



# Aide-soignant.e

Codification ROME : **J1501** – Soins d'hygiène, de confort du patient

## Définition

**L'aide-soignant.e surveille l'état de santé des patients ou des résidents, les accompagne dans les gestes de la vie quotidienne et réalise des soins d'hygiène et de confort, en collaboration avec les infirmiers.ères.**

Les aides-soignants (AS) exercent principalement au sein d'hôpitaux, de cliniques, d'établissements médico-sociaux accueillant des personnes âgées dépendantes (EHPAD) ou des personnes handicapées, ainsi que de services d'hospitalisation ou de maintien à domicile (secteur public, privé lucratif ou non lucratif...).

## Accès au métier

- Le **Diplôme d'Etat d'Aide-soignant (DEAS)** est obligatoire pour exercer le métier.
- Le permis B peut être exigé pour l'intervention à domicile. Des vaccinations prévues par le Code de Santé Publique sont également exigées.

## Autres appellations Spécificités métier

### SPÉCIFICITÉS MÉTIER

Les spécificités d'exercice du métier d'aide-soignant.e sont principalement **liées au public** (malades, personnes âgées dépendantes, personnes handicapées...) **et au type d'établissement ou service** dans lequel ils ou elles interviennent. On relève principalement :

- Aide-soignant.e en centre hospitalier ou clinique (ex. de services : gériatrie, oncologie, chirurgie, imagerie médicale...)
- Aide-soignant.e en Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)
- Aide-soignant.e en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (gériatrie)
- Aide-soignant.e en établissement pour adultes ou enfants handicapés...

## Exemples de métiers connexes

- Accompagnant.e éducatif et social (AES)\* - Aide médico-psychologique (AMP) - Auxiliaire de vie sociale (AVS)
- Assistant de Soins en Gériatrie (ASG)
- Accueillant.e familiale.e
- Agent.e de service mortuaire ou d'opération funéraire

(\*) : cet intitulé de métier est désormais privilégié depuis que le DEAES, Diplôme d'État d'Accompagnant Éducatif et Social, a fusionné le DEAVS et le DEAMP, et englobé le métier d'Auxiliaire de Vie Scolaire





## Compétences de base

### SAVOIRS

- **Techniques de manipulation** de patient
- **Soins de nursing**
- **Identification des signes** et du degré de la douleur
- **Diététique**
- Pathologies de l'**enfant**, pathologies du **vieillissement**, pathologies **psychiatriques**
- **Manipulation d'équipement** (lit médicalisé, lève malade...)
- **Règles d'hygiène et d'asepsie**
- Protocoles de lutte contre les **infections nosocomiales**
- Procédures de **retraitement des déchets**

### SAVOIR-FAIRE

- Informer le patient/résident sur les **modalités de séjour dans le service** (installation en chambre, horaires de visite...), le mode d'intervention à domicile
- **Surveiller l'état général du patient/résident**, lui distribuer les médicaments et informer l'infirmier des manifestations anormales ou des risques de chutes, escarres...
- **Mesurer les paramètres vitaux du patient/résident**, contrôler les dispositifs et appareillages médicaux et transmettre les informations à l'infirmier
- **Réaliser des soins d'hygiène corporelle**, de confort et de prévention
- **Repérer les modifications d'état du patient**
- **Accompagner la personne** dans les gestes de la vie quotidienne
- **Distribuer les repas et collations** au patient/résident selon les besoins ou la prescription médicale
- **Réaliser un suivi d'activité**
- **Collaborer avec l'ensemble des intervenants** à la réalisation d'un objectif commun
- **Réceptionner et distribuer le linge propre** et procéder au tri du linge sale du service, du patient/résident
- **Evacuer les déchets spéciaux**
- **Entretien un outil ou matériel**
- **Désinfecter** et décontaminer un équipement

## Compétences spécifiques selon les postes

### SAVOIRS

- **Protocoles de soins** pré et post-opératoires
- **Procédures de nettoyage** et de désinfection
- **Stérilisation** de matériel
- **Procédures de conditionnement** de matériel médicochirurgical

### SAVOIR-FAIRE

- **Préparer un patient** avant une intervention médicale ou chirurgicale et assister l'infirmier lors de la réalisation de soins
- **Informers les patients/résidents des possibilités** d'activités ludiques ou les accompagner dans la réalisation de ces activités
- **Réaliser ou participer** à la réalisation de soins mortuaires
- **Entretien des locaux**
- **Stériliser et conditionner** le matériel et les instruments (composition de sets, ensachage...)





## Contexte du métier

- Le développement de l'emploi des aides-soignants (AS) est soutenu par **les besoins de santé de la population (vieillesse...)** mais **contraint par les politiques de limitation des dépenses de santé et de maîtrise de la masse salariale** (centres hospitaliers, EHPAD...).
- **Certains risques professionnels sont en hausse** chez les AS (Troubles Musculo Squelettiques...) **avec des impacts RH** de nature et d'ampleur variables selon les structures : absentéisme, besoins de reconversion...).
- **Dans un contexte d'effectifs tendus et d'obligation de continuité de service, augmentation du recours à l'intérim** pour répondre à des besoins urgents (ex : matin pour après-midi, jour pour nuit suivante...) ou saisonniers (remplacement pendant les congés d'été), et/ou pour éviter/limiter le recours à des solutions inadaptées à moyen-terme (ex : rappel d'agents en repos...).

## Enjeux métier pour l'intérim



### Métier en croissance

Croissance potentielle dans le travail temporaire d'ici 2025, portée principalement par la hausse de l'emploi salarié chez les aides-soignant.e.s (+2,2% / an).



### Métier en mutation

Mutations du métier liées, en particulier, à l'évolution du profil des patients ou résidents (vieillesse, pathologies chroniques, maladies neurodégénératives...), ainsi que des contextes d'exercice en établissement hospitalier/médico-social ou au domicile.



### Métier en tension

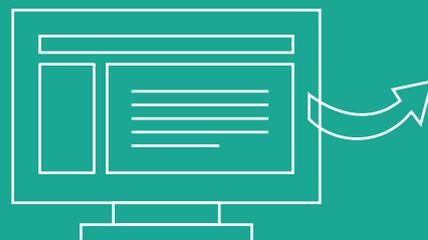
Difficultés de recrutement des aides-soignant.e.s perçues à la fois par les employeurs et les agences d'intérim, avec un constat de manque d'attractivité du métier et de sa formation initiale.

## Evolution des compétences et des qualifications attendues

**L'évolution des compétences attendues de la part des aides-soignant.e.s (AS) est notamment liée à l'évolution du profil des patients ou résidents pris en charge (patients âgés et/ou atteint de pathologies chroniques, personnes atteintes de la maladie Alzheimer ou maladie apparentée en EHPAD...), ainsi qu'à des points d'attention des pouvoirs publics (bientraitance, place des aidants...)** :

- Disposer de connaissances sur les troubles associés aux maladies neurodégénératives
- Adapter les soins et l'accompagnement à la vie quotidienne, aux besoins et au degré d'autonomie du patient ou résident
- Mettre en œuvre des pratiques bientraitantes
- Communiquer avec le patient ou résident et avec les aidants
- Gérer l'agressivité / les conflits avec les patients, les résidents et/ou les aidants
- Utiliser les outils numériques...
- Se positionner vis-à-vis des personnels permanents

Nota : une suppression du concours d'entrée dans les Instituts de formation des aides-soignants (IFAS) est envisagée et la formation est actuellement en cours de réingénierie, avec une montée en compétences possible des AS vers certaines



## Métiers émergents / en développement

- Aide-soignant.e Assistant.e de Soins en Gérontologie





# Community manager

## Animateur web

Codification ROME : E1101 – Animation de site multimédia

### Définition

**Le Community Manager réalise l'animation d'un site multimédia (forum, chat, jeu, vente, emploi, administration...) et le suivi des relations et des échanges avec les clients, les internautes.**

Il réalise également une veille permanente de l'image de son client ou de son entreprise sur le net.

Il peut coordonner une équipe.

### Accès au métier

→ Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau **Bac** (technologique, professionnel, etc.) à **Bac+2** (BTS, DUT, L2, etc.) dans le domaine commercial, de l'information ou de la communication, voire **Bac + 5** (master).

→ Il peut également être accessible avec une **expérience professionnelle** sur des thèmes spécifiques (cinéma, jeu, musique) **sans diplôme particulier**.

→ La pratique d'une **langue étrangère** est requise.

### Autres appellations

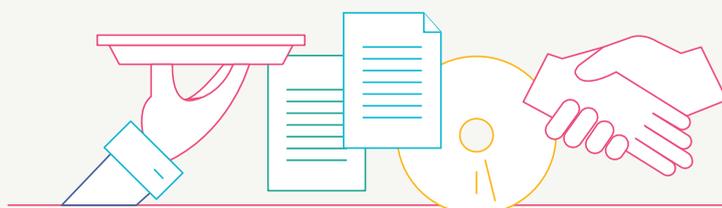
#### Spécificités métier

Le métier se décline en différents intitulés selon le **secteur d'activité** (vente, jeux...) ou selon la **spécificité de l'intervention** (modération, animation...).

