadre des Jeux, l'activité touristique s'accompagnera pour ce métier d'un **enjeu particulièrement important** autour de la communication interculturelle puisque près de la moitié de clientèle viendra de l'étranger.
- ✓ La **maîtrise d'outils informatiques** (logiciels de gestion, de réservation, de facturation) est requise. La **maîtrise des réseaux sociaux** est également de plus en plus souvent demandée (pour la promotion de l'établissement et de son offre).
- ✓ Le contact avec une grande diversité de publics demandera de **savoir prévenir et gérer d'éventuels conflits**.

3

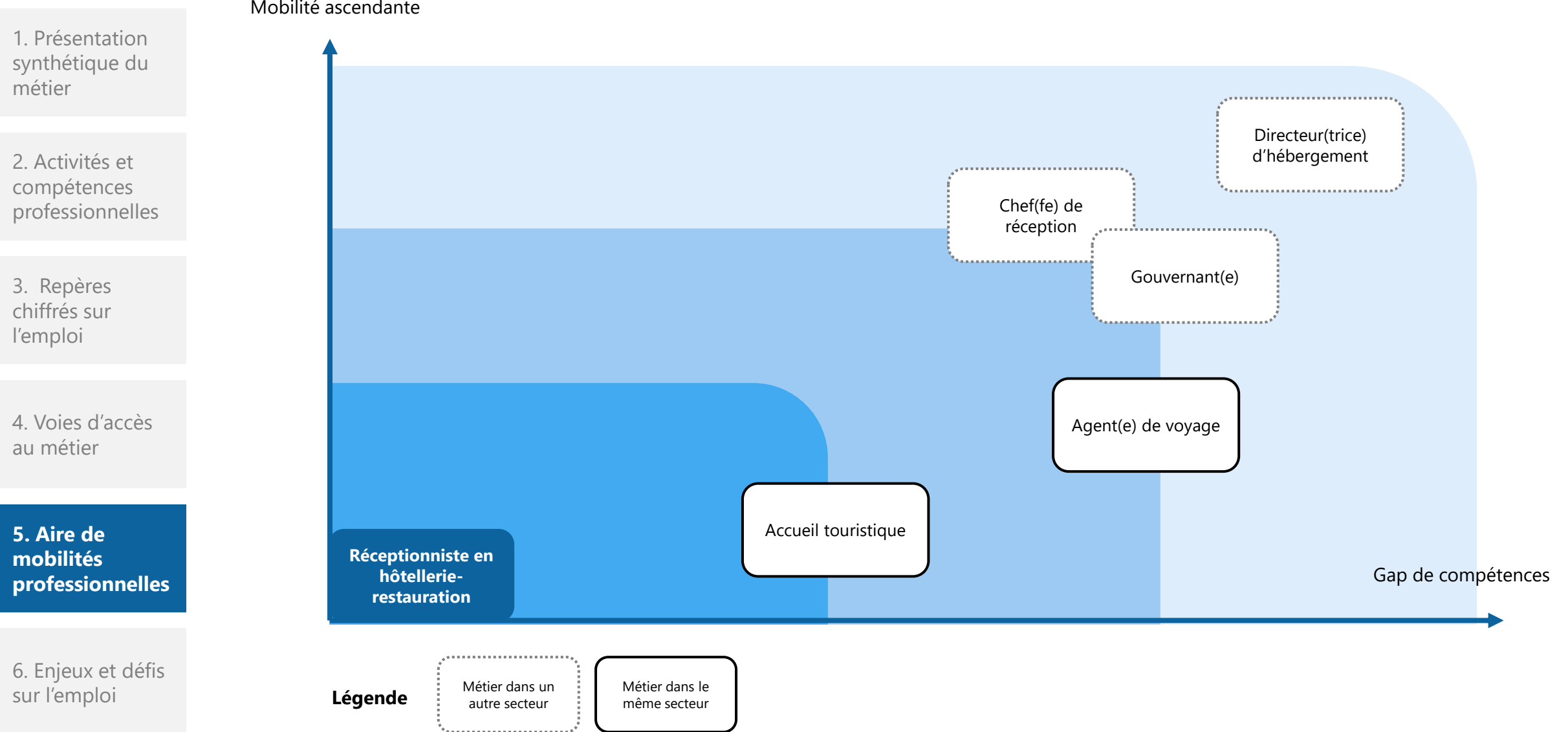
Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|--|-------------------------|
| TP Réceptionniste en hôtellerie | 4 (anciennement IV) |
| Bac pro Commercialisation et services en restauration | 4 (anciennement IV) |
| Bac techno STHR – Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration | 4 (anciennement IV) |
| MC Accueil et réception | 4 (anciennement IV) |
| BTS MHR – Management en hôtellerie-restauration option management d'unité d'hébergement | 5 (anciennement III) |

Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **334t : Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement**

