



## COMITE DE BASSIN D'EMPLOI SUD 94

« PROJET GPS ORLY-RUNGIS :  
METTONS LE CAP SUR LES  
ITINÉRAIRES PROFESSIONNELS  
DE DEMAIN »

Fiches métiers et passerelles

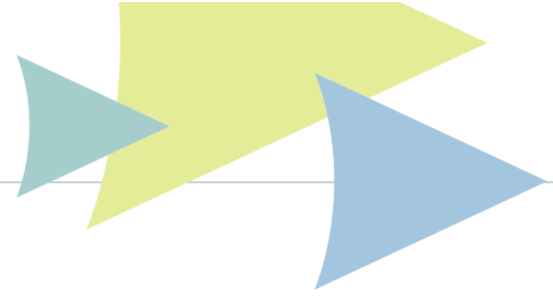
*Cécile Collot, Consultante Manager*

*Whitney CHERMAT, Consultante*

# Fiches métiers et passerelles envisagées



Métiers	Passerelles
Chauffeur livreur	Agent-e d'escale aéroportuaire → Agent-e d'accueil
Régulateur(trice) de transport	Agent-e d'escale aéroportuaire → Agent-e de gare techniques et services
Conducteur(trice) de bus (interurbain)	Agent-e d'escale aéroportuaire → Réceptionniste
Technicien-ne poids lourd	Taxi → Chauffeur-livreur
Taxi	Taxi → Régulateur de transport
Bagagiste tractoriste	Taxi → Conducteur(trice) de bus interurbain
Agent-e d'escale aéroportuaire	Taxi → Réceptionniste d'hôtel
Agent-e de gare techniques et services	Bagagiste → Préparateur(trice) de commandes
Employé-e polyvalent de la restauration	Bagagiste → Chauffeur-livreur
Employé-e d'étage	Chauffeur-livreur → Régulateur(trice) de transport
Gouvernant-e	Chauffeur-livreur → Conducteur(trice) de bus interurbain
Réceptionniste	Chauffeur-livreur → Technicien-ne poids lourds
Agent-e d'accueil	Chauffeur-livreur → Agent-e de gare techniques et services
Préparateur(trice) de commandes	Préparateur de commandes → Agent-e de gare techniques et services
Vendeur(se) sur le carreau (ou commis vendeur(se))	Employé-e d'étage → Gouvernant-e (promotion interne : pas étudiée en tant que passerelle)
	Préparateur(trice) de commandes → Vendeur(se) sur le carreau (promotion interne : pas étudiée en tant que passerelle)



▶ 1- Les fiches métiers

▶ 2- Les passerelles

# Fiche Chauffeur-livreur (1/3)

## Description et conditions

► **Description du poste : le chauffeur (euse) livreur conduit un véhicule pour effectuer des livraisons ou des enlèvements de marchandises sur une courte distance. Il prépare la livraison, charge le véhicule, livre la marchandise, voire peut être amené à prendre des commandes**

- **Autres appellations**
- Chauffeur PL / chauffeur VUL
  - Chauffeur commercial

► **Conditions d'exercice sur le territoire**

► **Type de structures**

- Nombreuses entreprises travaillant avec celles du MIN pour la livraison de produits frais ;
- Autres structures de transport / logistique sur des courtes distances
- Projets de développement d'entreprise de logistique urbaine (avec le développement du e-commerce notamment)

► **Conditions de travail**

- Horaires décalés pour les entreprises travaillant avec le MIN notamment mais plus largement (pour éviter les embouteillages)
- Livraison possible le weekend
- Conditions de circulation et de stationnement difficiles

► **Statut**

- CDD pui CDI
- Intérimaires

# Fiche Chauffeur-livreur (2/3)

## Activités et compétences

Savoir-faire génériques	Compétences génériques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Charge des marchandises, des produits</li><li>• Conduit un véhicule de transport de marchandises</li><li>• Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement</li><li>• Assure une maintenance de premier niveau</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Savoir</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Permis adapté au véhicule : permis PL encore souvent demandé sur le territoire, bien que développement des livraisons en VL ; FIMO indispensable</li><li>✓ Modalités de chargement/déchargement de marchandises</li><li>✓ Utilisation des appareils de lecture optique de codes-barres, outils de suivi informatique embarquée</li><li>✓ Suivi d'un plan de tournée, adaptation en cas de difficulté en lien avec le régulateur de transport</li><li>✓ Déplacement, chargement, transfert de chariots (CACES)</li><li>✓ Maintenance de premier niveau</li></ul></li><li>• <b>Savoir être :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sens de la relation client</li><li>✓ Ponctualité</li><li>✓ Capacité à suivre des instructions</li><li>✓ Autonomie</li><li>✓ Capacité d'adaptation à différents publics (fournisseurs, clients...)</li><li>✓ Polyvalent</li></ul></li></ul>
Savoir-faire spécifiques	Compétences spécifiques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Livre des produits frais issus de Rungis</li><li>• Prend le cas échéant des commandes chez le client livré</li><li>• Est capable de s'adapter à de nouveaux types de véhicules, mieux adaptés à la logistique du dernier kilomètre</li><li>• Sait s'adapter à des conditions de circulation difficile</li><li>• Reste calme dans les situations de stress (embouteillage, clients difficiles, stationnement...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Savoir :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et plus largement QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement)</li><li>✓ Compétences commerciales (capacité à faire remonter une demande client en cours de tournée)</li></ul></li><li>• <b>Savoir-être :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Patience</li><li>✓ Résistance au stress</li><li>✓ Capacité à garder son calme dans les situation de stress</li></ul></li></ul>

# Fiche métier Chauffeur-livreur (3/3)

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

- ▶ Le permis adapté est la condition d'entrée : VL pour certains postes, mais permis PL encore largement attendu + FIMO
- ▶ Un recrutement qui se fait plutôt sur le savoir-être (ponctualité, motivation...)
- ▶ Profils issus de secteurs réputés "difficiles" appréciés (restauration, hôtellerie)
- ▶ Peu de femmes

### ▶ Difficultés :

- ▶ Turn over relativement important et des besoins en développement ;
- ▶ Difficulté à maintenir les personnes en poste notamment du fait des conditions de travail stressantes, de conditions de rémunération peu motivantes...



- ▶ **Métiers en tension aujourd'hui et qui sera amené à se développer dans les années à venir**
- ▶ **→ identifié comme métier de départ ET d'arrivée**

# Fiche métier Régulateur/trice de transport (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- Le régulateur ou la régulatrice de transport est la personne en charge de la gestion des opérations de transport d'un site d'exploitation. Il ou elle doit suivre et transmettre les consignes de sécurité ainsi que la réglementation liées au transport de personnes ou de marchandise. Il ou elle a pour mission de planifier et réguler le transport d'une zone géographique donnée. Il ou elle coordonne une équipe de conducteurs et conductrices (conducteur bus, chauffeur-livreur...) et est leur interlocuteur/trice privilégié(e)

### ► Autres appellations

- Agent(e) de planing transport routier
- Agent(e) d'exploitation transport routier
- Coordinateur/trice d'exploitation

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Entreprises d'exploitation de transport routier de personnes
- Entreprises de livraison / logistique (nombreuses entreprises du MIN)

#### ► Conditions de travail

- Horaires décalés
- Horaires fractionnés
- Travail de nuit
- Travail le week-end
- Travail les jours fériés

#### ► Statut

- CDD puis CDI

### Principaux employeurs

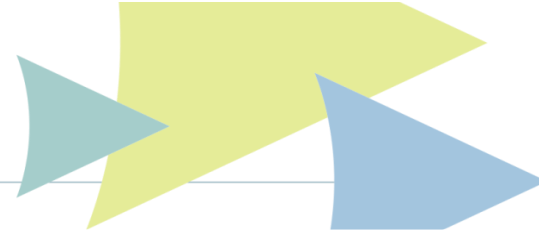
RATP

Transdev

Nombreuses entreprises de logistique sur le MIN

# Fiche métier Régulateur/tricede transport (2/3)

## Activités et compétences



### Savoir-faire génériques

- Contrôle la réalisation du transport
- Identifie les anomalies et met en place les mesures correctives adaptées
- Gère les plannings des conducteurs et conductrices
- Transmet les consignes particulières aux conducteurs et conductrices
- Contrôle la qualité de service
- Pour le transport de marchandise : faire l'interface entre le conducteur et le client

### Compétences génériques

- Savoir :
  - ✓ Maîtrise des logiciels de régulation de transport
  - ✓ Maîtrise des outils de navigation
- Savoir-être :
  - ✓ Autonomie
  - ✓ Capacité d'analyse
  - ✓ Capacité de prise de décision rapide
  - ✓ Adaptabilité
  - ✓ Capacités managériales
  - ✓ Capacité d'observation
  - ✓ Sens du détail

### Savoir-faire spécifiques

- Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire
- En lien avec le point ci-dessus, sait gérer les situation d'urgence ou de conflit avec les clients
- Sait gérer les situations liées à l'absentéisme des conducteurs et conductrices parfois important sur le territoire

### Compétences spécifiques

- Savoir :
  - ✓ Connaissance des axes en Ile de France
  - ✓ Gestion des conflits
- Savoir-être :
  - ✓ Adaptabilité
  - ✓ Capacité de prise de décision rapide
  - ✓ Capacité à garder son calme dans les situation de stress
  - ✓ Maîtrise de la réglementation du travail concernant les conducteurs et conductrices



# Fiche métier Régulateur/trice de transport (3/3)

## Profils et difficultés



### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique"
  - ▶ Niveau de formation : Bac+2 en transport ou gestion
  - ▶ Expérience : pas nécessaire
- ▶ **Beaucoup d'anciens conducteurs et conductrices qui ont évolué vers ces postes**
  - ▶ La bonne connaissance des axes de circulation francilien et des conditions de conduite est très importante
  - ▶ Un ancien conducteur peut paraître plus légitime aux yeux des conducteurs / conductrices
- ▶ **Possibilité de mobilité entre régulation de transport de marchandises, régulation de transport de personnes et aux coordinateurs aéroportuaires**
- ▶ Peu de femmes
- ▶ Tranche d'âge majoritaire : 30-45 ans

### ▶ Difficultés :

- ▶ Peu de difficultés de recrutement observées aujourd'hui ;
- ▶ Toutefois un métier qui tend à augmenter sur le territoire avec le développement de la logistique, et notamment logistique urbaine (MIN, transports en commun, mais aussi entreprises de logistique cherchant une implantation à proximité de Paris)
- ▶ Des opportunités notamment dans les métiers du transport de marchandise

### ▶ Commentaire :

- ▶ Peu de mixité



- ▶ **Un métier en développement à court et moyen termes → métier de destination**

# Fiche métier Conducteur/trice de bus interurbain (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- Le conducteur ou la conductrice est en charge du transport routier de personnes sur des trajets prédéfinis pour une compagnie de transport. Il ou elle a pour mission d'accueillir et renseigner le client.

### ► Autre appellation

- Chauffeur/chauffeuse de ramassage de personnes

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

- Type de structures
  - Entreprises d'exploitation de transport routier de personnes
- Conditions de travail
  - Horaires décalés
  - Horaires fractionnés
  - Travail de nuit
  - Travail le week-end
  - Travail les jours fériés
- Statut
  - CDD puis CDI

### Principaux employeurs

RATP

Transdev

# Fiche métier Conducteur/trice de bus interurbain (2/3)

## Activités et compétences

### Savoir-faire génériques

- Réalise le transport en commun de personnes, en service urbain et interurbain, selon la réglementation routière, les règles de sécurité des biens et des personnes et les impératifs de délai et de qualité
- Incite les voyageurs à acheter et valider leurs titres de transport
- Sait conduire de façon économique, écologique et agréable
- Est en mesure de commencer son service en temps et en heure

### Compétences génériques

- Savoir :
  - ✓ Permis transport en commun
- Savoir faire :
  - ✓ Respect des consignes
  - ✓ Capacité commerciale
  - ✓ Bon relationnel
  - ✓ Gestion du conflit
  - ✓ Patience
  - ✓ Maîtrise de soi
  - ✓ Sens aigu de la ponctualité
  - ✓ Responsabilité
  - ✓ Autonomie

### Savoir-faire spécifiques

- Sait s'adapter à une clientèle parfois difficile (ex : quartiers sensibles)
- Sait s'adapter à des conditions de circulation difficile
- Propose un service de conduite, renseignement, conseil irréprochable
- Est en capacité de s'adapter à un nouvel itinéraire / nouvelle ligne chaque semaine

### Compétences spécifiques

- Savoir-faire :
  - ✓ Gestion du conflit
  - ✓ Maîtrise de soi
  - ✓ Adaptabilité
  - ✓ Capacités commerciales

# Fiche métier Conducteur/trice de bus interurbain (3/3)

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique"
  - ▶ Niveau de formation : aucun diplôme exigé
  - ▶ Expérience : pas nécessaire
- ▶ Personnes venant de tous horizons (sans diplôme à Bac+2 n'ayant pas trouvé dans leur branche)
- ▶ Tranches d'âges : majorité 21-28 ans et de plus de 40 ans
- ▶ Peu de femmes : 12 à 13%
- ▶ Tranche d'âge majoritaire : 30-45 ans

### ▶ Difficultés :

- ▶ Décalage profil dû à des candidats qui n'ont pas les compétences sociales et le savoir-être nécessaires au métier



- ▶ Besoins en recrutement important car essor des transports en commun avec des zones industrielles qui se développent et une qualité de service de plus en plus exigeante
- ▶ Beaucoup de turn-over au sein du 94 (chez Transdev) dû à la concurrence de la RATP
- Métier de destination

# Fiche métier Technicien(ne) poids lourd (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- Le technicien ou la technicienne poids lourd effectue la maintenance de véhicules lourds tels que les camions, les bus ou les cars. Il ou elle peut effectuer des dépannages de ces derniers véhicules sur route.