- Animateur.trice de communauté virtuelle
- Animateur.trice de forum sur internet
- Animateur.trice web
- Chargé.e des relations avec les internautes
- Webmaster animateur.trice
- E-commercial.e
- Game Master jeux online
- Modérateur.trice web
- Web commercial.e
- Web vendeur.euse

### Exemples de métiers connexes

- Téléconseiller.eillère / télévendeur.euse
- Animateur.trice d'atelier internet / d'atelier multimédia / d'initiation aux nouvelles technologies de l'information et de la communication / de cyberspace
- Conseiller.eillère médiateur.trice en numérique
- Responsable d'espace de médiation numérique
- Cyber documentaliste
- Net surfeur.euse
- Analyste de tendance
- Manager relation clientèle
- Administrateur.tice de site internet





## Compétences de base

### SAVOIRS

- **Référencement naturel** (SEO)
- **Référencement web**
- Techniques d'**animation web**
- Rédaction de **contenu web**
- **Search Engine Marketing** (SEM)
- **Webmarketing**
- Marketing des **réseaux sociaux**
- Community **management**
- Règles de diffusion et de **communication de l'information**
- Règlement général européen sur la **protection des données** (RGPD)
- **Principes déontologiques** liés aux débats et aux échanges
- Logiciel d'**édition multimédia**
- Logiciel de **conception et d'analyse d'enquête**
- Logiciel de **gestion clients**
- Outils de web analyse – **web analytics**

### SAVOIR-FAIRE

- Traiter les **demandes d'internautes**
- Réaliser des **enquêtes** et des **sondages en ligne**
- **Animer** une communauté web
- Contrôler les échanges au sein des **communautés d'internautes**
- Analyser des **échanges communautaires** en ligne
- Analyser des **dysfonctionnements et des difficultés techniques** de connexion au site ou d'utilisation des services par les internautes
- Appliquer les **règles de diffusion** de l'information et de la communication
- Alimenter des **réseaux sociaux**
- Mettre en œuvre des **règles de diffusion**, de communication de l'information et de contenu d'un site
- Analyser le **trafic d'un site web**

## Compétences spécifiques selon les postes

### SAVOIRS

- Logiciel de gestion de **base de données**
- **E-procurement**
- **E-commerce**
- Règlementation du **commerce électronique**
- Règlementation des **jeux et loteries**
- Technologies de l'**internet**

### SAVOIR-FAIRE

- Réaliser un **suivi statistique** de l'activité d'un site web
- Mettre en place une **solution de web analytics**
- Mettre en place des solutions de **suivi** (tracking) pour analyser le **trafic d'un site** et les **comportements de navigation des visiteurs**
- Concevoir une **Foire Aux Questions** (FAQ)
- Administrer une **vente E-commerce**
- Réaliser le **suivi d'une commande**
- **Conseiller des internautes** par téléphone
- Concevoir des **jeux concours en ligne**
- Animer des **jeux en réseau**
- Négocier des **partenariats**
- Réaliser la **mise à jour du site** à l'aide d'une interface d'administration
- Contrôler la **réalisation de pages web**
- Définir les **contenus et les rubriques** d'un site web
- Participer au **développement d'un site web**
- Maîtriser la **e-réputation d'une entreprise**





## Contexte du métier

- Le Community Manager intervient à la fois sur la **veille d'informations**, la **mise en place de contenus Web** ainsi que la **création et l'animation de communautés**. Il s'agit d'un **métier stratégique, en développement**, qui consiste à parler et faire parler d'une marque, d'une société ou d'un produit sur Internet, et a un impact direct sur leur e-réputation.
- Ce métier bénéficie d'un **large vivier de jeunes candidats** qui peuvent avoir un comportement « volatile », le marché leur permettant de choisir le poste qui correspond le mieux à leurs attentes en termes de rémunération ou de qualité de vie au travail.
- La solution intérim est une réponse adaptée pour les candidats, qui apprécient la **flexibilité** et le **changement fréquent de missions**, et un levier intéressant pour les entreprises utilisatrices, pour un **remplacement** (urgent, absence prolongée...) ou pour **sélectionner les candidats** en amont d'un poste en CDI.

## Enjeux métier pour l'intérim



### Métier émergent

L'importance croissante du Web et des réseaux sociaux dans la communication des entreprises et les enjeux de e-reputation impliquent un développement des emplois de community manager qui fait émerger un recours à l'intérim



## Evolution des compétences et des qualifications attendues

**Les besoins en compétences des community managers évoluent avec les techniques et innovations du web. La réglementation a aussi un impact sur les compétences à détenir :**

- Organiser la **médiation des échanges** en respect de la déontologie relative aux échanges
- Maîtriser les **obligations de la réglementation** (type RGPD) et savoir réagir de manière adaptée aux demandes des internautes
- Gérer les **plaintes et réclamations** en respect de la réglementation

## Métiers émergents / en développement

- Gestionnaire Chatbot
- Gestionnaire assistant CM-chatbot
- Spécialiste social média





# Comptable

Employé.e de comptabilité

Codification ROME : M1203 – Comptabilité

## Définition

**Le comptable enregistre et centralise les données commerciales, industrielles ou financières d'une structure pour établir des balances de comptes, comptes de résultat, bilans... selon les obligations légales. Il contrôle l'exactitude des écritures comptables et rend compte de la situation économique de la structure.**

Il peut réaliser des activités ayant trait à la paye et à la gestion de personnel. Il peut coordonner l'activité d'une équipe ou gérer une structure.

Il peut également avoir une action de conseil et une action commerciale de développement de son portefeuille client.

En plongeant dans la comptabilité analytique, il étudie les coûts de revient ou le chiffre d'affaires par produit.

## Accès au métier

- Le métier d'employé(e) de comptabilité est accessible avec un **diplôme de niveau Bac** (professionnel, ...) en **comptabilité** ou un **BEP en comptabilité complété par une expérience professionnelle**.
- Pour occuper un poste de comptable, un diplôme de niveau **Bac+2 ou Bac+3** (BTS, DUT, Diplôme de Comptabilité et de Gestion -DCG-, ...) en comptabilité est requis.
- Dans tous les cas, la **maîtrise de l'outil informatique** (base de données, logiciel comptable, ...) est requise.

## Autres appellations

### Spécificités métier

**Le métier de comptable se décline en fonction de son degré de responsabilité, de sa spécialité (paie, facturation, recouvrement, etc.) ou du secteur dans lequel il intervient (gestion locative, organisme de placement collectif en valeurs mobilières, industrie, étude notariale, etc.).**

#### AUTRES APPELLATIONS

Agent.e de gestion comptable / Aide-comptable / Assistant.e comptable / Assistant.e comptable et budgétaire / Assistant.e de cabinet comptable / Assistant.e de gestion en comptabilité / Assistant.e administratif.ive et comptable / Comptable analytique / Comptable général.e / Comptable principal.e / Comptable unique / Gestionnaire comptable / Responsable de gestion comptable / Technicien.ne de gestion comptable

#### SPÉCIFICITÉS MÉTIER

Aide-comptable facturier.ière / comptable spécialisé.e facturation / Assistant.e paie / comptable service paie / comptable spécialisé.e paie / gestionnaire paie / technicien.ne paie / Comptable clientèle / Comptable d'Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières – OPCVM / Comptable de gestion locative / Comptable de gérance immobilière / comptable syndic immobilier / Comptable des jeux / caissier.ière de casino de jeux / Comptable fournisseurs / Comptable industriel.le / Comptable spécialisé.e export / Comptable spécialisé.e recouvrement / Comptable taxateur.trice d'étude notariale / Comptable territorial.e / Comptable trésorerie / Comptable-gestionnaire de stock / Intendant.e d'université / Intendant.e d'établissement scolaire / Opérateur.trice de traitement des valeurs

## Exemples de métiers connexes

- Formateur/formatrice comptabilité et gestion financière
- Analyste de gestion d'entreprise
- Assistant.e au contrôle de gestion / contrôle budgétaire / Chargé.e du contrôle de gestion
- Auditeur.trice de gestion d'entreprise
- Contrôleur.euse de gestion
- Responsable contrôle de gestion
- Adjoint.e au chef comptable
- Agent.e comptable responsable de service
- Chef comptable / de groupe comptable / de service comptabilité
- Responsable comptabilité / consolidation comptable / reporting
- Cash manager
- Chargé.e de trésorerie et de financement
- Consultant.e financier.ière
- Expert.e financier.ière
- Responsable de trésorerie / financement exportations / financement investissements / gestion trésorerie / relations bancaires
- Trésorier.ière





## Compétences de base

### SAVOIRS

- Droit du **travail**
- **Fiscalité**
- Droit des **sociétés**
- Outils **bureautiques**
- Code des **marchés publics**
- **Gestion comptable**
- **Gestion administrative**
- Droit **public**
- **Logiciels** comptables
- Comptabilité **publique**

### SAVOIR-FAIRE

- Préparer les éléments constitutifs d'un **mandatement**
- Etablir un état de **rapprochement bancaire**
- Codifier un **mandat**
- Codifier un **titre**
- Saisir des **titres**
- Saisir les **factures**
- Codifier une **facture**
- Réaliser un suivi de **trésorerie**
- Etablir des **déclarations fiscales et sociales**
- Paramétrer un **système d'information** comptable

- Gestion des **stocks et des approvisionnements**
- Procédure **budgétaire**
- Analyse **statistique**
- Organisation et **planification des activités**
- **Management**