Réceptionniste en hôtellerie-restauration



Réceptionniste en hôtellerie-restauration

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- **Des besoins en emploi concentrés sur la durée des Jeux, avec une hausse d'activité des personnes déjà en poste et des recrutements**
 - Les expériences des Jeux de Londres ou de l'Euro 2016 montrent que le pic d'activité lors de tels événements génère avant tout une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste, avec le recours aux heures supplémentaires**.
 - Selon des professionnels du secteur, le recours à des **saisonniers** pourrait aussi être envisagé pour absorber le pic d'activité. **Des étudiants** en cours de formation dans la vente ou en langues pourraient représenter un profil particulièrement intéressant, de par leur disponibilité sur la période.
 - Des **recrutements en CDI** devraient aussi avoir lieu.
- **Des difficultés de recrutement structurelles, renforcées par le contexte de crise sanitaire**
 - Selon des professionnels du secteur, les difficultés actuelles de recrutement que rencontrent les employeurs sur ce métier renvoient à un besoin plus structurel dans le secteur.
 - L'accès aux métiers de l'accueil et de la réception se fait souvent à partir d'une qualification ou d'un diplôme. Une étude de Pôle Emploi met d'ailleurs en avant le fait que **42% des personnes récemment recrutées sur le métier ont un diplôme de l'enseignement supérieur**.
 - En revanche, le lien emploi-formation est relativement ténu, et **la plupart des diplômés évoluant sur ce métier ont une spécialité de formation sans lien direct avec le tourisme** (littérature, langue étrangère). Cette focalisation des employeurs sur les personnes diplômées traduit la nécessité de devoir disposer sur ces métiers d'un **personnel pouvant pratiquer au moins une langue étrangère (anglais)**. Ces derniers sont également très attentifs au **savoir-être** des candidats potentiels, du fait de leur proximité avec la clientèle.
 - Les inconvénients en termes de conditions de travail se limitent le plus souvent aux **horaires (horaires décalés, travail le week-end et les jours fériés...)**, ce qui en fait un des métiers les plus attractifs du secteur.
 - Aujourd'hui, ce sont les postes de **réceptionniste de nuit (night-auditor)** sur lesquels les **difficultés de recrutement** sont les plus importantes.
 - La **crise sanitaire, économique et sociale** que nous traversons actuellement accentue les difficultés de recrutement et complique considérablement les projections pour 2024. Alors qu'un tiers de l'effectif est habituellement renouvelé en un an (soit 420 000 personnes), seulement 213 000 nouveaux salariés ont rejoint le secteur entre février 2020 et février 2021. Parallèlement à cela, le secteur a connu 71 000 sortants de plus que ce qu'il avait connu l'année précédente. (« Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise? » DARES, Septembre 2021).
- **Les possibilités de mobilités professionnelles**
 - Selon la taille de l'établissement, les salariés exerçant le métier de réceptionniste peuvent être amenés à évoluer vers la fonction de **chef(fe) réceptionniste**, en développant leurs compétences en management et en gestion administrative et financière. En revanche, les mobilités professionnelles au sein du secteur sur d'autres métiers sont plus rares. Les mobilités professionnelles se font plus couramment dans d'autres secteurs que l'hôtellerie-restauration, mais **toujours en lien avec le tourisme, au sein d'agences de voyages ou de compagnies de transport**, en capitalisant leur expérience dans la relation-client, la pratique des langues étrangères ainsi qu'en s'appuyant sur leurs compétences organisationnelles.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME G1703 – Réception en hôtellerie – Pôle Emploi, 2021.
- Référentiel de compétences AKTO « Réceptionniste » - 2020.
- Fiche France Compétences RNCP31401 « CQP Réceptionniste » - 2021.
- Référentiel emploi activités compétences du titre professionnel « Réceptionniste en hôtellerie » - 2019.
- « Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise ? » - DARES, Septembre 2021.
- « Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche HCR », KYU Lab, Avril 2021.
- Fiche Orientation pour tous « Réceptionniste en hôtellerie ».
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Echange collectif avec les acteurs des HCR – Hôtels, cafés restaurants

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Réceptionniste en hôtellerie-restauration

| Source | Secteur | | Nomenclature métier | |
|---------------------------------|------------|--|---------------------|---|
| INSEE - DADS | CCN | 01979Hôtels Cafés Restaurants | PCS | 561e-Employés de l'hôtellerie : réception et hall |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | I Hébergement et restauration | FAP 2009 | S2Z81 Maîtrise de l'hôtellerie S2Z60 Employés de l'hôtellerie L2Z60 Agents d'accueil et d'information |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 55.10Z : Hôtels et hébergement similaire | ROME | G1701 Conciergerie en hôtellerie G1702 Personnel du hall G1703 Réception en hôtellerie M1601 Accueil et renseignements |



Employé(e) d'étage

Employé(e) d'étage

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ L'employé(e) d'étage réalise des **travaux de nettoyage, de remise en ordre et d'entretien**.
- ✓ Il/elle 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/elle peut participer au **service des petits-déjeuners**, mais également au **nettoyage** et à l'**entretien du linge**.
- ✓ Ces professionnels travaillent **seuls ou en équipe**, sous la responsabilité et la supervision de leur hiérarchie. Ils organisent leur travail en fonction des consignes reçues et rendent compte régulièrement de leur activité.
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ce métier sera majoritairement exercé **dans des établissements hôteliers implantés sur la zone d'influence touristique des Jeux**.
- ✓ Etant amenés à être en contact avec les clients, ces professionnels devront faire preuve de **savoir-être**.
- ✓ Compte tenu de la diversité des nationalités, **les compétences relationnelles** pourront être des éléments facilitants pour exercer ce métier au moment des Jeux.
- ✓ Les **principales appellations** du métier d'employé d'étage sont : Valet / Femme de Chambre, Gouvernant(e) Assistant(e) gouvernant(e).

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi sur ce métier lié au pic d'activité occasionné par les Jeux sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**.
- ✓ L'activité de ce métier s'exercera au sein d'**établissements hôteliers de taille et de classe variables**.
- ✓ Les missions des employé(e)s d'étage seront **variables en fonction du mode d'organisation de l'établissement** (par exemple, lingerie intégrée ou lingerie sous-traitée).
- ✓ L'emploi pourra s'exercer **en horaires décalés, les fins de semaine et jours fériés**.
- ✓ Les professionnels seront amenés à être **en contact avec les clients et en relation avec différents intervenants ou services** (gouvernante, directeur d'établissement, maintenance, réception, lingerie...).
- ✓ L'activité impliquera **une station debout prolongée, la manipulation de charges** (matelas, sommier, ...) **ainsi qu'un rythme de travail soutenu et des pics d'activité**.
- ✓ Les professionnels devront être en capacité de **s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité**.
- ✓ Ils respecteront le confort du client lors de leurs interventions et adapteront leur comportement en présence du client. Ils feront preuve de **discrétion** et respecteront les **règles de confidentialité**.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ G1501 – Personnel d'étage
- ✓ G1502 – Personnel polyvalent d'hôtellerie

Employé(e) d'étage

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparation de l'activité de nettoyage

2

Nettoyage, mise en ordre et entretien des chambres

3

Approvisionnement et maintien en état de propreté des offices de stockage / locaux de service

4

Service des petits déjeuners

5

Contribution à la qualité de l'accueil et du séjour de la clientèle par des missions diverses de service d'étage

Employé(e) d'étage

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Préparer l'activité de nettoyage