### ► Autres appellations

- Mécanicien(ne) poids lourd

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Entreprises d'exploitation de transport routier de personnes
- Garages automobiles

#### ► Conditions de travail

- Temps complets
- Horaires décalés
- Astreintes (soir, nuit, weekend selon les structures)
- Métier salissant nécessitant des équipements de protection
- Nécessité de se déplacer pour se rendre sur les lieux des pannes
- Capacité à travailler en extérieur, dans des conditions climatiques pouvant être difficiles et sur route

#### ► Statut

- CDI

### Principaux employeurs

Transdev

RATP

Petit forestier

# Fiche métier Technicien(ne) poids lourd (2/3)

## Activités et compétences



### Savoir-faire génériques

- Identifie les interventions à effectuer en fonction de la fiche technique du véhicule
- Réalise des opérations d'entretien des véhicules
- Détecte les dysfonctionnements et détermine les solutions techniques adéquates de remise en état
- Change et répare les différentes pièces des véhicules
- Teste le véhicule et réalise la mise au point et les réglages
- Intervient sur le lieu de la panne (des véhicules souvent difficiles à déplacer)

### Compétences génériques

- **Savoir :**
  - ✓ Connaissance des fiches techniques et de leur lecture
  - ✓ Connaissance du principe de fonctionnement d'un moteur
  - ✓ Compétences mécaniques
  - ✓ Compétences hydrauliques
  - ✓ Compétences pneumatiques
  - ✓ Maîtrise des procédures et consignes de sécurité pour intervention sur route
- **Savoir être :**
  - ✓ Autonomie,
  - ✓ Capacité à prendre des décisions seul
  - ✓ Respect des consignes de sécurité

### Savoir-faire spécifiques

- Essor de véhicules hybrides et électriques dans les transports en commun mais également dans les véhicules de livraison urbaine

### Compétences spécifiques

- **Savoir :**
  - ✓ Compétences électriques (dues à l'essor de véhicules hybrides et électriques dans les transports en commun)

# Fiche métier Technicien(ne) poids lourd (3/3)

## Profils et difficultés



### ▶ Profils recherché

#### ▶ Niveau "théorique"

- ▶ Niveau de formation : CAP après alternance en entreprise
- ▶ Expérience : pas nécessaire en dehors de l'alternance

#### ▶ Profil

- ▶ Nécessité de compétences en mécanique / moteur minimum pour intégrer le métier, puis formations pouvant être proposées
- ▶ Candidats provenant parfois de la mécanique automobile mais décalage avec profil recherché car poids lourds beaucoup plus complexes
- ▶ Quasiment aucune femme alors que l'activité n'est pas nécessairement physique (équipements de levage, etc.)

### ▶ Difficultés :

- ▶ Réel décalage entre le profil recherché et le profil des candidats car métier qui évolue beaucoup : plus seulement de la mécanique mais beaucoup de pneumatique, hydraulique et électricité
- ▶ « Incident » de la formation pas remplie entre CFI Orly et Transdev car gros problème sourcing de Pôle Emploi : candidats n'ayant pas les compétences techniques voire le savoir-être nécessaire

### ▶ Commentaires

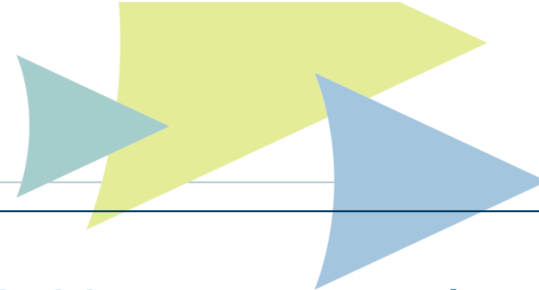
- ▶ Nécessité d'adapter la formation aux nouvelles exigences de la profession
- ▶ Nécessité de trouver un moyen d'intéresser les femmes au métier de mécanicienne



▶ **Métier en tension qui peine à recruter → métier de destination**

# Fiche métier Taxi (1/3)

## Description et conditions



### ► Description du poste

- Le conducteur ou la conductrice de taxi est en charge du transport individuel de personnes à partir d'une commune de rattachement

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Artisanat (indépendant)
- Compagnies de taxi (plus sur Orly)

#### ► Conditions de travail

- Horaires fractionnés
- Travail de nuit
- Travail le week-end

#### ► Statut

- Indépendant



# Fiche métier Taxi (2/3)

## Activités et compétences



### Savoir-faire génériques

- Accueille les personnes dans le véhicule
- Conduit les clients à l'endroit souhaité
- Est capable de proposer plusieurs trajets pour une même destination
- Adapte le trajet au regard des conditions de circulation

### Compétences génériques

- **Savoir :**
  - ✓ Permis B nécessaire
  - ✓ Connaissance du territoire
  - ✓ Connaissance de la réglementation en matière de transport de voyageurs
- **Savoir être :**
  - ✓ Capacités commerciales
  - ✓ Sens du client

### Savoir-faire spécifiques

- Est en mesure de conduire a sein du département
- S'adapte à une clientèle internationale d'autant plus nombreuse que l'aéroport d'Orly est proche
- Sait s'adapter à une clientèle diversifiée
- Propose un accueil plus qualitatif face à la concurrence des VTC

### Compétences spécifiques

- **Savoir :**
  - ✓ Connaissance de la réglementation spécifique du Val-de-Marne
  - ✓ Connaissance de la tarification spécifique du Val-de-Marne
  - ✓ Maîtrise pratique de l'anglais voire d'une autre langue
- **Savoir être :**
  - ✓ Sens plus poussé de la relation client
  - ✓ Sens de la fidélisation client
  - ✓ Adaptabilité

# Fiche métier Taxi (3/3)

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique"
  - ▶ Pas de niveau, mais nécessite d'obtenir la licence
- ▶ Toutefois des profils extrêmement diversifiés parmi les taxis, y compris en terme de compétences et savoir-être
- ▶ Tranche d'âge : 32 à 37 ans de moyenne
- ▶ Peu de femmes

### ▶ Difficultés :

- ▶ Métier en recul dû à l'essor des VTC (véhicule de transport avec chauffeur)
- ▶ Quelques situations très difficiles, certains ayant acheté leur licence à des prix très élevés (aujourd'hui peu de valeur)



▶ Métier en baisse → métier de départ

# Fiche métier Bagagiste aéroportuaire (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- Le bagagiste ou tractoriste est la personne responsable du chargement et du déchargement des bagages et du fret dans les soutes d'un avion. Il ou elle doit également ravitailler l'appareil en énergie, air et eau et assister au déplacement d'aéronefs sur les aires de déplacement. Il ou elle peut être amené-e à manœuvrer des engins particuliers sur les pistes.

### ► Autres appellations

- Agent-e de chargement de fret aérien
- Agent-e de piste aéroportuaire
- Assistant-e de piste aéroportuaire
- Pushite avion

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Sociétés de services aéroportuares

#### ► Conditions de travail

- Temps complets
- Horaires décalés (roulement)
- Travail de nuit
- Week-end et jours fériés
- Températures extrêmes, tant en été qu'en hiver
- Travail très physique (port d'équipements de protection)
- Environnement bruyant

#### ► Statut

- CDD voire intérim puis CDI

### Principaux employeurs

Sociétés de services aéroportuares : WFS très présent à Orly

# Fiche métier Bagagiste aéroportuaire (2/3)

## Activités et compétences



### Savoir-faire génériques

- Charge et décharge les soutes
- Arrime et cale les bagages, conteneurs et vrac en coordination avec des équipiers
- Réalise le tri des bagages en soute, sur piste ou en galerie, selon leur destination
- Convoie sur piste et installe le tapis bagage près de l'avion

### Compétences génériques

- *Savoir* :
  - ✓ Permis B
  - ✓ Permis piste « T » (conduite sur les aires de Trafic) délivré en interne
  - ✓ CACES
  - ✓ Règles de sûreté aéroportuaire
  - ✓ Règles de circulation sur piste aéroportuaire
  - ✓ Gestes et postures de manutention
  - ✓ Caractéristiques techniques des aéronefs
  - ✓ Lecture de codes et symboles
- *Savoir-être* :
  - ✓ Rigueur
  - ✓ Capacité à appliquer les consignes
  - ✓ Condition physique
  - ✓ Résistance physique
  - ✓ Esprit d'équipe
- *Titre de circulation aéroportuaire*

### Savoir-faire spécifiques

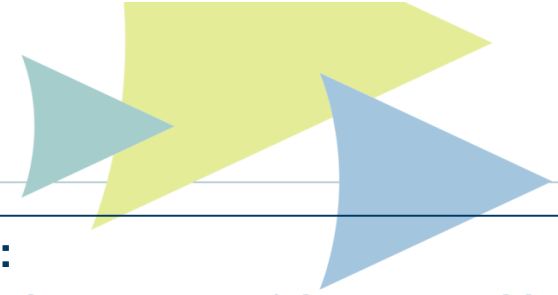
- L'activité n'est pas spécifique à l'aéroport d'Orly ; toutefois les conditions d'exercice sont celles d'un aéroport avec un trafic important

### Compétences spécifiques

- *Savoir-être*
  - ✓ Capacité à travailler dans l'urgence

# Fiche métier Bagagiste aéroportuaire (3/3)

## Profils et difficultés



### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique"
  - ▶ Niveau de formation : aucun diplôme requis
  - ▶ Expérience : pas nécessaire
- ▶ Personnes de tous âges et tous milieux, mais quasiment jamais de femmes car métiers très physique
- ▶ Nécessité d'être véhiculé du fait des horaires décalés
- ▶ Nécessité d'obtenir un titre de circulation aéroportuaire (absence de casier judiciaire)

### ▶ Difficultés :

- ▶ Turn-over important du fait des conditions de travail difficiles:
  - ▶ Poids (bien que des aides mécaniques)
  - ▶ Conditions de travail en extérieur
  - ▶ Pression sur les délais de livraison des bagages



- ▶ Peu d'évolution quantitative attendue sur ce métier (légère hausse) : automatisation encore lointaine, trafic en augmentation générant une hausse des bagages
- ▶ Mais turn-over important du fait de la pénibilité du travail et nécessité de trouver des métiers vers lesquels les bagagistes pourraient se diriger par la suite → métier de départ

# Fiche métier Agent(e) d'escale aéroportuaire (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- L'agent(e) d'escale est en charge de l'enregistrement des passagers sur un vol au départ ou en correspondance. Il ou elle se réfère à la réglementation du transport aérien pour agir en liaison et collaboration avec les différents intervenants de l'escale. Il ou elle peut coordonner une équipe d'agent(e)s d'escale.