### SAVOIR-FAIRE

- Réaliser une **gestion comptable**
- Réviser une **procédure comptable**
- Présenter des **arrêtés de comptes**
- Réaliser un **bilan comptable**
- Suivre l'état d'**avancement des travaux jusqu'à réception**
- Réaliser le suivi des activités **administratives**
- Suivre un **budget**
- Suivre des **notes de frais**
- Réaliser des **opérations de suivi des paiements**
- Suivre la gestion d'un **parc de véhicules**
- Suivre des **placements**
- Suivre des **séquestres conventionnels**
- Rédiger des documents comptables **en anglais**
- Etablir un **contrat de travail**
- Établir une **Déclaration Sociale Nominative**
- Vérifier les éléments d'**activité du personnel**
- Saisir des éléments de **paie** / Etablir un bulletin de paie
- Contrôler la **gestion de la paie**
- Optimiser un **processus de paie**
- Réaliser les **commandes de matériel**, de fournitures, de consommables et vérifier la **conformité des livraisons**
- Suivre les **besoins en équipements**, matériels et consommables / Superviser des opérations d'inventaire comptable
- Contrôler les **recettes d'une entreprise**
- Enregistrer les **recettes d'une entreprise**
- Conditionner des **fonds et valeurs**
- Vérifier des **fonds et valeurs**
- Gérer le **budget global** d'une structure
- Gérer un **portefeuille** de dossiers clients
- Conseiller une entreprise en matière de **gestion comptable**
- Contrôler des **résultats commerciaux**
- Calculer une **commission de performance**
- Coordonner l'**activité d'une équipe** / Diriger un service, une structure



## Compétences spécifiques selon les postes

### SAVOIRS

- Comptabilité **analytique** / Comptabilité **bancaire** / Comptabilité **client** / Comptabilité **fournisseurs** / Comptabilité **générale** / Comptabilité des **opérations de marché** / Comptabilité **notariale**
- Organismes de placements collectifs en **valeurs mobilières** (OPCVM)
- Fiscalité des **actes notariaux**
- Procédures de **recouvrement de créances**
- Gestion de la **paie**
- Régies **d'avances et de recettes**
- Réglementation des **délais de paiement**
- **Logiciels** de paie
- Techniques d'**inventaire**
- Elaboration de **tableaux de bord**
- Chiffrage/calcul de **coût**



## Contexte du métier

- Le métier de comptable (ou employé comptable) s'exerce dans des **entreprises de toutes tailles** ou dans des cabinets d'expertise comptable. Unique et multitâche en PME, spécialisé en grande entreprise et expert en cabinet, le métier recouvre des **réalités bien différentes selon le lieu d'exercice**.
- De manière générale, les entreprises doivent faire face à une **double évolution**, générant des besoins en intérim :
  - le **départ en retraite** d'une partie importante de leurs effectifs permanents (pyramide des âges)
  - des **TPE/PME qui sous-traitent de plus en plus fréquemment la comptabilité** afin de se sécuriser face à la complexification de la réglementation fiscale et sociale, trop difficile à assurer en interne au regard de la rapidité d'évolution des textes.
- Les agences d'emploi peuvent rencontrer **certaines difficultés à répondre aux besoins en intérim des entreprises utilisatrices**, de fait d'un manque de candidats formés au regard de l'évolution du métier.

## Enjeux métier pour l'intérim



### Métier en croissance

Le métier occupe la 11<sup>ème</sup> place dans le classement des plus fortes hausses prévisionnelles d'effectifs intérimaires sur la période 2015-2025.



### Métier en mutation

Le métier évolue sur son versant « Contrôle de gestion » sous l'effet de la complexification des réglementations fiscales et sociales.



### Métier en tension

Le métier de comptable occupe la 15<sup>ème</sup> place des métiers présentant le plus de difficultés de recrutement pour les agences d'emploi.

## Evolution des compétences et des qualifications attendues

**Le métier de comptable tend à évoluer vers la fonction d'assistant au contrôle de gestion, voire de contrôleur de gestion.**

**Dans sa version traditionnelle, il est désormais exigé des comptables les compétences suivantes :**

- Conduire une relation client constructive et valorisante pour l'entreprise ou le cabinet comptable, dans une logique de fidélisation client
- Déployer des techniques commerciales permettant l'accroissement du portefeuille client
- Intégrer dans ses pratiques professionnelles les données de la veille fiscale et sociale
- S'adapter à de nouveaux environnements bureautiques et logiciels
- Gérer les situations de tension et de stress liés au calendrier comptable et aux périodes d'activité soutenue
- Analyser des données comptables et développer une capacité d'alerte ou de conseil



## Métiers émergents / en développement

- Assistant au contrôle de gestion
- Contrôleur de gestion
- Assistant comptable achats et marchés publics





# Cuisinier.ière

Codification ROME : **G1602** – Personnel de cuisine

## Définition

**Le cuisinier.ière prépare et cuisine des mets selon un plan de production culinaire, les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires et la charte qualité de l'établissement.**

Il peut cuisiner un type de plats particulier (desserts, poissons, viandes...) et élaborer des plats et des menus.

## Accès au métier

→ Ce métier est accessible avec un **CAP/BEP en cuisine ou production culinaire**, pouvant être complété par des **Mentions Complémentaires** selon les spécialités (desserts de restaurant, traiteur, cuisine allégée...).

→ Son accès dans les établissements de la fonction publique (cantines scolaires, hôpitaux...) s'effectue généralement sur concours.

## Autres appellations

### Spécificités métier

**Le métier se décline en une hiérarchie de postes que l'on peut gravir au fil des années (commis, chef de partie, second de cuisine...), ainsi qu'en spécialités liées à une technique donnée (pâtissier, poissonnier, rôti-seur, saucier...).**

**Il peut varier également en fonction du type d'établissement dans lequel il s'exerce (ex : restauration commerciale, restauration collective...).**

#### AUTRES APPELLATIONS

- Assistant.e de production en restauration collective
- Commis.e de cuisine / de cuisine de collectivité
- Commis.e de cuisine tournant.e
- Cuisinier.ière à domicile / de collectivité / de laboratoire
- Demi-chef de partie / Premier commis / Première commise de cuisine
- Chef de partie
- Second.e de cuisine

#### SPÉCIFICITÉS MÉTIER

Commis pâtissier / Commise pâtissière de restaurant / Chef de partie pâtissier / pâtissière / Chef de partie poissonnier / poissonnière / Chef de partie rôti-seur / rôti-seuse / Chef de partie tournant / tournante / Chef entremettier / entremettière de restaurant / Chef pâtissier / pâtissière de restaurant / Chef saucier.ière / Cuisinier pâtissier / Cuisinière pâtissière / Cuisinier traiteur / Cuisinière traiteuse / Grillardin.e / Pâtissier.ière de restaurant / Second.e de pâtisserie

## Exemples de métiers connexes

- Plongeur
- Chef cuisinier / Chef gérant / Responsable de point de restauration / Traiteur
- Assistant d'exploitation / Crêpier exploitant / Pizzaiolo exploitant
- Barman / Sommelier / Concierge d'hôtel / Réceptionniste / Gouvernant d'hôtel / Employé d'étages
- Maître d'hôtel / Directeur d'hôtel / Exploitant en restauration





## Compétences de base

### SAVOIRS

- Production **culinaire**
- Gammes de **produits alimentaires**
- **Système Hazard Analysis Critical Control Point** (HACCP)
- **Chaîne du froid**
- Modes de **conservation des produits alimentaires**
- **Fiches techniques** de cuisine
- **Conditionnement** des aliments
- Procédures de **conditionnement**
- Procédures de **nettoyage et de désinfection**
- Utilisation d'**outils tranchants** (couteaux, hachoirs,...)
- Appréciation **gustative**
- Utilisation de **four** (à chaleur tournante, à air pulsé, ...)
- Utilisation de **plaques de cuisson**
- Cellule de **refroidissement**
- Modes de **cuisson des aliments**
- Procédures de **cuisson sous vide**
- Conversion d'**unités de mesure**
- Règles et **consignes de sécurité**
- **Législation** alimentaire
- Langue étrangère - **Anglais**

### SAVOIR-FAIRE

- Mettre en marche des **équipements de cuisine**
- Préparer des **ustensiles de cuisine**
- Préparer un **plan de travail**
- Éplucher des **légumes et des fruits**
- Préparer les **viandes et les poissons** (brider, barder, vider, trancher, ...)
- Mélanger des **produits et ingrédients culinaires**
- Doser des **ingrédients culinaires**
- Cuire des **viandes, poissons ou légumes**
- Dresser des **plats** pour le service
- Conditionner un **produit**
- Entretenir un **outil ou matériel**
- Entretenir des **équipements**
- Entretenir un **poste de travail**

## Compétences spécifiques selon les postes

### SAVOIRS

- Cuisine africaine / Cuisine du monde / Cuisine chinoise / Cuisine créole / Cuisine espagnole / Cuisine indienne / Cuisine italienne / Cuisine japonaise / Cuisine libanaise / Cuisine nord-américaine / Cuisine orientale / Cuisine sud-américaine / Cuisine thaïlandaise / Cuisine vietnamienne / Cuisine des spécialités régionales françaises
- Types de **régimes alimentaires**
- **Diététique**
- Préparer les **commandes**
- Suivre l'état des **stocks**
- Définir des **besoins en approvisionnement**
- Logiciels de **gestion de stocks**
- Gestion des **stocks et des approvisionnements**
- **Gestes et postures** de manutention
- Gestion des **déchets**
- **Chiffrage / calcul de coût**

### SAVOIR-FAIRE

- Cuisiner des préparations culinaires / desserts / glaces et sorbets / poissons, produits de la mer / produits traiteurs / sauces / viandes / légumes / fruits / pâtes fraîches / plats pour des enfants / plats pour des personnes âgées / plats pour des personnes médicalisées /
- Types de **régimes alimentaires** / Diététique
- Préparer les **commandes**
- Suivre l'**état des stocks**
- Définir des **besoins en approvisionnement**
- Contrôler la **réception des commandes**
- Réceptionner un **produit**
- **Stocker un produit**
- Superviser la **préparation des produits culinaires**
- Contrôler l'application des **règles d'hygiène alimentaire**
- Lutter contre le **gaspillage alimentaire**
- Concevoir un menu / Elaborer des **nouvelles recettes**
- Former du personnel à des **procédures et techniques**
- Coordonner l'**activité d'une équipe**



## Contexte du métier

- Le développement de l'emploi de cuisinier et les **difficultés de recrutement rencontrées** par les entreprises ont fait croître la demande d'intérimaires sur ce métier.
- Cette tension est accrue suite à la **transformation du métier**, incluant la maîtrise des techniques du « Fait Maison », le développement du numérique, l'évolution des techniques et équipements, l'évolution des attentes des clients et les exigences en matière de « service-client ».
- Les intérimaires se distinguent des autres candidats au recrutement, dans la mesure où ils présentent en généralement **une bonne maîtrise des techniques culinaires et s'adaptent rapidement** aux process spécifiques du restaurant.