- ✓ Prendre connaissance des opérations à réaliser et des consignes d'intervention
- ✓ Réaliser l'état des lieux des espaces à nettoyer
- ✓ Organiser son activité en fonction des procédures et consignes journalières définies par la hiérarchie
- ✓ Sélectionner les méthodes, le matériel et les produits en fonction des tâches à réaliser
- ✓ Sélectionner et préparer les produits de nettoyage et le matériel en fonction des interventions à réaliser et des surfaces à entretenir
- ✓ Agencer et approvisionner rationnellement son chariot en linge plat, linge de toilette, produits d'accueil et consommables
- ✓ Vérifier et entretenir le matériel de nettoyage

2

Nettoyer et mettre en ordre les chambres en appliquant des procédures et méthodes précises, sous la responsabilité de la gouvernante

- ✓ Changer les draps, refaire le lit (mise à blanc, recouche)
- ✓ Remettre en état les chambres, salles de bains et sanitaires en respectant les règles d'hygiène, les principes de sécurité et d'économie d'effort
- ✓ Vider les poubelles tout en veillant au tri des déchets dans la mesure du possible
- ✓ Réapprovisionner les chambres en produits d'accueil, en linge et en consommables
- ✓ Vérifier le fonctionnement des équipements
- ✓ Entretenir les lieux de circulation tels que les couloirs et escaliers
- ✓ Rendre compte oralement ou par écrit de son activité aux interlocuteurs concernés
- ✓ Signaler à sa hiérarchie les anomalies, dysfonctionnements et dégradations constatées

3

Approvisionner et maintenir en état de propreté les offices de stockage / locaux de service

- ✓ Approvisionner les lieux de stockage en linge plat, linge de toilette, produits d'accueil et consommables en utilisant les moyens matériels mis à disposition.
- ✓ Appliquer la procédure de stockage (First In, First Out)
- ✓ Repérer les anomalies et les incidents des différents produits et consommables lors de l'approvisionnement et informer la hiérarchie
- ✓ Nettoyer les offices de stockage en utilisant les produits et le matériel de nettoyage adaptés
- ✓ Contrôler l'état du linge et préparer son départ à la blanchisserie
- ✓ Laver, repasser et ranger du linge en fonction du mode de fonctionnement de l'établissement

Employé(e) d'étage

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Contribuer à la préparation et au service du petit déjeuner, en salle ou en chambre

- ✓ Mettre en place la salle et le buffet
- ✓ Vérifier le bon fonctionnement des machines, la propreté des couverts et des tables, l'emplacement des consommables
- ✓ Accueillir les clients et les identifier selon leur numéro de chambre
- ✓ Réapprovisionner le buffet au fur et à mesure
- ✓ Débarrasser les espaces du petit déjeuner et les remettre en état au fur et à mesure
- ✓ Préparer le contenu d'un plateau pour un petit déjeuner servi en chambre conformément à la commande et à l'heure souhaitées
- ✓ Vérifier que la présentation du plateau est soignée
- ✓ Amener le plateau du petit déjeuner en chambre dans le respect du protocole
- ✓ Procéder à l'enlèvement du plateau dès sa mise à disposition par le client

5

Traiter les demandes des clients pour contribuer à la qualité de leur séjour

- ✓ Communiquer avec la réception afin de répondre aux demandes particulières des clients et d'ajuster son activité
- ✓ Suite à une sollicitation directe ou via l'intermédiaire de la réception, établir un contact efficace et adapté au client, en appliquant les règles de savoir vivre et en communiquant de façon précise et courtoise
- ✓ Conduire un échange avec le client en lien avec la prestation de service souhaitée
- ✓ Réaliser ou suivre la réalisation de la prestation en s'assurant de la satisfaction du client
- ✓ Informer sa hiérarchie de toute information utile à l'amélioration du service
- ✓ Proposer des pistes d'amélioration du service, dans le respect de ses attributions

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi**
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

| Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 72 924 | NC |
| 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 20,12% | 3,03% |
| 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 65% | 79% |
| 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 55% | 82% |

| Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|---|---------------|-------------------------|
| 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 76% | 48% |
| 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 18% | 17% |
| 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 14% | 17% |

| Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---------------|-------------------------|
| 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 4 960 | NC |
| 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 260 | NC |
| 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 59,70% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Employé(e) d'étage

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ L'intensification de l'activité des différents établissements se traduira probablement d'abord par une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste avec le recours aux heures supplémentaires**.
- ✓ En outre, le secteur aura **recours à des contrats courts (saisonniers, extras...)** pour faire face à l'afflux de visiteurs.
- ✓ Un certain nombre de contrats devraient être proposés **en CDI**, pour répondre aux **opportunités d'emploi durables / pérennes** générées par la création de nouveaux établissements en amont des JO.

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Ce métier peut être **accessible sans diplôme ni expérience professionnelle**, mais une formation de base en hôtellerie-restauration aidera à trouver plus facilement un emploi et facilitera par la suite l'évolution professionnelle. Des **formations** sont souvent délivrées par les structures employeuses elles-mêmes après l'embauche.
- ✓ Les exigences des employeurs par rapport aux recrutements sur ce métier sont limitées et se basent le plus souvent sur **des savoir-être** et sur **l'expérience antérieure des personnes sur ce même type d'activité**.
- ✓ Une **bonne condition physique** est requise du fait des nombreux déplacements et ports de charge qui incombent à ces professionnels.
- ✓ Il sera attendu des employés qu'ils fassent preuve de **savoir-être**.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| CQP Employé d'étage | 3 (anciennement V) |
| TP Employé d'étage en hôtellerie | 3 (anciennement V) |
| CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant | 3 (anciennement V) |