### ► Autres appellations

- Agent(e) des services commerciaux en escale aéroportuaire
- Superviseur(se) d'escale aéroportuaire

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Compagnie aérienne low cost (Air France tend à limiter son personnel)
- Entreprises de service aéroportuaire

#### ► Conditions de travail

- Temps complets
- Travail le week-end et les jours fériés
- Horaires décalés

#### ► Statut

- CDD puis CDI

### Principaux employeurs

Transavia

Easy Jet

# Fiche métier Agent(e) d'escale aéroportuaire (2/3)

## Activités et compétences

Savoir-faire génériques	Compétences génériques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Enregistre les cartes d'embarquement</li><li>• Accueille les passagers au moment de l'embarquement</li><li>• Vérifie et enregistre les bagages des passagers (référencement, surpoids, ...)</li><li>• Sait gérer des situations compliquées</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Savoir :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Connaissance des règles de sécurité et de sûreté d'un aéroport</li><li>✓ Anglais courant</li><li>✓ Maîtrise des logiciels d'enregistrement et de réservation</li></ul></li><li>• <b>Savoir-être :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capacité d'accueil</li><li>✓ Bonne présentation</li><li>✓ Patience</li><li>✓ Adaptabilité</li><li>✓ Respect des règles et consignes aéroportuaires et spécifiques à la compagnies</li></ul></li></ul>

Savoir-faire spécifiques	Compétences spécifiques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informer et gérer les situations de conflits associés aux problématiques de surpoids de bagages ou bagages complémentaires (compagnies low cost)</li><li>• Parler une seconde langue en adéquation avec les destinations proposées à Orly</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Savoir être :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gestion du stress</li><li>✓ Gestion des conflits</li></ul></li><li>• <b>Savoir :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Pratique de l'espagnol / portugais ou arabe</li></ul></li></ul>

### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau de formation : le titre professionnel → de nombreuses formations sur le territoire
- ▶ Expérience : pas d'expérience nécessaire
- ▶ Parcours : 1<sup>er</sup> emploi dans l'aérien, provenance très variée : jeune

### ▶ Difficultés :

- ▶ Peu de difficultés à recruter
- ▶ Tendances d'évolution :
  - ▶ Métier qui tend à diminuer chez Air France → à court / moyen termes possibilité de passerelles avec des agents d'escale Air France, toutefois un attachement fort des personnes en poste à l'entreprise ;
  - ▶ Des recrutements encore dans les compagnies low cost qui se développent, mais une tendance qui devrait se tasser dans les années à venir (enregistrement sur bornes)



- ▶ Malgré quelques recrutements à court terme, un risque important de diminution des besoins sur ce profil → métier de départ



# Fiche métier Agent(e) de gare techniques et services (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- L'agent-e d'escale ferroviaire s'assure de l'assemblage du train (accrochage et décrochage des wagons) ainsi que des essais techniques sur le site de stationnement des trains. Il ou elle oriente et informe également les voyageurs.

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

- Type de structures
  - SNCF
- Conditions de travail
  - Horaires décalés
  - Travail de nuit
  - Travail le week-end voire les jours fériés
  - Travail en extérieur et en gare
  - Tenue de sécurité ou commerciale
- Statut
  - Salarié en CDD puis CDI

Source : site SNCF et offres d'emploi

# Fiche métier Agent(e) de gare techniques et services (2/3)

## Activités et compétences

### Savoir-faire génériques

- Met en place les opérations d'assemblage du train (accrochage et décrochage des wagons)
- Vérifie le bon fonctionnement des installations
- Réalise les essais techniques et les branchements nécessaires (freins, électricité, sonorisation, etc.)
- Assure la sécurité et la régularité des voyages
- Assure la qualité de services auprès des voyageurs
- Conseille et informe les voyageurs

### Compétences génériques

- **Savoir :**
  - ✓ Caractéristiques des équipements ferroviaires
  - ✓ Caractéristiques du trafic ferroviaire
  - ✓ Règles de la relation et du service client
- **Savoir être :**
  - ✓ Autonomie
  - ✓ Adaptabilité
  - ✓ Sens des responsabilités
  - ✓ Sens de la relation client
  - ✓ Rigueur
  - ✓ Organisation
  - ✓ Gestion du stress

Source : site SNCF et offres d'emploi

# Fiche métier Agent(e) de gare techniques et services (3/3)

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

#### ▶ Niveau "théorique" :

- ▶ Pas de diplôme nécessaire mais expérience minimum de 18 mois dans les métiers Transport & Logistique, Sécurité, Commerce, Services
- ▶ Ou bien Bac+1 dans les spécialités précédentes avec une double expérience technique et relation client
- ▶ **Formation au Titre professionnel dispensée par la SNCF en alternance à partir de l'obtention du Bac**

### ▶ Difficultés :



▶ **Métier en développement → métier d'arrivée**

# Fiche métier Agent(e) polyvalent(e) de restauration (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- L'employé-e polyvalent-e de restauration est en charge de la préparation et de l'assemblage de plats simples chauds ou froids. Il ou elle en effectue la vente dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et de la charte de l'établissement. Il ou elle peut être amené-e à servir des plats à table.

### ► Autres appellations

- Agent(e) de restauration rapide
- Employé(e) de cafétéria
- Employé(e) de restauration collective

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Etablissements de restauration rapide
- Restaurants d'entreprise ou de collectivité → présence forte et en développement, offrant des opportunités de recrutement ; des horaires en semaine et plutôt service en journée
- Cafétérias

#### ► Conditions de travail

- Horaires dépendant fortement de la structure d'accueil

#### ► Statut

- CDD ou CDI

### Principaux employeurs

Novotel

Mercure

Kyriad

Campanile

Samsic

# Fiche métier Agent(e) polyvalent(e) de restauration (2/3)

## Activités et compétences

Savoir faire génériques	Compétences génériques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prépare des plats simples</li><li>• Dispose des produits sur le lieu de vente</li><li>• Entretien des locaux</li><li>• Nettoie du matériel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Savoir :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Appréciation gustative</li><li>✓ Chaîne du froid</li><li>✓ Conditionnement des aliments</li><li>✓ Fiches techniques de cuisine</li><li>✓ Modes de conservation des produits alimentaires</li><li>✓ Procédures de nettoyage et de désinfection</li><li>✓ Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire</li><li>✓ Utilisation de matériel de cuisine (outils tranchants, fours, plaques de cuisson, etc.)</li><li>✓ Cellule de refroidissement</li><li>✓ Conception de prestations culinaires</li><li>✓ Gammes de produits alimentaires</li><li>✓ Législation alimentaire</li><li>✓ Modes de cuisson des aliments</li></ul></li><li>• <b>Savoir-être :</b><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Sens de la relation client</li><li>✓ Respect des règles et des consignes</li><li>✓ Savoir suivre des instructions</li><li>✓ Polyvalence</li></ul></li></ul>
Savoir faire spécifiques	Compétences spécifiques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Est en mesure de prendre des commandes en anglais du fait du nombre important de clientèle étrangère (rare)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Anglais pratique</li></ul>

# Fiche métier Agent(e) polyvalent(e) de restauration (3/3)

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique"
  - ▶ Niveau de formation : pas de formation requise
  - ▶ Expérience : pas de formation nécessaire
- ▶ Postes souvent occupés par des étudiants dans les établissements de restauration rapide
- ▶ Postes souvent occupés par des femmes dans les établissements de restauration collective ou les cafétéria
- ▶ Recrutement au savoir-être, formation réalisée en interne

### ▶ Difficultés :

- ▶ Difficultés à embaucher car métier souffrant de mauvaise presse, malgré des horaires plutôt arrangeants dans la restauration collective



- ▶ Un métier en développement (notamment restauration collective d'entreprises) et des difficultés de recrutement déjà ressenties par les entreprises → métier de destination

# Fiche métier Employé(e) d'étage (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- L'employé(e) d'étage est en charge du nettoyage des chambres et parties communes d'un établissement hôtelier. Il ou elle suit un planning de nettoyage des chambres construit par le ou la gouvernant-e.

### ► Autres appellations

- Valet/femme de chambre

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Hôtels moyenne et bas de gamme, plutôt des chaînes hôtelières
- Entreprises de nettoyage en sous-traitance

#### ► Conditions de travail

- Temps complet
- Temps partiels
- Horaires décalés (roulement)
- Week-end et jours fériés

#### ► Statut

- Missions d'intérim pour les structures sous-traitantes
- CDD puis CDI pour les structures hôtelières

### Principaux employeurs

Novotel

Mercure

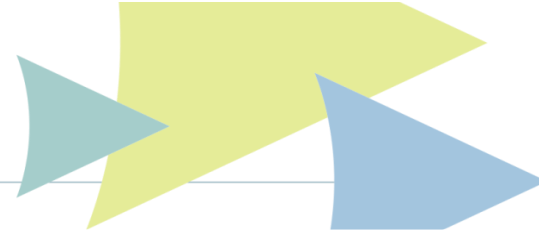
Kyriad

Campanile

Samsic

# Fiche métier Employé(e) d'étage (2/3)

## Activités et compétences



Savoir-faire génériques	Compétences génériques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Nettoie les chambres de l'établissement hôtelier</li><li>• Change les draps</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savoir :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Connaissance des règles d'hygiène et de propreté</li><li>✓ Connaissance des produits d'hygiène et de nettoyage</li></ul></li><li>• Savoir être :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Condition physique correcte</li><li>✓ Adaptabilité</li><li>✓ Ponctualité</li><li>✓ Capacité à travailler rapidement</li></ul></li></ul>

Savoir-faire spécifiques	Compétences spécifiques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sait s'adapter à différentes structures hôtelières si travaillant dans une entreprise de sous-traitance</li><li>• Sait s'adapter à une clientèle d'affaires</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savoir-être :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Adaptabilité</li><li>✓ Respect des règles spécifiques à la structure</li></ul></li></ul>



# Fiche métier Employé(e) d'étage (3/3)

## Profils

### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau de formation : aucune
- ▶ Expérience : aucune expérience requise
- ▶ Profil actuel :
  - ▶ Majorité de femmes
  - ▶ Tranche d'âges : entre 25 et 40 ans en majorité

### ▶ Difficultés :

- ▶ Difficultés à recruter car le métier a mauvaise presse malgré l'investissement de certaines structures hôtelières pour fidéliser ses équipes
- ▶ Tendances d'évolution :
  - ▶ Sous-traitance des activités de nettoyage dans les hôtels qui amène parfois les femmes et valets de chambre à travailler dans différentes structures hôtelières
- ▶ Horaires de travail qui nécessitent souvent d'être véhiculé

# Fiche métier Gouvernant(e) (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- Le ou la gouvernant-e manage l'équipe de femmes et valets de chambre d'un établissement hôtelier. C'est la personne qui gère les plannings de son équipe ainsi que les stocks de matériel de nettoyage et qui contrôle le travail effectué par les personnes sous ses ordres. Il ou elle organise le nettoyage et répond aux demandes spécifiques des clients.

### ► Autres appellations

- Responsable d'étage
- Chef gouvernant(e)
- Assistant(e) gouvernant(e) général(e)

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Hôtels moyenne et bas de gamme, plutôt des chaînes hôtelières
- Plutôt des chaînes hôtelières
- Peu d'hôtel de centre-ville, plutôt des hôtels en zones d'activité (ou zone aéroportuaire)
- Des hôtels qui travaillent le plus souvent avec du personnel intérimaire ou des structures sous-traitantes pour le nettoyage des chambres

#### ► Conditions de travail

- Temps complet
- Horaires décalés (roulement)
- Week-end et jours fériés

#### ► Statut

- CDI

### Principaux employeurs

Novotel

Mercure

Kyriad

Campanile

# Fiche métier Gouvernant(e) (2/3)

## Activités et compétences



Savoir-faire génériques	Compétences génériques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablit le planning du personnel d'étage selon l'occupation des chambres</li><li>• Contrôle l'état de propreté des chambres et des parties communes</li><li>• Suit l'état des stocks et gère les commandes en fonction des besoins en approvisionnement</li><li>• Gère une équipe de femmes et valets de chambre</li><li>• Sait répondre aux besoins spécifiques de certains clients</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savoir :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Connaissance des règles d'hygiène et de propreté</li><li>✓ Anglais pratique</li><li>✓ Maitrise de l'utilisation des produits d'entretien et règles de sécurité</li><li>✓ Modalité des stockages des produits d'entretien</li></ul></li><li>• Savoir être :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capacité d'organisation</li><li>✓ Capacité d'adaptabilité</li><li>✓ Sens des contraintes budgétaires</li><li>✓ Management</li></ul></li></ul>
Savoir-faire spécifiques	Compétences spécifiques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Etre en mesure de manager du personnel extérieur à la structure (sous-traitance du nettoyage)</li><li>• S'adapter à une clientèle d'affaires, aux horaires des clients si travaillent sur le MIN ou aéroport</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savoir-être :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capacité d'adaptation</li><li>✓ Management d'équipe dont le personnel change</li><li>✓ Capacité de former le personnel sous-traitant aux normes et attentes spécifiques de l'hôtel</li><li>✓ Capacité d'organisation</li><li>✓ Capacité de planification</li></ul></li></ul>

### ► Profils recherché

#### ► Niveau théorique

- Bac hôtelier ou CAP/BEP en hôtellerie ou titre professionnel
- Expérience : expérience dans le milieu hôtelier requise

- **Parcours constatés : souvent ancien(ne)s femmes/valets de chambre ou bien des étrangers ayant exercé le même métier dans leur pays d'origine → mobilité difficile depuis un métier proche dans un autre secteur d'activité**

### ► Difficultés :

#### ► Peu de difficultés à recruter

#### ► Tendances d'évolution :

- Sous-traitance des activités de nettoyage dans les hôtels qui amène parfois des gouvernant(e)s à manager du personnel n'appartenant pas à la même structure : peut créer des difficultés



- **Un métier « destination » en interne, laissant aux femmes et valets de chambre une opportunité de mobilité → un métier que nous proposons de ne pas cibler comme destination pour d'autres métiers.**

# Fiche métier Réceptionniste d'hôtel (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- Le réceptionniste d'hôtel est la personne en charge de l'accueil des clients au sein de l'établissement hôtelier. Il ou elle a pour mission de renseigner les clients sur les conditions de séjour, les formalités, les prix et les possibilités d'accueil au sein de l'établissement. Il ou elle effectue les tâches administratives et comptables des dossiers clients.