## Enjeux métier pour l'intérim



### Métier en croissance

23<sup>ème</sup> métier dans le classement des plus fortes hausses prévisionnelles en recrutement intérimaire sur la période 2015 – 2025.



### Métier en mutation

De nouveaux besoins en compétences liés à de nouveaux équipements et techniques de cuisson, au retour du « fait maison », ainsi qu'à l'importance de la e-réputation dans la restauration.



### Métier en tension

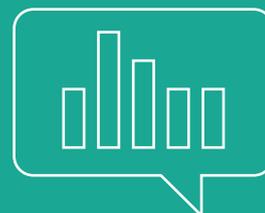
La difficulté des entreprises à recruter des cuisiniers qualifiés ou expérimentés entraîne une hausse de la demande d'intérimaires à laquelle les agences d'emploi peuvent avoir des difficultés à répondre.

## Evolution des compétences et des qualifications attendues

**Le métier de cuisinier évolue sensiblement, en intégrant des nouveaux besoins en compétences parmi lesquelles :**

- Conduire des **équipements de cuisson numériques** et utiliser des appareils numériques de récupération des commandes
- Maîtriser des **techniques nouvelles** : cuisson à basse température, cuisine végétarienne ou sans gluten...
- Transformer les produits, les cuisiner en « **Fait Maison** » et assurer leur mise en valeur (saveurs, présentation, nom du plat ...)
- Respecter et appliquer des **process de production** spécifique.
- S'adapter à un **management de type « brigade de cuisine »**
- Intégrer dans sa pratique professionnelle les exigences de **service client** et la notion d'immédiateté de la e-réputation de l'établissement.

Nota : la plupart des entreprises étant des PME voire des TPE, le temps de formation et d'accompagnement des professionnels sur le terrain est rarement formalisé d'un point de vue pédagogique et se limite souvent à l'acquisition des compétences de conformité (reproduire une recette) plutôt qu'à l'acquisition des compétences d'autonomie.





# Développeur.euse informatique

Codification ROME : **M1805** – Etudes et développement informatique

## Définition

**Le développeur.euse informatique conçoit, développe et met au point un projet d'application informatique, de la phase d'étude à son intégration, pour un client ou une entreprise, selon des besoins fonctionnels et un cahier des charges.**

Il peut conduire des projets de développement et coordonner une équipe.

Expert des langages informatiques, le développeur informatique traduit la demande d'un client en lignes de code informatique, afin de concevoir des programmes informatiques « sur mesure ».

## Accès au métier

- Ce métier est accessible avec un **diplôme de niveau Bac+2** (BTS, DUT) à **Master** (MIAGE, diplôme d'ingénieur, Master professionnel...) **en informatique**.
- Il est également accessible avec une **expérience professionnelle en informatique**, système d'exploitation ou dans un domaine applicatif.
- La pratique de l'**anglais** (vocabulaire technique) est requise.

## Autres appellations

### Spécificités métier

- Le métier de développeur informatique se décline en fonction de la **nature de la mission** qu'il prend en charge : analyse du besoin client, programmation (production de code), correction de code, formation des utilisateurs, maintenance.
- Il se différencie également dans ses intitulés en lien avec le **niveau de diplôme** allant de bac +2 (technicien) à bac + 6 (ingénieur) ou s'il intègre une dimension de **management d'équipe** (Chef de groupe, chef de projet...)

### AUTRES APPELLATIONS

- Analyste (cogniticien.ne informatique / concepteur.trice informatique / d'application / de gestion informatique / décisionnel.Le Business Intelligence / d'étude informatique / développeur.euse / en cybersécurité / fonctionnel.le informatique... )
- Analyste-programmeur.euse (de micro-informatique / d'étude informatique / en informatique industrielle...)
- Assistant.e chef de projet informatique
- Chef de projet (étude et développement informatique / maîtrise d'œuvre informatique...)
- Concepteur.rice (d'application / logiciel informatique)
- Développeur.euse (Big Data / d'application...)
- Informaticien.enne (analyste / d'application / de développement / chargé.e d'étude)
- Paramétreur.euse logiciel ERP
- Programmeur.euse (d'applications / de maintenance informatique...)
- Responsable (d'application / de projet / des développements informatiques...)
- Technicien.ienne programmation
- Testeur.euse informatique...

## Exemples de métiers connexes

- Ingénieur.ieure en architecture télécoms
- Intégrateur.trice progiciel
- Analyste d'exploitation
- Concepteur.trice
- Architecte logiciel
- Chef de projet Maîtrise d'Ouvrage - MOA des systèmes d'information
- Consultant.e décisionnel
- Expert.e métier système d'information
- Directeur.trice artistique
- Chargé.e de développement
- Technicien.ne informatique
- Infographiste / graphiste





## Compétences de base

### SAVOIRS

- **Algorithmique**
- Technologies de l'**accessibilité numérique**
- **Protocoles** et normes télécoms
- Langages de **programmation informatique**
- **Systèmes d'exploitation** informatique
- **Règles de sécurité** Informatique et Télécoms
- Gestion de **configuration**
- **Modélisation** informatique
- Architecture d'**applications / systèmes d'information**
- **Programmation** informatique / logicielle

### SAVOIR-FAIRE

- Analyser les **besoins du client**
- Etablir un **cahier des charges**
- Rédiger une **Spécification Technique de Besoin** (STB)
- Réaliser un **prototype** de la solution technique pour validation par le donneur d'ordres (configuration type, ...)
- **Concevoir et développer** les programmes et applications informatiques
- Déterminer les phases et procédures de **tests techniques et fonctionnels** de programmes et applications informatiques
- Analyser des **problèmes techniques**
- Déterminer des **mesures correctives**
- Réaliser des **supports techniques**
- **Traiter l'information** (collecter, classer et mettre à jour)

- Process et procédures d'**achats**
- **Gestion** de production / Gestion de projet
- **Formalisation** de processus de gestion
- **Langages informatiques** : Perl / PHP / Visual Basic / WLangage / HTML / Fortran / Lisp / SQL / Cobol / C# / Ada / Pascal / Java / J2EE / J2ME / C/C++ / ASP.NET
- Apache / AutoItScript / Basic / CSS / Delphi / Prolog / Python / Ruby / Script Shell / VB.NET / XML
- **Progiciels** de Gestion Intégrée (PGI) / Enterprise Resource Planning (ERP)
- **Publication Assistée par Ordinateur** (PAO)
- **Principes d'intégration** de matériels et de logiciels
- Procédures d'**appels d'offres**

### SAVOIR-FAIRE

- Réaliser des **études et développements** informatiques
- Intervenir en **informatique de gestion**
- **Programmer** dans un langage informatique spécifique / **Paramétrer** un progiciel
- **Développer** une application en lien avec une base de données
- Déterminer des **choix techniques** d'architecture logicielle et matérielle et sélectionner des technologies, matériels, logiciels, configurations
- Concevoir des **outils d'aide à la surveillance**, à la sécurité ou à l'exploitation des équipements informatiques
- Concevoir une **maquette de présentation**
- Sélectionner, assembler et intégrer des **composants informatiques** (progiciels, bases de données, développements spécifiques, ...)
- Réaliser la **mise en production** de solution logicielle dans un environnement d'exploitation
- Planifier les **étapes d'un projet**
- Sélectionner des **fournisseurs, sous-traitants, prestataires**
- Négocier un **contrat**
- **Contrôler** la réalisation d'une prestation
- Réaliser un **appel d'offre**
- Présenter un **produit fini** à son commanditaire
- **Promouvoir** un projet
- **Former un public** à l'utilisation d'un équipement / Animer une formation
- **Superviser et coordonner** les réalisations, études ou développements informatiques (collaborateurs, sous-traitants)

## Compétences spécifiques selon les postes

### SAVOIRS

- **Système embarqué** / Matériel de contrôle embarqué
- **Informatique** de gestion / industrielle / scientifique et technique
- **Business Intelligence** (BI) / Informatique décisionnelle
- Produits **multimédias**
- **Réseaux** informatiques et télécoms
- **Architecture** propriétaire / web
- **Gestion** des Ressources Humaines / Gestion commerciale, relation clients / Marketing / Mercatique / Finance / Comptabilité générale



## Contexte du métier

- Le métier de **développeur** fait partie des métiers de l'informatique qui recrutent le plus, mais il est marqué par les **transformations technologiques et organisationnelles** (développement de la vente à distance, par exemple) qui influent fortement les compétences à maîtriser.
- Dans ce contexte, les entreprises utilisatrices rencontrent des **difficultés de recrutement** liées à la pénurie de candidats. L'exigence de la maîtrise d'un langage de programmation donné (java, SQL Python, ruby, PHP, etc.) peut rendre complexe le recrutement.
- La nécessité d'être présent en amont (cahier des charges) et en aval (programmation et correction / maintenance) oriente les intérimaires davantage vers la **correction/maintenance**, étant donné le caractère ponctuel de leur intervention.