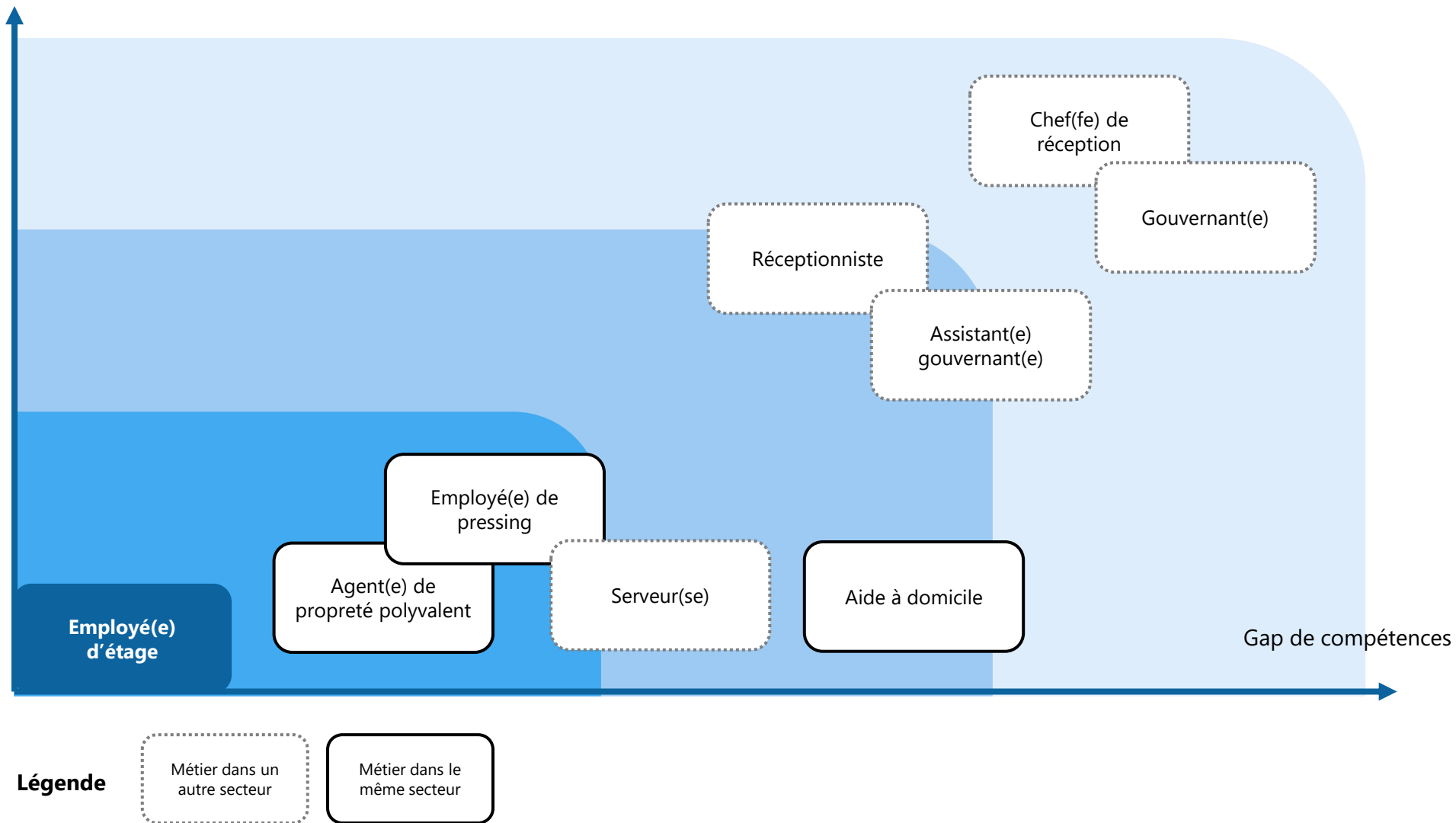
Le ou les principaux codes NSF de référence correspondant à ces formations sont :

- ✓ **334t : Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement**

Employé(e) d'étage

1. Présentation synthétique du métier
2. Activités et compétences professionnelles
3. Repères chiffrés sur l'emploi
4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Employé(e) d'étage

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

- **Des besoins en emploi concentrés sur la durée des Jeux, avec une hausse d'activité des personnes déjà en poste et des recrutements**
 - Les expériences des Jeux de Londres ou de l'Euro 2016 montrent que le pic d'activité lors de tels événements génère avant tout une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste, avec le recours aux heures supplémentaires**.
 - Des **recrutements en CDI** devraient aussi avoir lieu.
- **Des difficultés structurelles de recrutement dans le secteur, liées en partie à un déficit d'attractivité**
 - Selon des professionnels du secteur, les difficultés actuelles de recrutement que rencontrent les employeurs sur ce métier renvoient à un besoin plus structurel dans le secteur.
 - **Sur les métiers du service d'étage, les salariés sont plus âgés qu'en moyenne dans le secteur. L'accès à l'emploi se fait souvent avec un faible niveau de qualification, et sans diplôme.** Selon une étude de Pôle emploi, un tiers des personnes recrutées récemment sur ces métiers n'avaient aucun diplôme ; et souvent sont en reconversion professionnelle ou en reprise d'activité.
 - Dans l'hypothèse où des recrutements seraient engagés, **les employeurs pourraient rencontrer des difficultés en raison d'une faible attractivité du métier.** Les conditions de travail sur ces métiers sont en effet difficiles sur le plan physique (manipulation de charges, postures difficiles ...), et également sur le plan des horaires (horaires décalés, travail le week-end), avec un temps de travail souvent partiel et morcelé.
 - La **crise sanitaire, économique et sociale** que nous traversons actuellement accentue les difficultés de recrutement et complique considérablement les projections pour 2024. En effet, d'après une récente publication de la DARES, **le secteur a connu 71 000 sortants de plus que ce qu'il avait connu l'année précédente** (« Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise? », Septembre 2021).
- **Les possibilités de mobilités professionnelles**
 - Il est possible pour les employés d'étage d'évoluer vers le **métier de gouvernant(e)**, dans les établissements hôteliers de taille importante. Mais ces évolutions sont souvent conditionnées à la détention d'un diplôme en lien avec la propreté et l'hygiène ou alors à une expérience professionnelle significative.
 - Dans les plus petits établissements, les employés du service d'étage sont relativement polyvalents et peuvent être amenés à évoluer – à ce titre – comme **serveur(se)s ou comme réceptionnistes**, ce qui peut faciliter leur évolution professionnelle sur ces métiers dans le secteur dans le cadre de parcours de professionnalisation.
 - Les employé(e)s d'étage peuvent également être amené(e)s à évoluer vers le métier d'**agent(e) de propreté dans des entreprises spécialisées**, d'autant plus que l'offre d'emploi est abondante. Ils/elles peuvent également capitaliser leurs connaissances des produits d'entretien et de nettoyage pour évoluer sur des activités de pressing, sous réserve, entre autres, d'acquisition de connaissances spécifiques concernant les textiles et les cuirs.
 - Les employé(e)s d'étage peuvent également évoluer **dans le secteur médico-social en tant qu'aides à domicile**, sur lesquels les besoins en main d'œuvre sont importants. Le gap de compétences est important, mais l'évolution sur ce métier est envisageable car les employeurs rencontrent de grandes difficultés à recruter, si bien que le diplôme – généralement le Diplôme d'État d'Accompagnant Éducatif et Social (DEAES) – ne constitue souvent pas un critère discriminant pour évoluer dans le secteur.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Fiche ROME G1501 – Personnel d'étage – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME G1502 – Personnel polyvalent d'hôtellerie - 2021.
- Fiche France Compétences RNCP31406 CQP Employé d'étage – 2021.
- Référentiel emploi activités compétences du Titre professionnel « Employé d'étage en hôtellerie » - 2019.
- Référentiel de compétences AKTO – AKTO, 2020.
- « Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise ? » - DARES, Septembre 2021.
- « Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche HCR » - KYU Lab, Avril 2021.
- Fiche Orientation pour tous « Employé d'étage ».
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Entretiens