### ► Autres appellations

- Agent de réservation
- Chef de brigade de réception hôtelière
- Night auditor
- Chef de réception en hôtellerie

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Hôtels moyenne et bas de gamme
- Plutôt des chaînes hôtelières
- Peu d'hôtel de centre-ville, plutôt des hôtels en zones d'activité (ou zone aéroportuaire)
- Clientèle essentiellement de passage (avant vol) ou tourisme d'affaire, peu (pas) de clientèle touristique → faible fidélisation

#### ► Conditions de travail

- Temps complet
- Horaires décalés (roulement)
- Travail de nuit : night auditor (différent d'un veilleur de nuit classique)
- Week-end et jours fériés

#### ► Statut

- CDI et CDD

### Principaux employeurs

Novotel

Mercure

Kyriad

Campanile

# Fiche métier Réceptionniste d'hôtel (2/3)

## Activités et compétences

Savoir-faire génériques	Compétences génériques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Accueille les clients lors du check in (s'il a lieu) et du check out</li><li>• Peut renseigner et conseiller les clients sur les services de l'hôtel, les tarifs et les formalités</li><li>• Sait utiliser les logiciels de réservation et de facturation</li><li>• Sait gérer une situation imprévue</li><li>• Sait répondre aux demandes des clients</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savoir :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Connaissance des logiciels de réservation et de facturation</li><li>✓ Procédures d'encaissement, paiement</li><li>✓ Maîtrise des consignes de sécurité</li><li>✓ Planification</li></ul></li><li>• Savoir être :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Capacité d'accueil</li><li>✓ Adaptabilité</li><li>✓ Réactivité</li><li>✓ Gestion du stress</li><li>✓ Être force de proposition</li><li>✓ Capacités sociales, patience</li></ul></li></ul>
Savoir-faire spécifiques	Compétences spécifiques
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sait s'adapter à une clientèle d'affaires et à horaires atypiques</li><li>• Travaille avec une clientèle internationale (Orly)</li><li>• Clientèle liée à l'aéroport → retard de vols, hébergement d'urgence (non départ d'un vol...)</li><li>• Quelques hôtels bas ou moyenne gamme avec peu de personnel</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savoir :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Niveau d'anglais d'autant plus important qu'une partie de la clientèle est internationale, 2ème langue appréciée (pays du sud)</li></ul></li><li>• Savoir être :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Adaptabilité</li><li>✓ Gestion des urgences</li><li>✓ Polyvalence</li><li>✓ Autonomie</li></ul></li></ul>

# Fiche métier Réceptionniste d'hôtel (3/3)

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique"
  - ▶ Niveau de formation : BTS tourisme
  - ▶ Expérience : pas ou peu d'expérience requise
- ▶ Mais un besoin de recrutement axé plus sur le savoir-être que sur les compétences techniques ou expérience (sens de l'accueil, capacité commerciale) et l'anglais.

### ▶ Difficultés :

- ▶ Eventuels décalages entre profil recherché et candidats liés au savoir-être devenu primordial pour les structures hôtelières
- ▶ Des difficultés à garder le ou la réceptionniste plus de quelques années en raison d'une lassitude face aux exigences des clients

### ▶ Commentaires

- ▶ Un essor des structures qui privilégient le contact direct avec le client : le ou la réceptionniste reste de moins en moins derrière son comptoir et accueille le client à l'entrée de l'hôtel (utilisation de tablettes, etc.)
- ▶ Une utilisation accrue des sites de réservation par les clients des hôtels qui pousse les structures à proposer un service personnalisé au client, d'où le besoin de réceptionnistes avec de grandes capacités sociales et commerciales



- ▶ Des projets hôteliers qui devraient accroître le besoin + un turn over sur ce métier → métier de destination (attention cependant peu de postes)

# Fiche métier Agent(e) d'accueil (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- L'agent ou agente d'accueil est en charge d'accueillir, renseigner et orienter des personnes à l'espace de réception que ce soit au sein d'un aéroport, d'une entreprise, dans une gare...

### ► Autres appellations

- Steward/hôtesse au sol
- Agent(e) d'information
- Chargé(e) d'accueil
- Employé(e) d'accueil

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- Entreprises d'assistance aéroportuaire
- Intérim
- Grandes entreprises de service

#### ► Conditions de travail

- En fonction du secteur dans lequel le métier est exercé

#### ► Statut

- Intérimaires,
- CDD puis CDI



# Fiche métier Agent(e) d'accueil (2/3)

## Activités et compétences



### Savoir-faire génériques

- Accueille les personnes et les informe (accueil de client, des colis...)
- Répond aux appels téléphonique du standard

### Compétences génériques

- Savoir :
  - ✓ Anglais courant
  - ✓ Utilisation des outils informatiques
- Savoir être :
  - ✓ Sens du contact client
  - ✓ Gestion du stress
  - ✓ Adaptabilité
  - ✓ Présentation

### Savoir-faire spécifiques

- Des profils souvent liés à l'aéroport :
- Accueille les personnes et les informe sur les conditions d'enregistrement, d'embarquement/débarquement et de vol
  - Fluidifie le trafic des voyageurs dans l'aéroport à proximité des comptoir d'enregistrements ou à l'entrée des zones d'inspection filtrage
  - Actualise les informations à transmettre aux voyageurs
- Sait s'adapter à une clientèle internationale du Sud de l'Europe dû au nombre important de vols vers ces destinations

### Compétences spécifiques

- Des profils souvent liés à l'aéroport :
- Savoir :
    - ✓ Espagnol, portugais et/ou arabe pratique apprécié
    - ✓ Connaissance des règles de sécurité aéroportuaire

# Fiche métier Agent(e) d'accueil (3/3)

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique"
  - ▶ Certificat de qualification professionnel Chargé(e) d'accueil
  - ▶ Titre professionnel Accompagnateur de Tourisme
- ▶ Profil recherché sur le territoire : la porte d'entrée vers ce poste est avant tout l'anglais, puis la motivation et la présentation / sens du client

### ▶ Difficultés :

- ▶ Nécessité d'obtenir un Titre de Circulation Aéroportuaire délivré par les autorités administratives après enquête de moralité (casier judiciaire vierge) pouvant constituer un frein pour les emplois sur l'aéroport ;
- ▶ Difficulté à recruter des personnes ayant un suffisamment bon niveau d'anglais.



▶ Un métier en développement sur l'aéroport → métier d'arrivée

# Fiche métier Préparateur/trice de commandes (1/3)

## Description et conditions

### ► Description du poste

- Le préparateur ou la préparatrice de commandes exécute des opérations de réception, de stockage, de tenue de stocks, de préparation de commandes et d'expédition de produits frais. Il ou elle peut réaliser des opérations de manutention et être amené(e) à conduire des engins de manutention.

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

#### ► Type de structures

- MIN de Rungis
- Agences d'intérim

#### ► Conditions de travail

- Horaires décalés voire de nuit (possible mais pas systématique)
- Travail le week-end voire les jours fériés (possible mais pas systématique)
- Travail physique (implique de porter des charges lourdes)
- Environnement bruyant
- Environnement potentiellement froid, humide, odorant (produits de la mer)
- Saisonnalité du métier

#### ► Statut

- Salarié en CDD puis CDI
- Intérimaire (saisonnalité du métier)

# Fiche métier Préparateur/trice de commandes (2/3)

## Activités et compétences

### Savoir-faire génériques

- Réceptionne les produits et contrôle la conformité de la livraison
- Effectue le prélèvement de produits selon les instructions de préparation de commandes
- Constitue les colis selon la procédure de préparation de commandes
- Renseigne les supports de suivi et transmet l'état des produits détériorés

### Compétences génériques

- Savoir :
  - ✓ Règles et consignes de sécurité
  - ✓ Règles de manutention et de transport de marchandises
  - ✓ Lecture et écriture des données
  - ✓ Titulaire du CACES (possibilité d'être formé par l'entreprise)
- Savoir être :
  - ✓ Rigueur
  - ✓ Respect des marchandises
  - ✓ Travail d'équipe
  - ✓ Résistance physique (charges lourdes)

### Savoir-faire spécifiques

- Manipule les marchandises d'autant plus consciencieusement que ce sont des produits frais
- S'adapte aux différents types de produits qu'il ou elle est amené-e à manipuler (fruits, légumes, viande, fruits de mer, vin, etc.)
- S'adapte à des environnements souvent réfrigérés et humides pour la conservation des produits frais

### Compétences spécifiques

- Savoir :
  - ✓ Règles spécifiques de manutention et de manipulation des produits
- Savoir-être :
  - ✓ Conscience professionnelle
  - ✓ Respect des marchandises
  - ✓ Résistance physique (humidité, froid, etc.)

# Fiche métier Préparateur/trice de commandes (3/3)

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique" : CAP/BEP en magasinage ou pas de diplôme
- ▶ Niveau "réel" : Pas de diplôme nécessaire
- ▶ Tranche d'âge : la trentaine et quelques cinquantenaires
- ▶ Très peu de femmes, voire aucune selon les entreprises

### ▶ Difficultés :

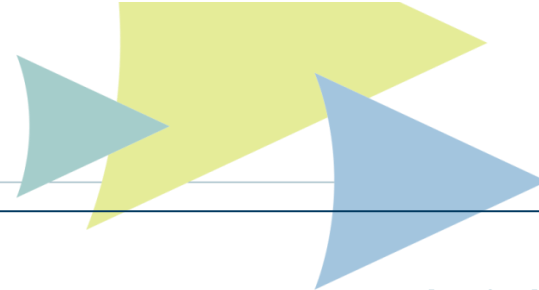
- ▶ Pas de difficultés à trouver des candidats mais des besoins qui vont en grandissant
- ▶ Décalage ressenti entre le profil recherché et celui de certains candidats
  - ▶ Vite rebutés par les conditions de travail
  - ▶ Ne savent pas lire ni écrire



▶ **Métier en tension → métier d'arrivée et métier de départ**

# Fiche métier **Commis vendeur (1/3)**

## Description et conditions



### ► Description du poste

- Le commis-vendeur (ou vendeur(se) sur le carreau) a pour mission la vente en gros de produits frais (fruits, légumes, viande, fleurs, etc.) à des professionnels (restaurateurs, détaillants, collectivités, etc.). Il ou elle peut être amené(e) à préparer des commandes pour ses clients.