## Enjeux métier pour l'intérim



### Métier en décroissance

Les métiers de l'informatique sont identifiés parmi les plus créateurs en France à l'horizon 2022. Toutefois, dans les projections 2015-2025, le recours à l'intérim pour le profil de « technicien informatique » est annoncé en baisse.



### Métier en mutation

Les attentes vis-à-vis des intérimaires sur ce métier s'orientent davantage sur des missions de « maintenance » et de « correction de code » que sur la programmation.



### Métier en tension

Les agences d'emploi peuvent rencontrer des difficultés à couvrir les demandes des entreprises utilisatrices suite au manque de personnel qualifié sur ce métier.

## Evolution des compétences et des qualifications attendues

**Le métier de développeur informatique est appelé à évoluer avec les technologies et les langages de programmation.**

**D'ores et déjà, les compétences suivantes peuvent être attendues de la part des entreprises utilisatrices :**

- Disposer de **compétences techniques immédiates**
- Réaliser une **veille** et se former aux **nouveaux langages de programmation** dès leur apparition
- Intégrer l'**intelligence artificielle** dans les évolutions des pratiques professionnelles
- S'adapter et **trouver sa place dans une équipe** et dans un projet déjà déployé.



## Métiers émergents / en développement

- Ingénieur Intelligence Artificielle
- Programmeur Intelligence Artificielle
- Développeur Big Data
- Développeur Systèmes Embarqués





# Mécanicien.nne

## Mécanicien automobile

Codification ROME : I1604 – Mécanique automobile et entretien de véhicules

### Définition

**Le mécanicien.ne effectue les réparations, révisions, contrôles périodiques de véhicules automobiles particuliers ou industriels, selon les règles de sécurité et la réglementation.**

Il peut effectuer des dépannages et des essais de véhicules sur route. Il peut également coordonner une équipe.

### Accès au métier

→ Ce métier est accessible avec un diplôme de **niveau CAP/BEP à Bac** (Bac professionnel, ...) en mécanique automobile, électricité automobile, moteurs thermiques... ou **avec une expérience professionnelle** dans le même secteur, **sans diplôme particulier**.

→ Un diplôme de niveau **Bac+2** (BTS, DUT, ...) peut être demandé **selon la technicité**.

→ Les **permis** B, BE, C, C1, CE, C1E, D, D1, DE, D1E (précédemment B, C, D et E) peuvent être exigés, de même qu'un ou plusieurs **Certificat(s) d'Aptitude à la Conduite En Sécurité** (CACES), conditionné(s) par une aptitude médicale à renouveler périodiquement.

Nota : le cas échéant, ces certifications peuvent être proposées et prises en charge par l'agence d'emploi avant le début de la mission en intérim.

### Autres appellations

#### Spécificités métier

Le métier de mécanicien automobile se décline en différentes appellations selon le **type de véhicule** (véhicule particulier, poids lourds, véhicule industriel...), la **spécificité de la maintenance assurée** (contrôle technique, pose de films/vitres, diéséliste, motoriste...) et le **niveau d'intervention** dans l'organisation (préparateur véhicule, dépanneur, réparateur, réceptionnaire, conseiller service après-vente, etc.). La **dimension managériale** ou l'expertise génère des intitulés spécifiques (chef mécanicien, expert, etc.)

- Chef mécanicien.icienne automobile / Contremaître.esse en réparation automobile
- Contrôleur.euse technique de véhicules automobiles / poids lourds
- Dépanneur.euse remorqueur.euse de véhicules automobiles
- Démonteur.euse automobile / Dépanneur.euse-remorqueur.euse de véhicules automobiles
- Essayeur.euse-metteur.euse au point automobile
- Garagiste / mécanicien.ne
- Laveur.euse de véhicules automobiles
- Monteur.euse en pneumatique / Motoriste metteur.euse au point
- Mécanicien.ne automobile / d'entretien en automobile / de garage automobile / de maintenance automobile / de maintenance automobile et de véhicules industriels / de véhicules de transport en commun / de véhicules industriels / de véhicules militaires / diéséliste / motoriste automobile / poids lourds / service rapide en automobile / réparateur.trice automobile
- Poseur.euse de films de protection de vitrage de véhicules
- Préparateur.trice de voitures de compétition automobile / véhicules automobiles / de véhicules neufs et/ou d'occasion / véhicules de loisirs
- Réceptionnaire en atelier mécanique automobile
- Technicien.ne de maintenance de véhicules industriels / en diagnostic et réparation automobile / en maintenance automobile / service rapide en automobile / poseur.euse de pare-brise / Technicien.ne électricien.ne-électronicien.ne
- Électricien.ne automobile / de maintenance automobile / poids lourds

### Exemples de métiers connexes

- Carrossier.ière / Concessionnaire
- Mécatronicien.ne / Ouvrier.ière qualifié.e / Responsable de maintenance / Soudeur.euse / Technicien.ne qualité / Ajusteur.euse-monteur.euse
- Chauffeur.euse VTC
- Expert automobile
- Peintre en carrosserie / Responsable technique / Technicien.ne électronicien.ne / Voiturier.ière
- Mécanicien.cienne d'engins de chantier, levage, manutention et machines agricoles
- Mécanicien.cienne de cycles, motocycles et motoculteurs de loisirs
- Loueur.euse de voiture / Préparateur.trice de véhicule de location
- Gestionnaire de flotte véhicule / de parc automobile
- Mécanicien.cienne de marine
- Carrossier.ière
- Moniteur.trice / éducateur.trice technique
- Encadrant.e de chantier d'insertion
- Vendeur.euse automobile
- Électromécanicien.ne
- Aérodynamicien.ne



## Compétences de base

### SAVOIRS

- Procédures d'**entretien de véhicules**
- Intervention de **service rapide**
- Normes **environnementales**
- Logiciel de **détection de panne**
- Règles de **sécurité**
- **Technologie des équipements** électroniques / électriques
- **Tôlerie**
- Technologie des systèmes de **freinage**
- **Pneumatique**
- **Hydraulique**
- Principes de fonctionnement d'un **moteur**
- Outils **bureautiques**
- Logiciels de **Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur** (GMAO)
- Appareil de réglage d'**optique**
- Analyseur de **gaz d'échappement**
- Equilibreuse de **roue**
- Utilisation d'analyseur de **niveau sonore**
- Utilisation de matériel de **levage**
- Equipements de contrôle de **géométrie** (marbre, pont de mesure...)
- Techniques de **soudure**
- Lecture de **plan**, de schéma
- Principes de fonctionnement d'un système de **climatisation**
- Principes de la **relation client**

### SAVOIR-FAIRE

- Accueillir une **clientèle**
- Identifier une intervention à partir d'un **dossier technique**
- Détecter les **dysfonctionnements** du véhicule et des équipements
- Déterminer une **solution technique** de remise en état du véhicule et des équipements
- **Changer ou réparer** les moteurs, boîtes de vitesse, embrayages, suspensions, démarreurs
- **Tester le véhicule** et réaliser la mise au point et les réglages
- Renseigner les supports de **suiti d'intervention** et transmettre les informations au service concerné
- Entretien des **locaux** / Entretien un poste de travail
- Entretien un **outil ou matériel**
- Assurer une maintenance de **premier niveau**



## Compétences spécifiques selon les postes

### SAVOIRS

- **Principes de fonctionnement d'un moteur** diesel / à gaz
- Attestation d'aptitude à la **manipulation des fluides frigorigènes** / Fluides frigorigènes
- Réglementation du transport de **matières et produits dangereux**
- Règles de **sécurité** des biens et des personnes
- Techniques d'**ajustage**
- Critères de **contrôle réglementaire** de véhicules
- **Chiffrage** / calcul du coût
- Techniques d'**animation d'équipe**

### SAVOIR-FAIRE

- **Intervenir sur un moteur** à biocarburant (diester, ...) / diesel / électrique / essence / à Gaz de Pétrole Liquéfié (GPL) / à gaz naturel
- Utiliser un engin nécessitant une **habilitation** / Réaliser une intervention nécessitant une habilitation
- **Intervenir sur des véhicules** agricoles, forestiers (transport de végétaux, de grumes, ...) / anciens / de compétition / de livraison (hayon, produits en vrac, frigorifiques, ...) / de nettoyage (benne à ordures, multi-caissons, ...) / de transport de matières dangereuses / de transport de personnes (autocar, autobus, ...) / engins blindés / engins de travaux publics (grue, benne, malaxeur, ...) / légers / lourds (semi-remorque, ...) / à recycles / sur un camping-car
- Installer des **équipements complémentaires** (dispositifs de confort, protection, films teintés, attelage, ...) sur un véhicule automobile particulier ou industriel
- **Remplacer les vitres** ou réparer les impacts et fissures
- Trier des **composants et fluides récupérés** (batterie, hydrocarbure, lubrifiants, ...) et les orienter vers les zones de traitement ou de stockage
- Réaliser un **essai** sur route d'un véhicule automobile particulier ou industriel
- Réaliser un **dépannage sur place** ou un remorquage de véhicule automobile particulier ou industriel
- Réaliser un **contrôle technique** sur un véhicule automobile particulier ou industriel
- Préparer un **véhicule pour la livraison / Conduire un véhicule** particulier vers son lieu de livraison ou d'enlèvement (convoyage inter-sites, rapatriement) / Planifier les **réceptions de véhicules** / Planifier une intervention / Evaluer les coûts d'une prestation
- Etablir un **devis d'intervention** / Evaluer les délais d'une prestation / Coordonner l'activité d'une équipe

### CERTIFICATIONS

- **CACES R 390**- Grues auxiliaires de chargement de véhicules
- **CACES R 383-1B** - Grue télescopique sur porteur, grue télescopique automotrice



## Contexte du métier

- Le métier de mécanicien s'exerce au sein d'entreprises de réparation, de garages, de concessions automobiles, des armées, en relation avec **différents intervenants** (clients...). Il varie selon le **secteur** (véhicules particuliers, industriels...) et le **type de structure** (garage, concessionnaire...).
- **L'évolution des technologies** (électronique embarquée, calculateurs, système de diagnostic intelligent et connectés...) a entraîné une **évolution des besoins** au sein des ateliers de mécanique, notamment avec une **hausse des qualifications demandées** aux mécaniciens.
- La mise en place du **BER** (Bloc d'Exemption et de Régulation) a modifié les exigences des entreprises utilisatrices relatives aux intérimaires. L'intérim étant aujourd'hui utilisé pour **pallier aux problèmes d'absentéisme et de turn over**, les tâches confiées aux intérimaires sont principalement liées à l'entretien traditionnel (révision, petite panne, remplacement d'embrayage...).