- Echange collectif avec les acteurs des HCR – Hôtels, cafés restaurants

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agent(e)s de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agent(e)s de sécurité incendie des sites et bâtiments)

| METIER : Employé d'étage | | | |
|---------------------------------|------------|--|---|
| Source | Secteur | | Nomenclature métier |
| INSEE - DADS | CCN | 01979Hôtels Cafés Restaurants | PCS 468b-Maîtrise de l'hébergement : hall et étages 561f-Employés d'étage et employés polyvalents de l'hôtellerie |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | I Hébergement et restauration | FAP 2009 S2Z81 Maîtrise de l'hôtellerie S2Z60 Employés de l'hôtellerie |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 55.10Z : Hôtels et hébergement similaire | ROME G1501 Personnel d'étage G1502 Personnel polyvalent d'hôtellerie G1503 Management du personnel d'étage |



Manager opérationnel(le) dans l'hôtellerie et les restaurations

Manager opérationnel dans l'hôtellerie et les restaurations

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Définition du métier

- ✓ Le/la manager opérationnel(le) **coordonne, anime et motive** son équipe en la mobilisant autour d'objectifs communs. Il/elle **répartit les tâches, contrôle** le résultat des opérations et le respect des **règles qualité, d'hygiène et de sécurité alimentaire** de l'établissement. Il/elle veille à la **cohésion** et au **développement professionnel** de son équipe. Il/elle peut aussi assurer la coordination de **l'approvisionnement** de l'établissement, et participer à sa **gestion administrative et financière**.
- ✓ Le/la manager opérationnel(le) doit garantir la **satisfaction du client et la bonne image** de l'établissement. Il/elle peut être amené(e) à mettre en œuvre des actions de communication / marketing, dans le cadre de la stratégie de l'établissement.
- ✓ Il/elle peut aussi, selon le périmètre de son poste, **réaliser les mêmes missions** que les membres de l'équipe qu'il/elle encadre (préparations culinaires, réception en hôtel, etc.)
- ✓ « Manager opérationnel » est ici entendu comme un métier qui recouvre **de nombreux postes**, présents dans toutes les formes d'hôtellerie et de restauration. Il fait référence à tous les professionnels ayant à adopter une posture de **management de premier niveau** (chef(fe) d'équipe, chef(fe) de réception, responsable de salle, responsable opérationnel(le), gouvernant(e), chef(fe) de partie, chef(fe) de table, maître(esse) d'hôtel, etc.)
- ✓ Dans le cadre des Jeux, ce métier sera majoritairement exercé dans des établissements implantés **sur la zone d'influence touristique des Jeux**. Il sera aussi exercé, dans une moindre mesure, **au sein de sites de restauration mis en place pour l'occasion** (par exemple Village olympiques et paralympiques).

2

Principales conditions d'emploi et d'exercice

- ✓ Le besoin en emploi sur ce métier lié au pic d'activité occasionné par les Jeux sera **concentré sur la durée des Jeux, de juillet à septembre 2024**.
- ✓ L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de **restaurants** (traditionnels, gastronomiques, restauration rapide, restauration Collective...) ou **d'hôtels** en contact avec la clientèle.
- ✓ L'activité pourra s'exercer en horaires fractionnés ou en continu sur une grande amplitude horaire.
- ✓ Les professionnels travailleront en **station debout** prolongée, et un rythme de travail soutenu. Leur quotidien sera caractérisé par la simultanéité et la **diversité des tâches**, et donc par la **gestion permanente des priorités**.
- ✓ Les professionnels devront être **à l'aise dans la relation et la communication interpersonnelle avec l'équipe et les clients**, et veiller à satisfaire leurs attentes, leurs demandes et leurs besoins. Ils devront avoir des qualités de **gestion du stress et des émotions** pour favoriser une bonne cohésion d'équipe au quotidien.
- ✓ Les professionnels contribueront par leur professionnalisme au développement de la clientèle. Ils devront ainsi faire preuve de **disponibilité**, de **capacités managériales** et de **sens commercial**.
- ✓ Le port d'une tenue professionnelle est exigée.