### ► Conditions d'exercice sur le territoire

- Type de structures
  - MIN de Rungis
- Conditions de travail
  - Horaires décalés voire de nuit
  - Travail le week-end
  - Travail physique (implique de porter des charges lourdes)
  - Peut s'effectuer en zone réfrigérée
- Statut
  - Salarié en CDD puis CDI
  - Intérimaire puis CDI

# Fiche métier Commis vendeur(2/3)

## Activités et compétences



### Savoir-faire génériques

- Accueille et conseille les personnes
- Argumente les ventes
- Négocie le prix d'une vente
- Encaisse le montant d'une vente
- Contrôle la conformité d'un produit
- Définit les besoins en approvisionnement
- Prépare les commandes
- Organise le transport des marchandises

### Compétences génériques

- **Savoir :**
  - ✓ Connaît bien ses produits
  - ✓ Sait argumenter et négocier commercialement
  - ✓ Connaît les règles d'hygiène en terme de chaîne du froid
  - ✓ Sait utiliser un logiciel de gestion des stocks
  - ✓ Est capable d'établir une stratégie commerciale
- **Savoir être :**
  - ✓ Sens commercial
  - ✓ Ponctualité
  - ✓ Politesse
  - ✓ Humilité

### Savoir-faire spécifiques

- S'adapte à une clientèle très diversifiée
- S'adapte au monde très particulier du MIN de Rungis

### Compétences spécifiques

- **Savoir :**
  - ✓
- **Savoir-être :**
  - ✓ Adaptabilité

# Fiche métier **Commis vendeur (3/3)**

## Profils et difficultés

### ▶ Profils recherché

- ▶ Niveau "théorique" : Bac+2 dans le secteur de la vente
- ▶ Niveau "réel" :
  - ▶ Pas besoin de diplôme particulier
  - ▶ Des employeurs qui se concentrent sur les expertises produits et les savoir-être indispensables
  - ▶ Des commis-vendeurs pour la plupart préparateurs de commandes avant qui évoluent vers commercial par la suite
- ▶ Tranche d'âge : la vingtaine et quelques trentenaires
- ▶ Autant d'hommes que de femmes

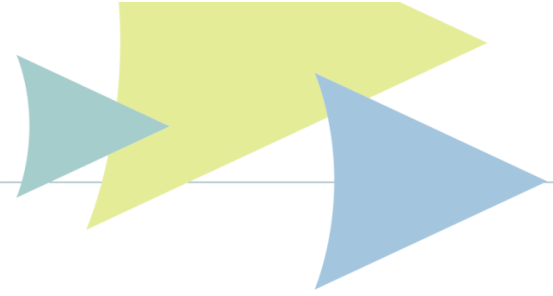
### ▶ Difficultés :

- ▶ Le GE du marché de Rungis hâpe les bons profils au détriment des entreprises n'en faisant pas partie (mieux payés)
- ▶ Une image dégradée du métier malgré des campagnes de promotion récentes
- ▶ Beaucoup d'intérimaires qui ne souhaitent pas rentrer dans l'entreprise en CDI et préfèrent garder leur indépendance



▶ **Métier en tension → métier d'arrivée**





▶ 1- Les fiches métiers

▶ 2- Les passerelles

# Passerelle Agent(e) d'escale vers Agent(e) d'accueil

## Proximité de compétences



### Agent d'escale

### Compétences communes

### Agent d'accueil

Savoir

- ▶ Anglais courant (+ autre langue éventuelle)
- ▶ Règles de sécurité et de sûreté aéroportuaire
- ▶ Outils informatiques (bornes d'enregistrement, etc.)
- ▶ Techniques de communication
- ▶ Réglementation du transport de matière et produits dangereux
- ▶ Terminologie aéronautique

- ▶ Réponses au téléphone et orientation des personnes (pour les postes en entreprises, hors aéroport)

Savoir-faire

- ▶ Gestion de conflit

- ▶ Logiciels d'enregistrement
- ▶ Accueil des passagers
- ▶ Adaptabilité à la clientèle

Savoir-être

- ▶ Patience
- ▶ Ponctualité / adaptation aux horaires décalés
- ▶ Gestion des conflits

- ▶ Adaptabilité
- ▶ Présentation
- ▶ Gestion du stress
- ▶ Sens du contact client

# Passerelle Agent(e) d'escale vers Agent(e) d'accueil

## Analyse

▶ Pas de formation nécessaire

### ▶ Freins et leviers

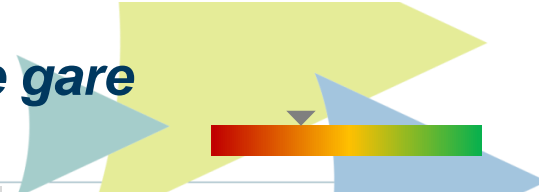
- ▶ Profils et activités très similaires
- ▶ Conditions de travail très similaires
- ▶ Leviers :
  - ▶ Compétences quasiment identiques
  - ▶ Toutes les activités de l'agent(e) d'accueil ont déjà été réalisées par l'agent(e) d'escale
  - ▶ Pour les postes d'accueil hors aéroport, des horaires de travail en semaine exclusivement
- ▶ Freins :
  - ▶ Peut être vécu comme un déclassement
  - ▶ Une partie des postes ne seront pas dans l'accueil à l'aéroport  
→ nécessité de valider l'appétence à changer d'environnement de travail

### ▶ Bilan

- ▶ Pour une partie du développement, avantage des métiers à être exercés au sein du même secteur d'activité et sur le site de l'aéroport ;
- ▶ Pour une autre partie, des postes en accueil d'entreprises (en développement avec l'implantation d'activités tertiaires) qui nécessitent de changer de lieu et d'environnement de travail (mais des horaires plus réguliers)
- ▶ Aucune formation nécessaire pour cette passerelle
- ▶ Inconvénient de représenter éventuellement un déclassement pour les agent(e)s d'escale



# Passerelle Agent d'escale aéroportuaire vers Agent de gare techniques et services - Proximité de compétences



	Agent d'escale aéroportuaire	Compétences communes	Agent de gare techniques et services
Savoir	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Anglais courant</li> <li>▶ Utilisation des outils informatiques (et notamment des bornes d'enregistrement)</li> <li>▶ Connaissance des règles de sécurité aéroportuaire</li> <li>▶ Espagnol, portugais et/ou arabe pratique apprécié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Règles de la relation et du service client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Caractéristiques des équipements ferroviaires</li> <li>▶ Caractéristiques du trafic ferroviaire</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fluidifie le trafic des voyageurs dans l'aéroport à proximité des comptoir d'enregistrements ou à l'entrée des zones d'inspection filtrage</li> <li>▶ Sait s'adapter à une clientèle internationale du Sud de l'Europe dû au nombre important de vols vers ces destinations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conseille et informe les voyageurs</li> <li>▶ Transmet les informations nécessaires aux voyageurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Met en place les opérations d'assemblage du train (accrochage et décrochage des wagons)</li> <li>▶ Vérifie le bon fonctionnement des installations</li> <li>▶ Réalise les essais techniques et les branchements nécessaires (freins, électricité, sonorisation, etc.)</li> <li>▶ Assure la qualité de services auprès des voyageurs</li> </ul>
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Présentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sens du contact client</li> <li>▶ Adaptabilité</li> <li>▶ Gestion du stress</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Autonomie</li> <li>▶ Sens des responsabilités</li> <li>▶ Rigueur</li> <li>▶ Organisation</li> </ul>

# Passerelle Agent d'escale aéroportuaire vers Agent de gare techniques et services - Analyse

## ► Freins

- Des connaissances techniques indispensables pour devenir agent de gare
- Des univers différents, un passage de l'aéroport vers la gare qui peut être vécu comme un déclassement
- Un travail en extérieur qui nécessite de la manutention

## ► Leviers

- Compétences liées au service client similaires
- Des avantages intéressants en tant que salarié de la SNCF
- Une sécurité de l'emploi en tant qu'agent de gare
- Des horaires de travail similaires, en fonction des départs des trains

## ► Parcours de formation envisageable

- Formation délivrée par la SNCF en alternance uniquement pour les moins de 26 ans pendant laquelle les personnes formées sont payées
- Formation en interne par la SNCF à la prise de poste pour une personne ayant déjà une expérience dans le secteur

## ► Une passerelle difficile du fait du grand nombre de compétences techniques à acquérir

- Deux métiers assez différents dû à l'aspect technique du métier d'agent(e) de gare qui peut constituer un frein auprès des agent(e)s d'escale aéroportuaire
- Des compétences similaires et un sens du contact client très important pour la SNCF
- Une offre de formation pour les moins de 26 ans qui peut éventuellement intéresser des jeunes sortant de formation agent d'escale et sans emploi



# Passerelle Agent d'escale vers Réceptionniste

## Proximité de compétences



### Compétences Agent d'escale

### Mêmes compétences

### Compétences Réceptionniste

Savoir

- ▶ Terminologie aéronautique
- ▶ Règles de sûreté et de sécurité aéroportuaires
- ▶ Réglementation du transport de matière et produits dangereux

- ▶ Outils bureautiques
- ▶ Techniques de communication
- ▶ Anglais courant / autre langue

- ▶ Etablir une facture
- ▶ Effectuer les formalités administratives à l'arrivée des clients
- ▶ Actualiser le planning d'occupation des chambres

Savoir-faire

- ▶ Logiciels d'enregistrement

- ▶ Accueille les personnes
- ▶ S'adapte à la clientèle
- ▶ Sait gérer les situations difficiles

- ▶ Logiciels de réservation
- ▶ Logiciels de facturation

Savoir-être

- ▶ Adaptabilité
- ▶ Patience
- ▶ Capacité d'accueil / bonne présentation
- ▶ Ponctualité / adaptation aux horaires décalés
- ▶ Gestion du stress
- ▶ Gestion des conflits

- ▶ Autonomie, capacité à gérer une situation seul

# Passerelle Agent(e) d'escale vers Réceptionniste

## Analyse

### ► Freins et leviers

#### ► Profils très similaires :

- En contact avec les clients
- Nécessité de parler anglais et d'autres langues
- Gestion de situations difficiles dans les deux métiers

#### ► Conditions de travail très similaires

- Horaires décalés
- Travail les jours fériés et les week-ends

#### ► Leviers :

- Hôtels plus faciles d'accès (parking)
- Conditions de travail dans les compagnies low costs difficiles (roulement, vente, tâche de ménage...)
- Des niveaux de salaire proches (en fonction de l'ancienneté) mais pas de complément sur des ventes dans le métier de réceptionniste

#### ► Freins :

- En fonction des structures de départ et d'arrivée, peut être vécu comme un déclassement

### ► Bilan : mise en œuvre difficile car pouvant être vécue comme un déclassement (en fonction de la gamme de l'hôtel), malgré la proximité des compétences

- Nécessité de passer par une formation (qui peut être formation interne) pour acquérir les connaissances en terme d'utilisation logiciels et règles de facturation
- Savoir-être très similaire entre les deux métiers qui constitue le principal critère d'embauche pour les employeurs actuellement



### ► Parcours de formation envisageable

#### ► Formation en organisme hôtelier

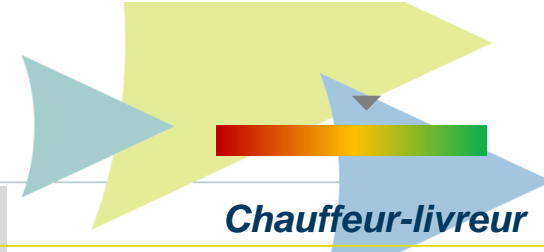
- Logiciels de réservation & facturation
- Règles d'accueil en hôtel

#### ► Formation qualifiante pour obtention du titre professionnel de niveau IV (6 mois dont 7 semaines en entreprise)

#### ► Ou possibilité de se former en interne

# Passerelle Taxi vers Chauffeur-livreur

## Proximité de compétences



### Taxi

### Compétences communes

### Chauffeur-livreur

#### Savoir

- Réglementation du transport de personnes

- Principes de relation client
- Utilisation de matériel de navigation
- Connaissance du territoire francilien et de ses axes routiers

- Modalités de chargement/déchargement
- Normes QHSE
- Utilisation d'appareils de lecture optique de codes-barres
- Gestes et postures de manutention
- Plan de tournée
- Maintenance de premier niveau

#### Savoir-faire

- Conduit et dépose le client à son lieu de destination
- Accueille la clientèle à bord du véhicule et précise la destination et les impératifs avec le client
- Détermine un itinéraire en fonction des délais et des particularités du trafic
- Encaisse le paiement d'un déplacement

- Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire
- Sait s'adapter à des interlocuteurs différents

- Charge et décharges des marchandises
- Conduit un véhicule de transport de marchandises → nécessite encore souvent permis PL et FIMO obligatoire
- Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement
- Enregistre les données d'une commande