## Enjeux métier pour l'intérim



### Métier en croissance

Le métier dans sa version « ouvrier qualifié de la mécanique » occupe la 4<sup>ème</sup> place du classement des métiers qui devraient connaître la plus forte hausse d'emploi intérimaire sur la décennie 2015-2025.



### Métier en mutation

Le métier suit les évolutions technologiques (électronique embarquée, calculateurs...) entraînant un profil de plus en plus qualifié chez les mécaniciens salariés et un positionnement spécifique des intérimaires.



### Métier en tension

Le métier de mécanicien est le 11<sup>ème</sup> métier cité par les agences d'emploi en termes de difficultés de recrutement.

## Evolution des compétences et des qualifications attendues

Les pratiques professionnelles des mécaniciens automobiles ont déjà considérablement évolué avec les nouvelles technologies (« valise » de diagnostic, informatique embarquée, capteurs et calculateurs...).

On repère de nouvelles compétences émergentes parmi lesquelles :

- Développer une connaissance de la **motorisation tout électrique** et en maîtriser les techniques de maintenance préventive et curative
- Maîtriser les **technologies de motorisation hybride** et adapter sa pratique professionnelle en conséquence
- Maîtriser les **techniques de fidélisation de la clientèle** et de conseil aux propriétaires des véhicules



## Métiers émergents / en développement

- Mécanicien.ne expert véhicule électrique
- Spécialiste véhicule électrique
- Spécialiste motorisation hybride





# Secrétaire

## Assistant(e)

Codification ROME : **M1607** – Secrétariat

## Définition

**Le/la secrétaire réalise le traitement administratif de dossiers (saisie de courrier, mise en forme de document...) et transmet les informations (e-mail, notes...) pour le compte d'un ou plusieurs services ou d'un responsable, selon l'organisation de l'entreprise.**

Il ou elle peut prendre en charge le suivi complet de dossiers (contrats de maintenance des équipements, de la structure...) et peut coordonner une équipe.

## Accès au métier

→ Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau **Bac** (Bac professionnel, technologique...) à **Bac+2** (BTS Assistant de manager...) en secrétariat/assistantat, bureautique, ou avec un **BEP** dans le secteur tertiaire, complété par une expérience professionnelle. Toutefois, certaines entreprises ou administrations recrutent des profils **sans expérience ni qualification**, en assurant sur le terrain leur formation opérationnelle.

→ La **maîtrise des outils bureautiques** (traitement de texte, tableur...) et **numériques** (Internet, messagerie...) est généralement exigée.

→ La pratique d'une ou plusieurs **langues étrangères** peut être requise.

## Autres appellations

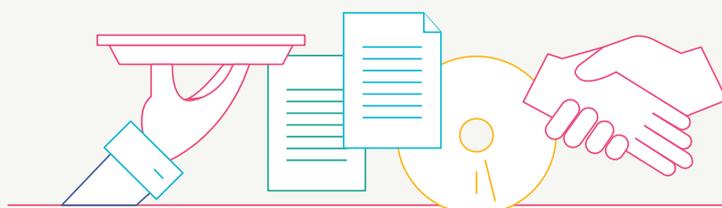
### Spécificités métier

**Le métier de secrétaire ou assistant.e se décline notamment selon le type de structures, privées ou publiques, dans lequel il est exercé :**

- Assistant.e / Assistant.e administratif.ve
- Secrétaire / Secrétaire administratif.ve
- Secrétaire ou Assistant.e juridique
- Secrétaire administratif.ve de collectivité territoriale / d'administration ou d'intendance universitaire / d'administration scolaire et universitaire (SASU)
- Secrétaire bilingue/trilingue
- Télésecrétaire
- Assistant.e de direction

## Exemples de métiers connexes

- Assistant.e commercial.e
- Secrétaire de groupe d'immeubles / secrétaire de syndic immobilier
- Formateur.trice secrétariat / assistant.e
- Secrétaire comptable
- Secrétaire et assistant.e médical.e ou médico-social.e





## Compétences de base

### SAVOIRS

- Sténographie
- Techniques de **prise de notes**
- Outils **bureautiques**
- Règles d'**affranchissement du courrier**
- Modalités d'**accueil**
- Utilisation d'**outils collaboratifs** (planning partagé, web conférence, réseau social d'entreprise, ...)

### SAVOIR-FAIRE

- Réaliser la **gestion administrative du courrier**
- Saisir des **documents numériques**
- Classer les documents, informations et **fonds documentaires** d'une activité
- Organiser des **déplacements professionnels**
- Définir des **besoins en approvisionnement**
- Suivre l'**état des stocks**
- Préparer les **commandes**

## Compétences spécifiques selon les postes

### SAVOIRS

- Terminologie **juridique**
- **Droit commercial**
- Normes **rédaotionnelles**
- Techniques de **saisie avec dictaphone**
- **Droit du travail**
- **Logiciels** comptables
- **Comptabilité générale**

### SAVOIR-FAIRE

- Mettre à jour une **documentation technique**
- Suivre les conditions d'**exécution d'un contrat**
- Vérifier les conditions d'**exécution d'un contrat**
- **Archiver des dossiers** et documents de référence
- **Indexer des dossiers** et documents de référence
- Suivre l'**évolution d'un dossier professionnel**
- Construire un **dossier professionnel**
- Saisir des **documents juridiques**
- Réaliser un **suivi administratif du personnel**
- Organiser la **logistique des recrutements** et des formations
- Réaliser une **gestion administrative**
- Réaliser une **gestion comptable**
- Coordonner l'**activité d'une équipe**
- Réaliser un **suivi d'activité**





## Contexte du métier

- Le métier de secrétaire / assistant.e s'exerce au sein d'entreprises privées, d'établissements publics ou parapublics, **en relation avec différents interlocuteurs ou services** (responsable, équipe, clients...).
- Avec le **développement des solutions bureautiques et numériques** (solutions d'agenda partagées, dictée numérique à reconnaissance vocale, signature électronique...), les personnels intègrent les tâches de secrétariat administratif dans leurs missions, **diminuant le recours à un.e professionnel.le dédié.e** et, par la même, aux besoins en intérim (remplacement, pré-embauche...).
- Le niveau de qualification « **Assistant.e de Direction** » semble encore relativement stable et recherché, avec une **dimension d'organisation logistique croissante**.

## Enjeux métier pour l'intérim



### Métier en décroissance

Le métier de secrétaire occupe la 12<sup>ème</sup> place des métiers qui devraient connaître, sur la décennie 2015-2025, les plus fortes baisses d'effectif intérimaire, mais restera toutefois dans le « top 20 » des métiers en intérim en 2025.



### Métier en mutation

Le métier évolue en fonction des avancées du numérique qui réduit certaines missions (ex : work flow rendant caduque le circuit des parapheurs) et intensifie d'autres besoins en compétences (compétences organisationnelles, anticipation logistique, réactivité, appréhension d'une organisation complexe...).

## Evolution des compétences et des qualifications attendues

**Le métier de secrétaire/assistant.e voit ses pratiques évoluer, impliquant l'intégration de compétences :**

- Gérer les **outils technologiques de gestion de l'information**, de planification et d'échange de données (work-flow, planification en ligne, dématérialisation, etc.)
- Se positionner en **qualité d'interface relationnelle**, organisationnelle et communicationnelle entre les équipes, les services et/ou les directions
- **Appréhender des organisations complexes**, intégrer les rôles de chacun et les principales relations professionnelles.
- Faire preuve de **réactivité et de proactivité**, vis-à-vis des responsables hiérarchiques, tout en rendant compte des initiatives engagées.

Ces besoins en compétences s'apparentent plus au profil **d'assistantat de direction** que de secrétariat administratif classique, qui figure de moins en moins dans les organisations de nombreuses entreprises privées ou établissements publics.



## Métiers émergents / en développement

- Assistant.e logistique de Direction
- Assistant.e Affaires générales





# Serveur.euse

Codification ROME : **G1803** – Service en restauration

## Définition

**Le serveur.euse effectue les opérations de service des plats (dressage des tables, accueil des clients, prise de commandes, ...) au sein d'un établissement de restauration, selon la charte qualité de l'établissement et les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.**

Il peut effectuer la préparation de plats simples. Il peut parfois coordonner une équipe.

En restaurant, le serveur peut endosser tout ou partie du rôle de Chef de rang, voire de Maître d'Hôtel.