3

Code(s) ROME de référence

- ✓ G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- ✓ G1402 - Management d'hôtel-restaurant
- ✓ G1404 - Management d'établissement de restauration collective
- ✓ G1703 - Réception en hôtellerie

Manager opérationnel(le) dans l'hôtellerie et les restaurations

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organisation et coordination du travail de l'équipe

2

Animation de l'équipe

3

Accompagnement de la progression de l'équipe

4

Animation de la relation client et mise en œuvre de la stratégie de communication de l'établissement

5

Gestion logistique, administrative et financière de l'établissement

Manager opérationnel(le) dans l'hôtellerie et les restaurations

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Organiser et coordonner le travail de son équipe dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité alimentaire et de qualité

- ✓ Organiser le travail des membres de son équipe dans le respect des règles légales
- ✓ Décliner les objectifs fixés par la direction en objectifs collectifs et individuels, selon le niveau de délégation ou la nature de l'activité
- ✓ Organiser fréquemment la transmission d'informations nécessaires au bon fonctionnement de la production ou du service, tant auprès de l'équipe que de la hiérarchie
- ✓ Vérifier la bonne réalisation des activités confiées aux collaborateurs
- ✓ Contrôler la qualité (des matières premières, du matériel, des locaux et des produits finis) ainsi que l'application des règles de sécurité alimentaire par l'équipe
- ✓ Prévenir les risques de TMS et psychosociaux en veillant aux caractéristiques des environnements des situations et des méthodes de travail

2

Animer son équipe au quotidien en adoptant une posture managériale

- ✓ Faire preuve d'exemplarité tout en se positionnant en tant que manager accessible et à l'écoute de son équipe
- ✓ Mobiliser une équipe dans la réalisation d'objectifs communs
- ✓ Créer des situations avec les méthodes participatives adéquates en vue de favoriser l'entraide et le travail collaboratif
- ✓ Identifier les signes avant-coureurs d'une situation entre collaborateurs qui se dégrade
- ✓ Gérer des conflits au sein de l'équipe par une analyse objective des causes et proposer des solutions pour les résoudre
- ✓ Capitaliser les bonnes pratiques des membres de l'équipe afin d'améliorer le fonctionnement du service, de l'établissement
- ✓ Identifier les besoins des membres de l'équipe, leurs attentes en se rendant disponible

3

Accompagner la montée en compétences de son équipe

- ✓ Organiser la mise en œuvre du parcours d'intégration d'un nouvel entrant en vue de favoriser ses apprentissages, son intégration tout en tenant compte des personnes en situation de handicap le cas échéant
- ✓ Transmettre ses connaissances, ses savoir-faire en vue d'élever les compétences des collaborateurs
- ✓ Accompagner la progression des membres de l'équipe et mettre en place des actions correctives en cas de résultats non conformes
- ✓ Confier à des collaborateurs de nouvelles activités dans le but de développer leurs compétences, d'améliorer la relation client, le fonctionnement du service
- ✓ Créer des situations favorables au partage de connaissances ou de savoir-faire liés à la qualité de service auprès de ses collaborateurs

Manager opérationnel(le) dans l'hôtellerie et les restaurations

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

4

Développer la notoriété de l'établissement et la satisfaction client

- ✓ S'assurer que les membres de l'équipe sont en capacité d'utiliser les principales techniques de vente / relation client pour promouvoir les services de l'établissement
- ✓ Mesurer la satisfaction client et prendre les mesures appropriées pour maximiser celle-ci
- ✓ Anticiper les situations complexes avec les clients et faire face à des situations imprévues
- ✓ Optimiser la qualité de service en maîtrisant le parcours du client et la qualité de l'environnement (accueil, propreté des locaux)
- ✓ Réaliser des améliorations de la qualité de la relation client, ou les proposer à sa hiérarchie si elles ne peuvent être réalisées en autonomie
- ✓ Mener des actions destinées à améliorer la notoriété et l'image de l'établissement, dans le respect de la stratégie commerciale et marketing de l'établissement

5

Participer à la gestion logistique, administrative et financière de l'établissement

- ✓ Vérifier la cohérence des stocks avec les commandes passées et envisagées et alerter sa hiérarchie, le cas échéant
- ✓ Assurer l'approvisionnement en produits alimentaires et contrôler les produits entrants et sortants dans le respect des procédures
- ✓ Organiser, suivre et gérer la marche en avant des produits (la circulation des marchandises)
- ✓ Appliquer les procédures internes liées aux flux financiers (inventaire, caisses, etc.)
- ✓ Renseigner les tableaux de bord et suivre au quotidien les indicateurs de gestion (chiffres d'affaire, pertes, main d'œuvre, etc)
- ✓ Optimiser la production en limitant les pertes dans le cadre d'une démarche anti-gaspillage
- ✓ Proposer et mettre en œuvre après validation par sa hiérarchie de mesures correctives de redressement ou d'amélioration

Repères chiffrés sur l'emploi pour ce métier



Point de vigilance :

Périmètre de données pouvant être plus étendu que celui du métier décrit qualitativement dans la fiche, voir l'annexe en fin de document pour plus de précisions.

| | Repères chiffrés sur l'emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
|--|---|---------------|-------------------------|
| 1. Présentation synthétique du métier | 1. Nombre d'emplois salariés en 2017 | 25 356 | NC |
| 2. Activités et compétences professionnelles | 2. Variation du nombre d'emploi salariés entre 2008 et 2017 | 24,4% | 3,03% |
| | 3. Part des salariés à temps plein en 2017 | 88% | 79% |
| | 4. Part des salariés en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2017 | 89% | 82% |
| 3. Repères chiffrés sur l'emploi | Repères chiffrés sur la population en emploi en France [1] | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| | 5. Part des femmes parmi les salariés sur le métier en 2017 | 33% | 48% |
| 4. Voies d'accès au métier | 6. Part des personnes âgées de moins de 26 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 2% | 17% |
| | 7. Part des personnes âgées de plus de 55 ans parmi les salariés sur le métier en 2017 | 2% | 17% |
| 5. Aire de mobilités professionnelles | Repères chiffrés sur le marché du travail en Ile-de-France | Sur le métier | Tous secteurs confondus |
| | 8. Nombre de projets de recrutement en Ile-de-France en 2020 [2] | 730 | NC |
| | 9. Offres d'emploi collectées en par Pôle Emploi Ile-de-France en 2020 [3] | 360 | NC |
| 6. Enjeux et défis sur l'emploi | 10. Indicateur de tension de recrutement en Ile-de-France en en 2020 [2] | 53,4% | 44,1% |

Sources : [1] DADS-Insee, [2] Pôle Emploi BMO, [3] Pôle Emploi Offres collectées

Manager opérationnel(le) dans l'hôtellerie et les restaurations

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

1

Mode de mobilisation de l'emploi

- ✓ L'intensification de l'activité des différents établissements se traduira probablement d'abord par une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste avec le recours aux heures supplémentaires**.
- ✓ En outre, le secteur pourrait favoriser le levier de la **mobilité interne** pour faire face à l'afflux de visiteurs.
- ✓ Dans l'hôtellerie, un certain nombre de contrats devraient être proposés **en CDI**, pour répondre aux **opportunités d'emploi durables / pérennes** générées par la création de nouveaux établissements en amont des JO.