#### Savoir-être

- Capacité de prise de décision rapide
- Conduite agréable
- Sens de la fidélisation client

- Sens de la relation client
- Autonomie
- Adaptabilité
- Patience
- Gestion des imprévus

- Gestion du stress
- Polyvalence
- Bonne réaction à la pression
- Gestion du conflit
- Respect du règlement
- Respect des instructions



# Passerelle Taxi vers Chauffeur-livreur

## Analyse

### ► Profils

- Deux métiers plutôt masculins ;
- Moyenne d'âge plutôt plus faible parmi les chauffeur-livreurs

### ► Freins

- Prix de la licence qui représente un poids non négligeable pour les chauffeurs de taxi et qui freine aujourd'hui les passerelles ;
- Passerelle qui pourrait être vécue comme un déclassement
- Horaires de travail fixes pour les chauffeur livreurs (avec des tournées qui commencent tôt) vs autonomie des taxis
- Métier de chauffeur livreur physique (chargement / déchargement) et non adapté à tous les chauffeurs de taxi (nécessité d'une bonne condition physique)

### ► Leviers

- Horaires et salaires fixes

### ► Bilan :

- Une passerelle "théorique" relativement facile en terme de compétences, cependant des freins importants pour la mettre en œuvre :
  - Perte d'autonomie du taxi
  - Déclassement (dont risque de baisse de salaire)
  - Métier physique
  - Image du métier de chauffeur-livreur
- Le passage par ce métier pourrait constituer une étape pour régulateur de transport

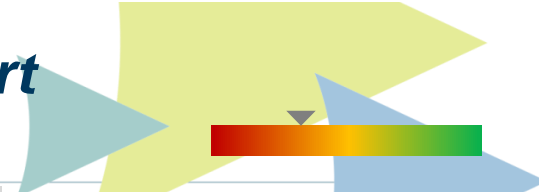


### ► Parcours de formation envisageable

- Permis adapté au type de véhicule conduit (permis PL encore souvent nécessaire + FIMO)

# Passerelle Taxi vers Régulateur(trice) de transport

## Proximité de compétences



### Taxi

### Compétences communes

### Régulateur(trice) de transport

#### Savoir

- ▶ Principes de relation client
- ▶ Environnement géographique et culturel
- ▶ Connaissance de la tarification du Val-de-Marne

- ▶ Réglementation du transport de personnes
- ▶ Connaissance du territoire francilien et de ses axes routiers
- ▶ Maîtrise des outils de navigation

- ▶ Maîtrise des logiciels de régulation de transport

#### Savoir-faire

- ▶ Conduit et dépose le client à son lieu de destination
- ▶ Accueille la clientèle à bord du véhicule et précise la destination et les impératifs avec le client
- ▶ Encaisse le paiement d'un déplacement
- ▶ Sait s'adapter à des trajets plus ou moins longs
- ▶ Sait s'adapter à une clientèle diversifiée

- ▶ Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire
- ▶ Détermine un itinéraire en fonction des délais et des particularités du trafic

- ▶ Contrôle la réalisation du transport
- ▶ Gère les plannings des conducteurs et conductrices
- ▶ Transmet les consignes particulières aux conducteurs et conductrices
- ▶ Contrôle la qualité de service
- ▶ Sait gérer les situations liées à l'absentéisme des conducteurs et conductrices parfois important sur le territoire

#### Savoir-être

- ▶ Patience
- ▶ Gestion des imprévus
- ▶ Conduite agréable
- ▶ Sens de la fidélisation client
- ▶ Respect des consignes et des règles édictées par la commune de rattachement

- ▶ Capacité de prise de décision rapide
- ▶ Autonomie
- ▶ Adaptabilité
- ▶ Gestion des imprévus
- ▶ Sens de la relation client

- ▶ Capacité d'analyse
- ▶ Capacités managériales
- ▶ Maîtrise de la réglementation du travail concernant les conducteurs et conductrices

# Passerelle Taxi vers Régulateur(trice) de transport

## Analyse

- ▶ **Profils assez similaires**
  - ▶ Beaucoup d'hommes, dans la même tranche d'âge
- ▶ **Conditions de travail**
  - ▶ Travail de nuit
  - ▶ Horaires décalés
  - ▶ Passage d'une profession exercée souvent en indépendant à une profession salariée
- ▶ **Freins**
  - ▶ Prix de la licence qui représente un poids non négligeable pour une partie des chauffeurs de taxi
  - ▶ Des compétences à acquérir pour devenir régulateur (gestion des plannings, utilisation de logiciels spécialisés dans la régulation, management, etc.)
  - ▶ Travail en équipe, avec des horaires fixes, alors que les taxi sont autonome pour fixer leurs horaires
- ▶ **Leviers**
  - ▶ Connaissance des chauffeurs et chauffeuses de taxi concernant les trajets urbains et interurbains pouvant bénéficier au métier de régulateur
  - ▶ Savoir-être similaire (adaptabilité, autonomie, etc.)
  
- ▶ **Parcours de formation envisageable**
  - ▶ Formation en gestion logistique pouvant s'acquérir aisément
  - ▶ Eventuellement, passage par le métier de chauffeur de bus / chauffeur livreur pour connaître la réalité du travail de terrain nécessaire pour faciliter la passerelle et gagner en crédibilité
  
- ▶ **Une passerelle plutôt difficile**
  - ▶ Des difficultés concernant les dettes des chauffeurs de taxi vis-à-vis de leur licence : pas envie d'abandonner le métier
  - ▶ Nécessité d'acquérir des techniques de management et autres compétences pas forcément propres à la profession de taxi
  - ▶ Mais des savoirs qui pourraient se révéler utiles pour un taxi devenant régulateur de transport
  - ▶ Un passage vers la profession de conducteur pourrait se révéler nécessaire afin de se familiariser avec le monde des transports en commun, assez différent de celui de chauffeur de taxi



# Passerelle Taxi vers Réceptionniste d'hôtel - Proximité de compétences



## Taxi

## Compétences communes

## Réceptionniste d'hôtel

### Savoir

- ▶ Environnement géographique et culturel
- ▶ Réglementation du transport de personnes
- ▶ Utilisation de matériels de navigation

- ▶ Principes de relation client

- ▶ Connaissance des logiciels de réservation et de facturation
- ▶ Procédures d'encaissement, paiement
- ▶ Maîtrise des consignes de sécurité
- ▶ Planification
- ▶ Niveau d'anglais d'autant plus important qu'une partie de la clientèle est internationale, 2ème langue appréciée (pays du sud)

### Savoir-faire

- ▶ Déterminer un itinéraire en fonction des délais et des particularités du trafic
- ▶ Conduire et déposer le client à son lieu de destination
- ▶ Etablir un devis
- ▶ Réaliser des trajets urbains et interurbains
- ▶ Encaisser le montant d'une vente/course
- ▶ Tenir une caisse

- ▶ Délivrer une facture
- ▶ Accueille la clientèle
- ▶ Travaille avec une clientèle internationale (Orly)

- ▶ Peut renseigner et conseiller les clients sur les services de l'hôtel, les tarifs et les formalités
- ▶ Sait utiliser les logiciels de réservation et de facturation
- ▶ Sait gérer une situation imprévue
- ▶ Sait répondre aux demandes des clients
- ▶ Sait s'adapter à une clientèle d'affaires et à horaires atypiques

### Savoir-être

- ▶ Sens de la fidélisation client

- ▶ Adaptabilité
- ▶ Anglais pratique
- ▶ Capacités commerciales
- ▶ Autonomie
- ▶ Ponctualité

- ▶ Capacité d'accueil
- ▶ Réactivité
- ▶ Gestion du stress
- ▶ Etre force de proposition
- ▶ Capacités sociales, patience
- ▶ Gestion des urgences
- ▶ Polyvalence

# Passerelle Taxi vers Réceptionniste d'hôtel - Analyse



## ► Freins

- Prix de la licence qui représente un poids non négligeable pour les chauffeurs de taxi
- Des compétences à acquérir : nécessité de passer par une formation
- Une perte d'autonomie

## ► Leviers

- Des réceptionnistes d'hôtel amenés à conduire les clients de l'aéroport à l'hôtel
- Des capacités commerciales et un savoir-être similaires
- Des personnes connaissant bien les alentours et en mesure de renseigner les clients

## ► Parcours de formation envisageable

- Nécessité d'obtenir un titre professionnel en établissement de formation (AFPA, GRETA, etc.)

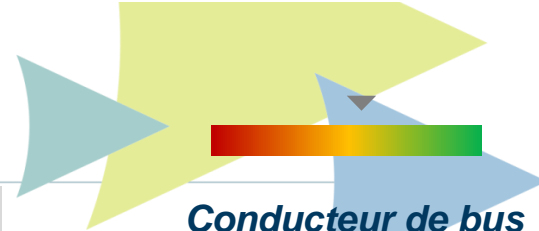
## ► Une passerelle difficile mais représentant une réelle opportunité

- Des difficultés concernant les dettes des chauffeurs de taxi vis-à-vis de leur licence (pour ceux qui l'ont payée) : pas envie d'abandonner le métier pour l'instant
- Mais une passerelle qui peut représenter une opportunité très intéressante pour les chauffeurs de taxi qui subissent de plein fouet la concurrence des VTC et pouvant répondre aux besoins de recrutement des établissements hôteliers qui recherchent avant toute chose un savoir-être



# Passerelle Taxi vers Conducteur de bus

## Proximité de compétences



### Taxi

### Compétences communes

### Conducteur de bus

#### Savoir

- ▶ Environnement géographique et culturel

- ▶ Principes de relation client
- ▶ Réglementation du transport de personnes
- ▶ Utilisation de matériels de navigation

- ▶ Permis transport en commun
- ▶ Techniques de gestion et prévention des conflits

#### Savoir-faire

- ▶ Déterminer un itinéraire en fonction des délais et des particularités du trafic
- ▶ Conduire et déposer le client à son lieu de destination
- ▶ Etablir un devis
- ▶ Délivrer une facture

- ▶ Accueillir la clientèle à bord du véhicule
- ▶ Réaliser des trajets urbains et interurbains
- ▶ Encaisser le montant d'une vente/course
- ▶ Tenir une caisse

- ▶ Conduire des passagers selon un parcours prédéfini
- ▶ Contrôler les titres de transport

#### Savoir-être

- ▶ Sens de la fidélisation client
- ▶ Anglais pratique

- ▶ Capacités commerciales
- ▶ Adaptabilité
- ▶ Ponctualité

- ▶ Gestion du conflit
- ▶ Maîtrise de soi

# Passerelle Taxi vers Conducteur de bus

## Analyse



### ► Freins

- Prix de la licence qui représente un poids non négligeable pour les chauffeurs de taxi
- Une passerelle pouvant être vécue comme un déclassement (clientèle pouvant être différente)
- Clientèle plus difficile pour les conducteurs de bus que les chauffeurs de taxi : nécessité d'avoir une certaine maîtrise de soi
- Autonomie et indépendance du chauffeur de taxi notamment sur ses horaires vs horaires et itinéraires prédéterminés pour le conducteur de bus

### ► Leviers

- Compétences assez similaires
- Capacités commerciales de plus en plus demandées chez les conducteurs de bus et dont les chauffeurs de taxi sont pourvus
- Horaires plus stables et mieux définis pour les conducteurs de bus

### ► Parcours de formation envisageable

- Nécessité de passer le permis transport en commun

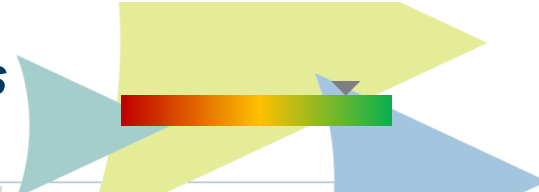
### ► Une passerelle difficile mais représentant une réelle opportunité

- Des difficultés concernant les dettes des chauffeurs de taxi vis-à-vis de leur licence (pour ceux qui l'ont payée) : pas envie d'abandonner le métier pour l'instant
- Mais une passerelle qui peut représenter une opportunité très intéressante pour les chauffeurs de taxi qui subissent de plein fouet la concurrence des VTC et pouvant répondre aux besoins de recrutement des sociétés d'exploitation de transport de personnes
- Des compétences similaires et un sens du contact client très important pour les entreprises de transport pouvant provenir du métier de taxi