## Accès au métier

Ce métier est accessible :

→ avec un diplôme de niveau **CAP/BEP à Bac** (Bac professionnel, technologique, ...) en services hôteliers et dans les métiers de la restauration et de l'hôtellerie,

→ ou avec une **expérience professionnelle** dans les mêmes secteurs, sans diplôme particulier.

Face aux difficultés de recrutement, il est toutefois fréquent de pouvoir y accéder sans expérience ni diplôme.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requise.

## Autres appellations

### Spécificités métier

#### AUTRES APPELLATIONS

- Commis.e de restaurant / Commis.e de room service / Commis.e de salle/Commis.e de salle runner/ Commis.e de salle tournant
- Hôte.esse de salle / Serveur.euse de banquet / Serveur.euse de restaurant / Serveur.euse de room service
- Serveur.euse en restauration / Serveur.euse petit déjeuner
- Chef de rang / Chef de rang de room service / Demi-chef de rang

## Exemples de métiers connexes

- Barman.maid / Mixologue / Limonadier.ière / Agent.e de restauration / Maître.esse d'hôtel / Sommelier.ière / Grilladin.e / Pizzaiolo.a / Crêpier.ière / Traiteur
- Employé.e technique de restauration / Cuisinier.ière / Assistant.e d'exploitation / Chef.fe gérant.e / Commis.e de cuisine
- Employé.e technique de service logistique / Pâtissier.ière de restaurant / Ecailler.ère / Chef.fe cuisinier.ière / Exploitant.e en restauration
- Plongeur.euse / Officier.ière de cuisine
- Employé.e qualifié.e de restauration / Responsable de point de restauration





## Compétences de base

### SAVOIRS

- Techniques de **comptage**
- Techniques de **service des plats**
- Règles d'hygiène et de **sécurité alimentaire**
- Procédures d'**encaissement**
- Techniques de **dressage de table**
- Lecture de **plan de salle**
- **Préparations culinaires** de base
- Techniques de **mémorisation**

### SAVOIR-FAIRE

- **Dresser les tables**
- Réaliser la **mise en place de la salle** et de l'office
- Accueillir le **client** à son arrivée au restaurant, l'installer à une table et lui présenter la carte
- Conseiller le client dans ses **choix de plats** selon ses goûts, les suggestions du jour et prendre sa commande
- Encaisser le **montant d'une vente**
- **Nettoyer une salle de réception**
- **Débarrasser** une table
- Réaliser un **service en salle**
- Traiter une **commande**
- Saisir une **commande sur informatique**

## Compétences spécifiques selon les postes

### SAVOIRS

- Techniques de **service à l'anglaise**
- Techniques de **service à l'assiette**
- Techniques de **service à la française**
- Techniques de **service à la russe** (au guéridon)
- Techniques de service à l'**assiette clochée**
- Langue étrangère – **Anglais**
- Utilisation de **matériel de bar**
- Caractéristiques des **alcools**
- **Oenologie**
- **Sommellerie**

### SAVOIR-FAIRE

- Effectuer le **service de plats à table** selon les **techniques spécifiques** (à l'assiette, à la française, à l'anglaise, ...)
- **Préparer des plats simples** (salades, assiette de crudités, de fromages, desserts, ...)
- Préparer des **boissons chaudes ou froides**
- Réaliser un **service au bar**
- Réaliser l'**entretien des verres et des couverts** (à la vapeur, au vinaigre, ...) et le rangement de la vaisselle
- Coordonner l'**activité d'une équipe**
- Présenter la **carte des vins**, conseiller les clients et **prendre la commande**





## Contexte du métier

- Le développement des emplois de serveur est soutenu par la **croissance du secteur de la restauration** (traditionnel, rapide...).
- Les **besoins de flexibilité**, élevés dans le secteur, se traduisent par un recours à différentes formes de contrats (extras, CDD, temps partiel, emploi saisonnier, intérimaires...), qui permettent également de pallier à de **fortes difficultés de recrutement sectoriels**.
- Le métier de serveur peut s'exercer en **horaires fractionnés** et est soumis à des pics d'activité (« coup de feu »). Il implique généralement de travailler les fins de semaine, jours fériés et en soirée.

## Enjeux métier pour l'intérim



### Métier en croissance

La croissance résulte à la fois du développement du secteur de la restauration et d'une hausse du taux de recours à l'intérim pour le métier de serveur.



### Métier en mutation

Le métier de serveur évolue en intégrant la prise de commande dématérialisée, mais aussi en développant la dimension commerciale et relation-client, du fait notamment des enjeux de « e-réputation » des établissements.



### Métier en tension

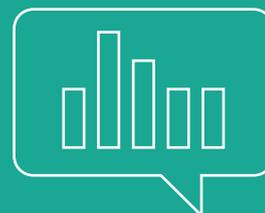
Avec 50 % des entreprises déclarant rencontrer des difficultés de recrutement de serveur, le métier est fortement en tension et les agences d'emploi rencontrent des difficultés à couvrir les demandes.

## Evolution des compétences et des qualifications attendues

**Le métier de serveur évolue sensiblement, en intégrant des nouveaux besoins en compétences parmi lesquels :**

- Maîtriser les **outils dématérialisés de prise de commande**
- Argumenter la qualité d'un produit et déployer des **techniques commerciales** permettant de faire évoluer le ticket moyen du consommateur
- Intégrer dans sa pratique professionnelle la notion d'immédiateté de la **e-réputation de l'établissement**
- Déployer à l'égard de la clientèle une bienveillance et savoir réagir aux situations critiques, de sorte à **valoriser l'image de l'établissement**

Il est à noter que la **maîtrise des langues étrangères** reste globalement une compétence à renforcer.





# Standardiste

## Hôte.sse d'accueil

Codification ROME : **M1601** – Accueil et renseignements

### Définition

L'hôte.sse d'accueil ou standardiste accueille, renseigne et oriente des personnes à l'espace de réception (gare, entreprise, ...) ou au standard téléphonique de la structure et délivre des laissez-passer, badges, billets, invitations...

Il peut réaliser la gestion du courrier (collecte, distribution...), des tâches administratives simples (classement, saisie informatique, saisie de courriers préétablis...).

Il peut coordonner une équipe.

### Accès au métier

→ Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau **Bac** (Bac professionnel...) dans le secteur des services, de l'assistantat d'entreprise, de l'accueil, **ou avec une expérience professionnelle** dans le secteur **sans diplôme particulier**. Il est toutefois fréquent que les candidats puissent accéder au métier sans qualification ni expérience.

→ La pratique d'**une ou plusieurs langue(s) étrangère(s)**, ainsi que de la **bureautique**, peut être exigée.

### Autres appellations

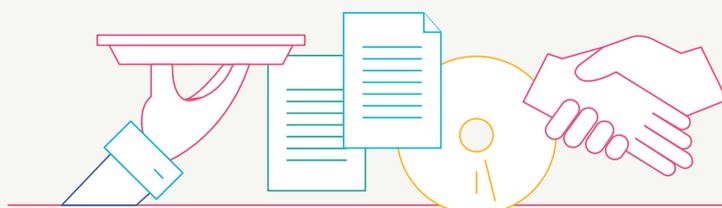
#### Spécificités métier

Différentes appellations sont utilisées faisant référence aux notions d'accueil et/ou de standard téléphonique :

- Agent.e d'accueil / Agent.e d'information / Chargé.e d'accueil / Chef.fe hôte.tesse d'accueil / Employé.e d'accueil / Hôte.tesse
- Hôte.tesse d'accueil (bilingue) / Hôte.tesse d'accueil standardiste (bilingue)
- Standardiste (bilingue)

### Exemples de métiers connexes

- Guichetier.ère chargé.e d'accueil bancaire
- Chargé.e de conduite d'enquête
- Téléconseiller.ère / Télévendeur.euse
- Steward / Hôtesse au sol
- Secrétaire / Assistant.e
- Caissier.ère
- Personnel d'attractions ou de structure de loisirs





## Compétences de base

### SAVOIRS

- Veille informationnelle
- Règles et consignes de **sécurité**
- Système d'**information et de communication**
- Techniques de **prévention** et de **gestion de conflits**
- Techniques de **communication**
- Modalités d'**accueil**
- Utilisation d'**outils collaboratifs** (planning partagé, web conférence, réseau social d'entreprise, ...)