2

Conditions d'accès au métier

- ✓ Ce métier peut être **accessible sans diplôme**, après **une certaine expérience** dans le domaine. Cependant, une formation de base en hôtellerie-restauration aidera à accéder plus facilement à l'emploi et facilitera par la suite l'évolution professionnelle. Des **formations** sont souvent délivrées par les structures employeuses elles-mêmes, après l'embauche, ou dans le cadre d'une mobilité professionnelle.
- ✓ Ce sont avant tout **les savoir-être** que les employeurs recherchent, du fait du rôle important du manager en termes de **qualités d'écoute et de communication**, tant vis-à-vis des clients que de l'équipe. Dans le cadre des Jeux, il/elle pourra être amené(e) à **former** un nombre plus élevé de personnes, et à **encadrer des profils plus variés** que d'habitude (coexistence d'une équipe permanente et d'extras...). Les enjeux de **cohésion d'équipe** et de **gestion des conflits** seront d'autant plus forts que les taux de fréquentation seront élevés.
- ✓ L'activité touristique s'accompagnera pour ce métier d'un **enjeu important autour de la pratique des langues étrangères** et de la communication interculturelle, puisque près de la moitié de la clientèle viendra de l'étranger. Enfin, les managers devront intégrer et impulser des **pratiques inclusives**, en lien avec l'ambition d'inclusion des Jeux.

3

Principales certifications professionnelles permettant d'accéder au métier (liste non exhaustive)

Une Titre Responsable Opération est en cours de dépôt au niveau de la Branche Restauration Rapide.

| Intitulé | Niveau de qualification |
|---|-------------------------|
| CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant (avec expérience) | 3 (anciennement V) |
| Bac pro Commercialisation et services en restauration | 4 (anciennement IV) |
| Bac pro Sciences et Technologies de l'Hôtellerie et de la Restauration | 4 (anciennement IV) |
| CQP Management Opérationnel Relation de Service Hébergements Restaurations et Tourisme ; CQP Assistant d'exploitation en Hôtellerie ; CQP Assistant d'exploitation en restauration ; CQP Maître d'hôtel ; CQP Gouvernant | NC |
| BTS Management en Hôtellerie Restauration | 5 (anciennement III) |

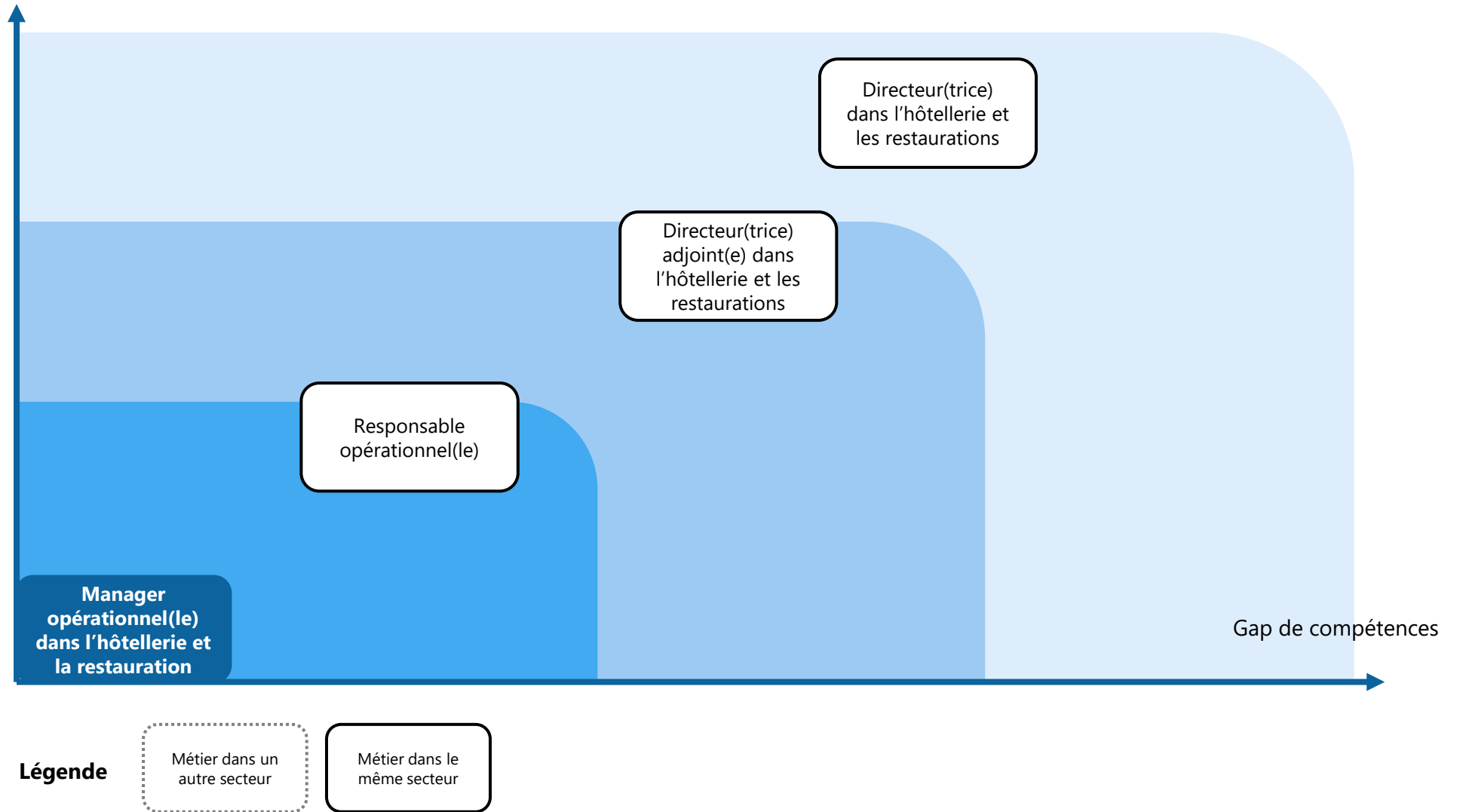
Les principaux codes NSF correspondant à ces formations sont :