# Passerelle Bagagiste vers Préparateur de commandes

## Proximité de compétences



	Compétences Bagagiste	Mêmes compétences	Compétences Préparateur de commandes
Savoir	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Permis B</li> <li>▶ Permis piste « T » (conduite sur les aires de Trafic) délivré en interne</li> <li>▶ CACES</li> <li>▶ Règles de sûreté aéroportuaire</li> <li>▶ Règles de circulation sur piste aéroportuaire</li> <li>▶ Gestes et postures de manutention</li> <li>▶ Caractéristiques techniques des aéronefs</li> <li>▶ Lecture de codes et symboles</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Règles et consignes de sécurité</li> <li>▶ Règles de manutention et de transport de marchandises</li> <li>▶ Lecture et écriture des données</li> <li>▶ Titulaire du CACES (possibilité d'être formé par l'entreprise)</li> <li>▶ Règles spécifiques de manutention et de manipulation des produits</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Charge et décharge les soutes</li> <li>▶ Arrime et cale les bagages, conteneurs et vrac en coordination avec des équipiers</li> <li>▶ Réalise le tri des bagages en soute, sur piste ou en galerie, selon leur destination</li> <li>▶ Convoie sur piste et installe le tapis bagage près de l'avion</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Réceptionne les produits et contrôle la conformité de la livraison</li> <li>▶ Effectue le prélèvement de produits selon les instructions de préparation de commandes</li> <li>▶ Constitue les colis selon la procédure de préparation de commandes</li> <li>▶ Renseigne les supports de suivi et transmet l'état des produits détériorés</li> <li>▶ Manipule les marchandises d'autant plus consciencieusement que ce sont des produits frais</li> <li>▶ S'adapte aux différents types de produits qu'il ou elle est amené-e à manipuler (fruits, légumes, viande, fruits de mer, vin, etc.)</li> <li>▶ S'adapte à des environnements souvent réfrigérés et humides pour la conservation des produits frais</li> </ul>
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Capacité à travailler dans l'urgence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rigueur</li> <li>▶ Résistance physique</li> <li>▶ Esprit d'équipe</li> <li>▶ Conscience professionnelle</li> <li>▶ Respect des bagages / marchandises</li> </ul>	



# Passerelle Bagagiste vers Préparateur de commandes

## Analyse

▶ Pas de formation nécessaire

### ▶ Freins

- ▶ Une certaine condition physique nécessaire pour la préparation de commandes qui peut être la raison de départ d'un bagagiste

### ▶ Leviers

- ▶ Des savoir et savoir-faire simple à acquérir
- ▶ Des savoir-être très similaires
- ▶ Des opérations de manutention très similaires
- ▶ Des conditions de travail (température, humidité, etc.) similaires mais moins extrêmes pour les préparateurs de commandes
- ▶ Des horaires assez similaires voire des horaires uniquement de jour qui peuvent constituer un attrait certain
- ▶ Des profils essentiellement jeunes et masculins dans les deux métiers
- ▶ Un métier d'arrivée qui propose une progression professionnelle plus évidente
- ▶ Des saisonnalités différentes qui peuvent constituer une complémentarité (agences d'intérim)

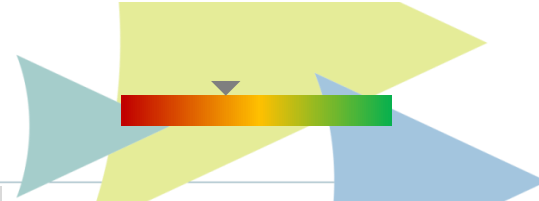
▶ Une mise en œuvre assez simple pouvant proposer une alternative aux bagagistes voire une complémentarité saisonnière pour les intérimaires

- ▶ Des compétences, conditions de travail et des profils assez similaires
- ▶ La nécessité de passer éventuellement par le stade Manutentionnaire avant de devenir Préparateur de Commandes



# Passerelle Bagagiste vers Chauffeur-livreur

## Proximité de compétences



	<b>Compétences Bagagiste</b>	<b>Mêmes compétences</b>	<b>Compétences Chauffeur-livreur</b>
<b>Savoir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Permis B</li> <li>▶ Permis piste « T » (conduite sur les aires de Trafic) délivré en interne</li> <li>▶ Règles de sûreté aéroportuaire</li> <li>▶ Règles de circulation sur piste aéroportuaire</li> <li>▶ Caractéristiques techniques des aéronefs</li> <li>▶ Lecture de codes et symboles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ CACES</li> <li>▶ Gestes et postures de manutention</li> <li>▶ Modalités de chargement/déchargement de marchandises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Permis adapté au véhicule</li> <li>▶ Utilisation des appareils de lecture optique de codes-barres</li> <li>▶ Suivi d'un plan de tournée, adaptation en cas de difficulté en lien avec le régulateur de transport</li> <li>▶ Maintenance de premier niveau</li> <li>▶ Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et plus largement QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement)</li> <li>▶ Compétences commerciales (capacité à faire remonter une demande client en cours de tournée)</li> </ul>
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Arrime et cale les bagages, conteneurs et vrac en coordination avec des équipiers</li> <li>▶ Convoie sur piste et installe le tapis bagage près de l'avion</li> <li>▶ L'activité n'est pas spécifique à l'aéroport d'Orly ; toutefois les conditions d'exercice sont celles d'un aéroport avec un trafic important</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Charge et décharge les bagages / marchandises</li> <li>▶ Organise les bagages / marchandises selon les consignes spécifiées et leur destination</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conduit un véhicule de transport de marchandises</li> <li>▶ Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement</li> <li>▶ Assure une maintenance de premier niveau</li> <li>▶ Livre des produits frais issus de Rungis</li> <li>▶ Prend le cas échéant des commandes chez le client livré</li> <li>▶ Est capable de s'adapter à de nouveaux types de véhicules, mieux adaptés à la logistique du dernier kilomètre</li> <li>▶ Sait s'adapter à des conditions de circulation difficile</li> <li>▶ Reste calme dans les situations de stress (embouteillage, clients difficiles, stationnement...)</li> </ul>
<b>Savoir-être</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Capacité à travailler dans l'urgence</li> <li>▶ Résistance physique</li> <li>▶ Esprit d'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rigueur</li> <li>▶ Conscience professionnelle</li> <li>▶ Respect des bagages / marchandises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sens de la relation client</li> <li>▶ Ponctualité</li> <li>▶ Autonomie</li> <li>▶ Capacité d'adaptation à différents publics (fournisseurs, clients...)</li> <li>▶ Polyvalent</li> <li>▶ Patience</li> <li>▶ Résistance au stress</li> <li>▶ Capacité à garder son calme dans les situation de stress</li> </ul>

# Passerelle Bagagiste vers Chauffeur-livreur

## Analyse

### ► Freins

- L'obtention du permis adapté au véhicule est une condition absolument nécessaire
- Un nombre important de compétences à acquérir pour devenir chauffeur-livreur
- Un contact client présent uniquement chez le chauffeur-livreur
- Un goût pour la mécanique nécessaire

### ► Leviers

- Un métier de chauffeur-livreur moins physique que celui de bagagiste (emploi d'engins de manutention plus fréquent pour le chauffeur-livreur)
- Des conditions de travail moins contraignantes
- Des horaires de travail similaires pour les chauffeurs livrant Rungis
- Des profils issus de secteurs réputés "difficiles" appréciés par les employeurs de chauffeurs-livreurs

### ► Parcours de formation envisageable

- Nécessité de passer le permis adapté au véhicule – potentiellement payé par l'employeur si besoin



### ► Une passerelle assez difficile à mettre en place mais à envisager pour certains profils

- Nécessité de cibler les profils intéressants (sens de la relation client, goût de la mécanique, etc.)
- Accompagner ces derniers vers des entreprises pouvant payer le permis adapté au véhicule

# Passerelle Chauffeur-livreur vers Régulateur(trice) de transport

## Proximité de compétences



### Chauffeur-livreur

### Compétences communes

### Régulateur(trice) de transport

#### Savoir

- ▶ Modalités de chargement/déchargement
- ▶ Utilisation d'appareils de lecture optique de codes-barres
- ▶ Gestes et postures de manutention
- ▶ Maintenance de premier niveau

- ▶ Normes QHSE
- ▶ Connaissance des axes en Ile de France
- ▶ Maîtrise des outils de navigation
- ▶ Plan de tournée
- ▶ Principes de la relation client

- ▶ Maîtrise des logiciels de régulation de transport

#### Savoir-faire

- ▶ Charge et décharges des marchandises
- ▶ Conduit un véhicule de transport de marchandises
- ▶ Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement
- ▶ Enregistre les données d'une commande
- ▶ Assure une maintenance de premier niveau

- ▶ Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire

- ▶ Contrôle la réalisation du transport
- ▶ Identifie les anomalies et met en place les mesures correctives adaptées
- ▶ Gère les plannings des conducteurs et conductrices
- ▶ Transmet les consignes particulières aux conducteurs et conductrices
- ▶ Contrôle la qualité de service
- ▶ Sait gérer les situations liées à l'absentéisme des conducteurs et conductrices parfois important sur le territoire

#### Savoir-être

- ▶ Polyvalence
- ▶ Bonne réaction à la pression
- ▶ Adaptabilité
- ▶ Gestion du conflit
- ▶ Respect du règlement
- ▶ Respect des instructions

- ▶ Adaptabilité
- ▶ Autonomie
- ▶ Sens de la relation client
- ▶ Gestion du stress
- ▶ Consciencieux

- ▶ Capacité de prise de décision rapide
- ▶ Adaptabilité
- ▶ Capacités managériales
- ▶ Capacité de prise de décision rapide
- ▶ Maîtrise de la réglementation du travail concernant les conducteurs et conductrices

# Passerelle Chauffeur-livreur vers Régulateur(trice) de transport

## Analyse

### ► Profils

- Des profils proches, la connaissance du métier de chauffeur livreur constituant un plus pour réaliser de la régulation de transport

### ► Conditions de travail

- Horaires similaires
- Conditions de travail moins physiques pour la régulation de transport

### ► Freins

- Des compétences à acquérir en terme de management, de techniques de régulation de transport ;
- Nombre de postes en hausse, cependant un nombre moins important de postes en régulation de transport.

### ► Leviers

- Conditions physiques moins pénibles pour les régulateurs de transport
- Métier non mobile
- Passerelle permettant une ascension

### ► Parcours de formation envisageable :

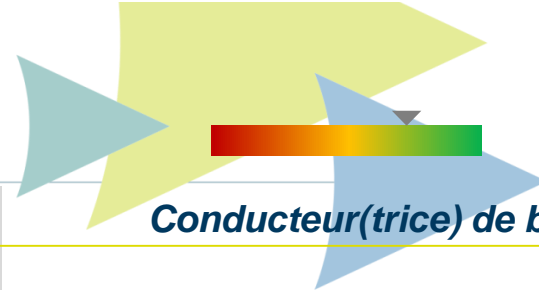
- Formation en régulation de transport et en management (formations existantes sur le territoire)



- Une passerelle privilégiée aujourd'hui au sein des entreprises mais nécessitant une réelle mise à niveau pour les chauffeur-livreurs
- Une passerelle plutôt envisagée comme une promotion vers un métiers avec plus de responsabilités de management (et des niveaux de salaires souvent plus élevés)

# Passerelle Chauffeur-livreur vers Conducteur(trice) de bus

## Proximité de compétences



### Chauffeur-livreur

### Compétences communes

### Conducteur(trice) de bus

#### Savoir

- ▶ Modalités de chargement/déchargement
- ▶ Normes QHSE
- ▶ Utilisation d'appareils de lecture optique de codes-barres
- ▶ Gestes et postures de manutention

- ▶ Plan de tournée
- ▶ Utilisation de matériel de navigation
- ▶ Principes de la relation client
- ▶ Mécanique automobile simple
- ▶ Connaissance de l'Île de France et de ses axes routiers

- ▶ Permis transport de voyageurs
- ▶ Règles de sécurité des biens et des personnes
- ▶ Réglementation du transport de personnes
- ▶ Techniques de prévention et de gestion de conflits

#### Savoir-faire

- ▶ Charge et décharges des marchandises
- ▶ Conduit un véhicule de transport de marchandises
- ▶ Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement
- ▶ Enregistre les données d'une commande

- ▶ Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire
- ▶ Assure une maintenance de premier niveau

- ▶ Conduit des passagers selon un parcours prédéfini
- ▶ Accueille les passagers
- ▶ Contrôle les titres de transport
- ▶ Encaisse le montant d'une vente de titre de transport
- ▶ Alerte les secours en cas d'incident
- ▶ Sait s'adapter à une clientèle parfois difficile (ex : quartiers sensibles)
- ▶ Propose un service de conduite, renseignement et conseil irréprochable

#### Savoir-être

- ▶ Conscientieux
- ▶ Polyvalence
- ▶ Adaptabilité

- ▶ Sens de la relation client
- ▶ Autonomie
- ▶ Gestion du conflit
- ▶ Bonne réaction à la pression
- ▶ Gestion du stress
- ▶ Respect des instructions

- ▶ Capacité de prise de décision rapide
- ▶ Ponctualité
- ▶ Maîtrise de soi

# Passerelle Chauffeur-livreur vers Conducteur(trice) de bus

## Analyse



### ► Profils

- Profils relativement proches et essentiellement composés d'hommes (malgré féminisation des professions)

### ► Conditions de travail

- Conditions de travail proches en terme d'environnement : nécessité d'être sur les routes, problématiques liées aux conditions de circulation difficiles...
- Horaires des conducteurs de bus plus fractionnés, pouvant constituer un frein.

### ► Freins

- Horaires fractionnés du conducteur de bus
- Nécessaire appétence pour la conduite de voyageurs

### ► Leviers

- Métiers de conducteur de bus ne nécessitant pas de charger / décharger → conditions physiques plus évidentes
- Recrutement important de la part de la RATP → employeur recherché (réputation de stabilité de l'emploi)

### ► Parcours de formation envisageable

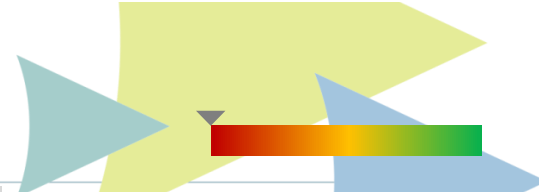
- Nécessité de passer le permis de transport en commun

- **Bilan : Passerelle nécessitant une mise à niveau aisée et proposant des conditions de travail plus favorables → relativement facile à mettre en oeuvre**



# Passerelle Chauffeur-livreur vers Technicien-ne poids lourd

## Proximité de compétences



### Chauffeur-livreur

### Compétences communes

### Technicien-ne poids lourd

#### Savoir

- ▶ Modalités de chargement/déchargement
- ▶ Normes QHSE
- ▶ Utilisation d'appareils de lecture optique de codes-barres
- ▶ Gestes et postures de manutention
- ▶ Plan de tournée
- ▶ Principes de la relation client
- ▶ Connaissance des axes en Ile de France

- ▶ Maintenance de premier niveau

- ▶ Compétences mécaniques, hydrauliques, pneumatiques
- ▶ Lecture d'un plan, d'une fiche technique
- ▶ Principes de fonctionnement d'un moteur
- ▶ Procédures d'entretien d'un véhicule lourd
- ▶ Règles de sécurité
- ▶ Technologie des équipements électriques
- ▶ Normes environnementales

#### Savoir-faire

- ▶ Charge et décharges des marchandises
- ▶ Conduit un véhicule de transport de marchandises
- ▶ Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement
- ▶ Enregistre les données d'une commande
- ▶ Assure une maintenance de premier niveau
- ▶ Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire

- ▶ Change ou répare les moteurs, boîtes de vitesse, embrayages, suspensions, démarreurs
- ▶ Détecte les dysfonctionnements du véhicule et des équipements
- ▶ Identifie une intervention à partir d'un dossier technique
- ▶ Intervient sur des véhicules lourds et/ou de transport de personnes
- ▶ Peut intervenir sur un moteur électrique
- ▶ Sait réaliser un contrôle technique sur un véhicule lourd et/ou de transport de personnes
- ▶ Sait trier des composants et fluides récupérés et les orienter vers les zones de traitement ou de stockage

#### Savoir-être

- ▶ Sens de la relation client
- ▶ Gestion du stress
- ▶ Adaptabilité
- ▶ Polyvalence
- ▶ Autonome
- ▶ Bonne réaction à la pression
- ▶ Adaptabilité
- ▶ Gestion du conflit

- ▶ Conscientieux
- ▶ Respect du règlement
- ▶ Respect des instructions

- ▶ Esprit d'équipe
- ▶ Sens du détail
- ▶ Analyse du risque



# Passerelle Chauffeur-livreur vers Technicien-ne poids lourd

## Analyse

### ► Profils :

- Des profils de chauffeur-livreur souvent avec peu de compétences vs un métier de technicien poids lourd nécessitant des savoir-faire pointus
- Cependant quelques chauffeurs livreurs ayant une vraie compétence en maintenance de premier niveau qui pourrait être valorisée

### ► Conditions de travail

- Conditions de travail différentes en terme d'horaires (technicien = horaires moins décalés mais des permanences et astreintes les soir et weekends)
- Niveau de salaire plus élevé pour les techniciens PL

### ► Freins

- Frein important en terme de compétences, une sélection fine des candidats devant être opérée

### ► Leviers

- Un métier de technicien PL mieux rémunéré et très recherché

### ► Parcours de formation envisageable :

- Formation de mécanicien PL pouvant être conduite sur le territoire



### ► Bilan :

- Une passerelle difficile du fait de l'éloignement en termes de compétences ;
- Un réel besoin de la part des entreprises de techniciens PL et au contraire un turn over important de la part des chauffeurs-livreurs → une passerelle qui pourrait constituer une opportunité pour les actifs et entreprises

# Passerelle Chauffeur-livreur vers Agent-e de gare techniques et services

## Proximité de compétences



### Chauffeur-livreur

### Compétences communes

### Agent-e de gare techniques et services

#### Savoir

- ▶ Modalités de chargement/déchargement
- ▶ Normes QHSE
- ▶ Utilisation d'appareils de lecture optique de codes-barres
- ▶ Plan de tournée
- ▶ Connaissance des axes en Ile de France
- ▶ Maintenance de premier niveau
- ▶ Règles de manutention et de transport de marchandises
- ▶ Gestes et postures de manutention

- ▶ Principes de la relation client

- ▶ Caractéristiques des équipements ferroviaires
- ▶ Caractéristiques du trafic ferroviaire

#### Savoir-faire

- ▶ Charge et décharges des marchandises
- ▶ Conduit un véhicule de transport de marchandises
- ▶ Actualise les données de suivi de la livraison ou de l'enlèvement
- ▶ Enregistre les données d'une commande
- ▶ Assure une maintenance de premier niveau
- ▶ Sait gérer des problèmes de circulation très fréquents sur le territoire

- ▶ Met en place les opérations d'assemblage du train (accrochage et décrochage des wagons)
- ▶ Vérifie le bon fonctionnement des installations
- ▶ Réalise les essais techniques et les branchements nécessaires (freins, électricité, sonorisation, etc.)
- ▶ Assure la sécurité et la régularité des voyages
- ▶ Conseille et informe les voyageurs

#### Savoir-être

- ▶ Gestion du conflit

- ▶ Autonomie
- ▶ Adaptabilité
- ▶ Gestion du stress
- ▶ Sens de la relation client
- ▶ Rigueur
- ▶ Polyvalence

- ▶ Sens des responsabilités
- ▶ Organisation

# Passerelle Chauffeur-livreur vers Agent-e de gare techniques et services

## Analyse

### ► Freins

- Des compétences techniques qu'il est nécessaire de développer
- Un process de recrutement difficile au sein de la SNCF (test et entretiens)

### ► Leviers

- Des savoir-être similaires dans les deux métiers : une appétence pour l'aspect logistique ainsi que pour la relation client nécessaire tant au départ qu'à l'arrivée
- Des conditions de travail similaires (horaires décalés, travail de nuit, le week-end, etc.)
- Un niveau de rémunération plus élevé en tant qu'agent de gare techniques et services
- Une certaine stabilité du fait d'être engagé par la SNCF

### ► Parcours de formation envisageable :

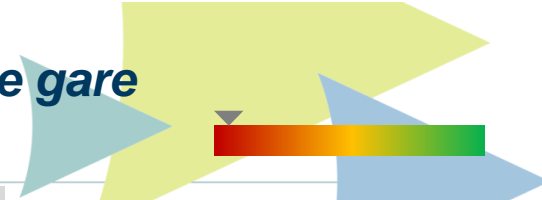
- Une offre de formation délivrée par la SNCF :
  - Parcours délivré par la SNCF en alternance pour les moins de 26 ans (période durant laquelle les alternants sont rémunérés)
  - Formation interne à la prise de poste pour une personne ayant une expérience dans le secteur → valider que les chauffeur-livreur peuvent entrer par ce biais
- Une série de tests et d'entretiens préalables au recrutement SNCF qui constitue cependant un frein et peut nécessiter une formation spécifique pour s'y préparer.



### ► Bilan :

- Une passerelle plutôt simple à mettre en place du fait des savoir-être et des expériences similaires
- Un métier qui recrute beaucoup actuellement et qui peut représenter une réelle opportunité pour des chauffeurs-livreurs chez lesquels on remarque un fort turn over

# Passerelle Préparateur(trice) de commandes vers Agent-e de gare techniques et services - Proximité de compétences



	Préparateur(trice) de commandes	Compétences communes	Agent-e de gare techniques et services
Savoir	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Règles et consignes de sécurité</li> <li>▶ Règles de manutention et de transport de marchandises</li> <li>▶ Lecture et écriture des données</li> <li>▶ Titulaire du CACES (possibilité d'être formé par l'entreprise)</li> <li>▶ Règles spécifiques de manutention et de manipulation des produits</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Caractéristiques des équipements ferroviaires</li> <li>▶ Caractéristiques du trafic ferroviaire</li> <li>▶ Règles de la relation et du service client</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Réceptionne les produits et contrôle la conformité de la livraison</li> <li>▶ Effectue le prélèvement de produits selon les instructions de préparation de commandes</li> <li>▶ Constitue les colis selon la procédure de préparation de commandes</li> <li>▶ Renseigne les supports de suivi et transmet l'état des produits détériorés</li> <li>▶ Manipule les marchandises d'autant plus consciencieusement que ce sont des produits frais</li> <li>▶ S'adapte aux différents types de produits qu'il ou elle est amené-e à manipuler (fruits, légumes, viande, fruits de mer, vin, etc.)</li> <li>▶ S'adapte à des environnements souvent réfrigérés et humides pour la conservation des produits frais</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Met en place les opérations d'assemblage du train (accrochage et décrochage des wagons)</li> <li>▶ Vérifie le bon fonctionnement des installations</li> <li>▶ Réalise les essais techniques et les branchements nécessaires (freins, électricité, sonorisation, etc.)</li> <li>▶ Assure la sécurité et la régularité des voyages</li> <li>▶ Assure la qualité de services auprès des voyageurs</li> <li>▶ Conseille et informe les voyageurs</li> </ul>
Savoir-être	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rigueur</li> <li>▶ Respect des marchandises</li> <li>▶ Travail d'équipe</li> <li>▶ Résistance physique (charges lourdes)</li> <li>▶ Respect des marchandises</li> <li>▶ Résistance physique (humidité, froid, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conscience professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sens des responsabilités</li> <li>▶ Rigueur</li> <li>▶ Organisation</li> <li>▶ Autonomie</li> <li>▶ Adaptabilité</li> <li>▶ Gestion du stress</li> <li>▶ Sens de la relation client</li> </ul>

# Passerelle Préparateur(trice) de commandes vers Agent-e de gare techniques et services - Analyse

## ► Freins

- De nombreuses compétences qu'il est nécessaire d'acquérir
- Des univers plutôt différents avec une identité propre
- L'aspect relation client inexistant chez le préparateur de commandes, une compétence qui peut d'ailleurs être déjà valorisée au sein de l'entreprise dans laquelle le préparateur de commandes évolue (vers commis-vendeur par exemple)

## ► Leviers

- Des conditions de travail similaires (horaires décalés, travail de nuit, le week-end, etc.)
- Des conditions parfois difficiles dans les deux métiers (travail en environnement réfrigéré / travail dehors et de nuit)

## ► Parcours de formation envisageable :

- Nécessité de passer par une formation délivrant un titre professionnel : dispensée par la SNCF en alternance pour les moins de 26 ans (besoin du niveau Bac)



## ► Bilan :

- Une passerelle difficile à mettre en place : des compétences et des univers plutôt éloignés
- La nécessité de passer par la formation délivrée par la SNCF, mais disponible uniquement pour les moins de 26 ans