### SAVOIR-FAIRE

- Assurer un **accueil téléphonique**
- Renseigner un **client**
- **Orienter les personnes** selon leur demande
- Contrôler l'**accès** et la **circulation** des personnes
- **Actualiser les informations** mises à la disposition d'un public

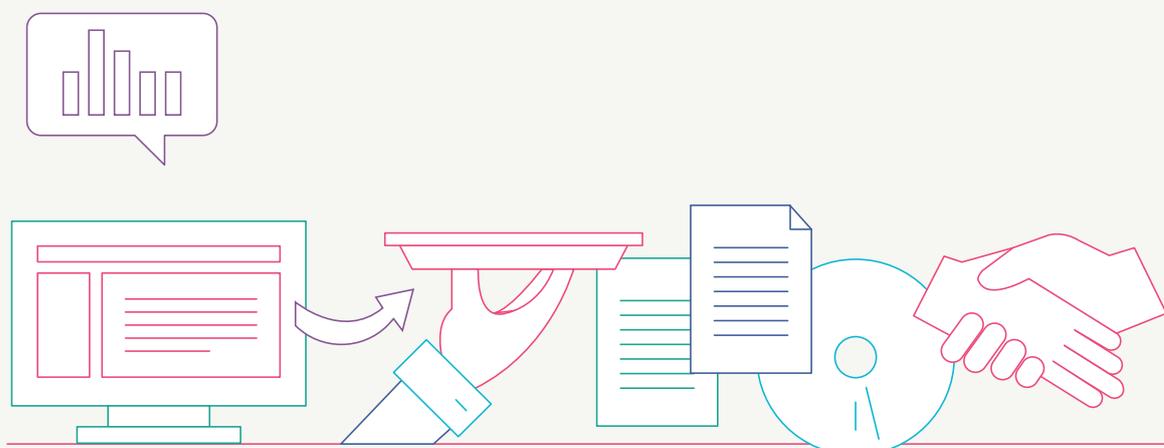
## Compétences spécifiques selon les postes

### SAVOIRS

- Outils **bureautiques**
- Méthode de **classement et d'archivage**
- Techniques de **numérisation**

### SAVOIR-FAIRE

- Remettre des **documents de référence** à l'arrivée des clients
- Tenir un **registre client**
- Réaliser des **travaux de reprographie**
- **Mettre en forme des documents** avant impression
- Saisir des **documents numériques**
- Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du **courrier**
- Utiliser une **machine à affranchir**
- Conseiller un interlocuteur dans des **démarches administratives**
- Coordonner l'**activité d'une équipe**





## Contexte du métier

- Le métier d'hôte.sse d'accueil / standardiste s'exerce au sein d'**entreprises privées ou publiques**, de **collectivités territoriales** ou de **services de l'Etat** (Mairie, Préfecture...), en **relation avec différents services** et en contact avec le **public**. Il peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine, jours fériés.
- Le métier tend à disparaître dans sa dimension « accueil téléphonique » (du fait du déploiement des plateformes téléphoniques et standards automatiques, de la redistribution des appels directement vers les appelants...), mais sollicite encore le recours à l'intérim pour les postes d'hôte.sse combinant **accueil physique, téléphonique et diverses tâches administratives**. Les agences d'emploi constatent une baisse de la demande des entreprises utilisatrices.

## Enjeux métier pour l'intérim



### Métier en décroissance

Le métier tend à disparaître dans sa dimension « accueil téléphonique », mais sollicite encore le recours à l'intérim pour les postes d'hôte.sse combinant accueil physique, téléphonique et diverses tâches administratives.



### Métier en mutation

Le métier se transforme du fait des évolutions techniques, organisationnelles et de relation-client, induisant des exigences plus fortes en termes de polyvalence, de capacités relationnelles et de gestion de conflits, de compétences linguistiques...

## Evolution des compétences et des qualifications attendues

**Les besoins en compétences du métier d'hôte.sse d'accueil / standardiste évoluent sous l'effet des attentes des entreprises utilisatrices qui souhaitent aujourd'hui la maîtrise des compétences suivantes :**

- Gérer les **relations conflictuelles**, apaiser les tensions et inscrire la relation avec l'interlocuteur dans une dynamique constructive et valorisante pour l'entreprise.
- **Accueillir par téléphone et physiquement** des interlocuteurs étrangers en recourant à l'anglais a minima et à d'autres langues éventuelles.
- **Connaître l'entreprise** et appréhender les organigrammes complexes, les missions de chacun et les relations entre services / directions.





# Webmaster

Codification ROME : **E1104** – Conception de contenus multimédias

## Définition

Il recherche et **définit les concepts créatifs de projets multimédia** (communication, jeux vidéo, ...), **supervise la réalisation des projets retenus** (maquette, rough, story-board) en cohérence avec la stratégie commerciale.

Il peut coordonner une équipe.

## Accès au métier

- Ce métier est accessible avec un **diplôme de niveau Bac+2** (BTS, DUT, ...) **à Master** (Master professionnel...), dans les secteurs de la communication, du multimédia, du marketing, du commerce et de la publicité.
- Une **formation artistique** (École des beaux-arts, des arts décoratifs...) peut être demandée.
- La pratique d'une **langue étrangère** est requise.
- La maîtrise des outils de **création informatique** (publication assistée par ordinateur -PAO-, palette graphique, image de synthèse) est requise.

## Autres appellations

### Spécificités métier

**Le métier de webmaster se décline en différents intitulés selon qu'il intègre ou non une dimension managériale (chef de groupe, chef de projet) et selon le secteur/la spécificité dans lequel il s'exerce (jeux web, vente, etc.) :**

Chef de création artistique communication multimédia / Chef de groupe de création multimédia / Concepteur.trice artistique communication multimédia / de jeux vidéo / Concepteur.trice artistique de jeux web online / Concepteur.trice artistique en publicité / Concepteur.trice multimédia / Concepteur.trice réalisateur.trice réalisatrice communication / Concepteur.trice rédacteur.trice communication / Concepteur.trice rédacteur.trice rédactrice publicitaire / Directeur.trice artistique - jeux vidéo / Directeur.trice artistique communication multimédia/ Directeur.trice artistique web / Directeur.trice de création - jeux vidéo/ Directeur.trice de création communication multimédia / Game designer - jeux vidéo / Game designer - jeux web online / Lead game designer - jeux vidéo / Level designer - jeux vidéo / Level designer - jeux web online / Producer chef de projet jeux vidéo / Rédacteur.trice web / Responsable de conception communication multimédia / Webmaster concepteur.trice de site web

## Exemples de métiers connexes

- Analyste-programmeur
- Webmaster éditorial
- Webmaster développeur.euse
- Dessinateur / Dessinatrice
- Concepteur.trice designer.euse
- Administrateur de site web
- Animateur / Animatrice 2D 3D





## Compétences de base

### SAVOIRS

- Technologies de l'accessibilité numérique
- Techniques de communication
- Techniques de storytelling – communication narrative
- Techniques d'impression
- Techniques d'infographie
- Gestion de projet
- Droit de la propriété intellectuelle
- Chaîne graphique
- Publication Assistée par Ordinateur (PAO)
- Outils bureautiques

### SAVOIR-FAIRE

- Traduire un concept ou un script en représentation visuelle
- Analyser les besoins du client
- Définir un concept créatif en fonction du support choisi
- Présenter un projet à des clients ou à des collaborateurs
- Définir les modalités d'un projet avec son commanditaire
- Piloter un projet
- Coordonner les différentes étapes d'un projet
- Mettre à jour une documentation technique



## Compétences spécifiques selon les postes

### SAVOIRS

- Marketing direct
- Logiciel d'animation 3D
- Animation vectorielle
- Sémiotique
- Normes rédactionnelles / Linguistique
- Règles d'élaboration d'une Charte graphique
- Dispositifs de financement culturel
- Gestion financière
- Organisation d'événements culturels
- Gestion administrative / Gestion comptable / Management

### SAVOIR-FAIRE

- Concevoir des projets pour le cinéma / multimédia / pour la presse / pour la radio / pour la télévision / en jeux vidéo / en mécénat et sponsoring / hors média
- Réaliser des opérations de promotion des ventes / une Publicité sur le Lieu de Vente (PLV)
- Concevoir des projets d'animation à l'aide de vidéos / à l'aide de sons / à l'aide de textes / à l'aide d'images
- Superviser la conception et la réalisation de sites web, d'animation, de jeux vidéo...
- Concevoir un site de vente en ligne / un visuel (images, photos, illustrations)
- Rédiger un message adapté à un support de communication (presse, radio, télévision, web)
- Formaliser les caractéristiques graphiques d'un support multimédia
- Définir l'image numérique d'une structure
- Contrôler la conformité d'exécution des consignes de réalisation
- Sélectionner un projet en cohérence avec une politique artistique
- Définir les moyens humains, matériels et financiers d'un projet / Sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- Négocier des partenariats / Négocier un contrat
- Etablir un dossier de demande de financement
- Contrôler la réalisation d'une prestation
- Réaliser un suivi financier
- Promouvoir un projet
- Organiser un événement
- Diriger un service, une structure



## Contexte du métier

- L'activité de ce métier s'exerce au sein d'agences de publicité, de communication, de promotion des ventes, ou en indépendant, **en relation avec différents services** (direction, service informatique, communication, ...) **et intervenants** (clients, responsables de la production, imprimeurs, photographes, réalisateurs de films, ...).
- Elle varie selon le **type de support** (print, web, ...) et de **média**.
- Le webmaster est à la fois **technicien, graphiste et rédacteur**, il est responsable de la vie d'un site, du développement à l'animation, en passant par la mise en ligne et la veille technologique.
- Le développement du numérique et notamment des sites internet et du e-commerce ont rendu ce métier **incontournable dans l'économie actuelle**.
- Pour répondre à leurs **besoins ponctuels** les entreprises utilisatrices se retournent vers l'intérim. Les candidats à l'emploi intérimaire sont des profils peu expérimentés en recherche d'expérience professionnelle.

## Enjeux métier pour l'intérim



### Métier émergent

L'importance croissante du Web et du e-commerce implique un développement des emplois de Webmaster qui fait émerger un recours à l'intérim



### Métier en mutation

Le métier évolue vers des formes de plus en plus spécialisés. Les profils polyvalents laissent la place à des spécialisations tels que le graphisme, la rédaction ou la programmation.

## Evolution des compétences et des qualifications attendues

**Les entreprises utilisatrices recherchent des profils « Séniors » c'est-à-dire présentant une forte expérience terrain.**

**Les compétences évoluent progressivement pour intégrer les blocs de compétences suivants :**

- Intégrer les objets connectés
- Intégrer l'impact des évolutions (big data, intelligence artificielle, machine learning, blockchain, fintechs, medtechs, etc.
- Intégrer la notion de « la relation client »