- ✓ **221t : Cuisine**
- ✓ **334 : Accueil, hôtellerie, tourisme**
- ✓ **334t : Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement**

Manager opérationnel(le) dans l'hôtellerie et les restaurations

- 1. Présentation synthétique du métier
- 2. Activités et compétences professionnelles
- 3. Repères chiffrés sur l'emploi
- 4. Voies d'accès au métier
- 5. Aire de mobilités professionnelles**
- 6. Enjeux et défis sur l'emploi

Mobilité ascendante



Manager opérationnel(le) dans l'hôtellerie et les restaurations

1. Présentation synthétique du métier

2. Activités et compétences professionnelles

3. Repères chiffrés sur l'emploi

4. Voies d'accès au métier

5. Aire de mobilités professionnelles

6. Enjeux et défis sur l'emploi

Résumé des principaux enjeux et défis sur l'emploi et les compétences pour le métier en lien avec les Jeux

- **Des besoins en emploi concentrés sur la durée des Jeux, avec une hausse d'activité des personnes déjà en poste**
 - Les expériences des Jeux de Londres ou de l'Euro 2016 montrent que le pic d'activité lors de tels événements génère avant tout une **hausse de l'activité des personnes déjà en poste, avec le recours aux heures supplémentaires**.
 - En outre, le secteur pourrait favoriser le levier de la **mobilité interne** pour pouvoir répondre aux besoins occasionnés par les Jeux
- **Des difficultés structurelles de recrutement dans le secteur, liées en partie à un déficit d'attractivité**
 - Selon des professionnels du secteur, les difficultés actuelles de recrutement que rencontrent les employeurs sur ce métier renvoient à un besoin plus structurel dans le secteur.
 - Les **conditions de travail (horaires décalés, travail le week-end et les jours fériés, pics d'activité, port et manipulation de plats chauds, posture debout...)** posent des enjeux d'attractivité pour les candidats potentiels.
 - La **crise sanitaire, économique et sociale** que nous traversons actuellement accentue les difficultés de recrutement et complique considérablement les projections pour 2024. Alors qu'un tiers de l'effectif est habituellement renouvelé en un an (soit 420 000 personnes), seulement 213 000 nouveaux salariés ont rejoint le secteur entre février 2020 et février 2021. Parallèlement à cela, le secteur a connu 71 000 sortants de plus que ce qu'il avait connu l'année précédente. Ainsi, les effectifs dans l'hôtellerie-restauration ont baissé en tout et pour tout de 237.000 salariés en un an. (« Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise? » DARES, Septembre 2021).
- **Les grands enjeux pour réussir les Jeux**
 - Les enjeux de **sécurité alimentaire** se poseront avec une acuité particulière (risques sanitaires tels que la covid-19, canicule...).
 - La **diversification des habitudes et pratiques alimentaires** est d'ores et déjà un enjeu majeur pour le secteur de l'hébergement-restauration. Dans le cadre des Jeux, cet enjeu prendra une importance toute particulière puisque l'offre devra pouvoir répondre aux habitudes, pratiques et exigences des touristes étrangers.
 - **L'accueil des personnes en situation de handicap** doit nécessairement être anticipé et préparé dans les établissements et au sein des équipes. Si la formation obligatoire y fait référence, un chantier est en cours de réflexion pour continuer à améliorer davantage ces modalités d'accueil.

Sources, références et compléments méthodologiques

Ressources documentaires

- Référentiel du CQP Management Opérationnel Relation de Service Hébergements Restaurations et Tourisme – 2020.
- Fiche ROME G1602 – Personnel de cuisine – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME G1601 – Management du personnel de cuisine – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME G1802 - Management du service en restauration – Pôle Emploi, 2021.
- Fiche ROME G1503 - Management du personnel d'étage – Pôle Emploi, 2021.
- « Hébergement-restauration : quelle évolution des effectifs avec la crise ? » - DARES, Septembre 2021.
- « Impacts de la crise sanitaire du COVID-19 sur les besoins en emplois et en compétences pour la branche HCR » - KYU Lab, Avril 2021.
- Cartographie des emplois directement mobilisés par l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques Paris 2024 – CDES et Amnyos, 2019.

Note Méthodologique

- Les données présentées dans les fiches précédentes ont été construites à partir de trois sources principales :
 - Les DADS de l'INSEE
 - Les offres d'emploi de Pôle Emploi
 - L'enquête Besoin en Main d'œuvre de Pôle Emploi
- Pour chacune des fiches, un comparatif a été fait avec des données à un niveau global (tous métiers, tous secteurs)
 - A l'échelle nationale pour les données DADS
 - A l'échelle de l'Île de France pour les données Pôle Emploi (BMO et Offres collectées)
- L'indicateur de tension de recrutement correspond à la part de projets de recrutements déclarés par les employeurs comme difficiles, parmi l'ensemble de leurs projets de recrutement. Cet indicateur est issu des enquêtes BMO de Pôle Emploi.
- Ces nomenclatures n'étant pas toutes aussi précises les unes par rapport aux autres, certaines fiches se recoupent car étant sur des métiers avec une proximité forte (ex : Agents de sûreté et de sécurité privée des biens et des personnes **et** Agents de sécurité incendie des sites et bâtiments)

METIER : Chargé de communication et de marketing (création et opérationnel)

| Source | Secteur | | Nomenclature métier | |
|---------------------------------|------------|---|---------------------|---|
| INSEE - DADS | CCN | 01979 Hôtels Cafés Restaurants | PCS | 377a - Cadres de l'hôtellerie et de la restauration |
| Pôle Emploi - BMO | NAF niv. 1 | I : Hébergement et restauration | FAP 2009 | S3Z90 - Cadres de l'hôtellerie et de la restauration |
| Pôle Emploi - Offres collectées | NAF niv. 4 | 55.10Z : Hôtels et hébergement similaire 56.10A : Restauration traditionnelle 56.30Z : Débits de boissons | ROME | G1401 - Assistance de direction d'hôtel - restaurant G1402 - Management d'hôtel - restaurant G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique |