

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

Sous-action 2 : Référentiel de compétences transversales GECS

Mai 2022

Afpa



Cofinancé par


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

**PLAN
D'INVESTISSEMENT
DANS LES COMPÉTENCES**

AKTO
L'humain au cœur des services

afDas
DEMAIN SERA FORMATION


PARIS 2024



PARIS 2024


Sommaire

Le référentiel de compétences transversales de la filière GECS	3
Communiquer (<i>échanger avec autrui</i>).....	5
Adopter une posture de service et d'accueil	6
Organiser des actions.....	7
Respecter des règles et des procédures.....	8
Travailler avec d'autres dans un objectif commun	9
Traiter des informations.....	10
Gérer des situations problèmes et des aléas.....	11

Le référentiel de compétences transversales de la filière GECS

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

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

Principe de construction :

- Se centrer, pour ce référentiel, sur les **compétences transversales essentielles** permettant d'assurer un service et un accueil d'excellence afin de faciliter l'appropriation du référentiel, de positionner ou recruter les personnes en fonction de caractéristiques essentielles et de proposer des formations ciblées.
- Choisir une **graduation des compétences en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité de la tâche** (les différents niveaux de mise en œuvre des compétences se référant à une famille de situations professionnelles significatives)¹.
- Proposer **un seul référentiel** incluant, dans les niveaux de mise en œuvre, des niveaux pour les acteurs « opérationnels » en lien direct avec les publics et un niveau pour la dimension managériale (niveau le plus élevé) mettant ainsi en évidence les potentialités en termes d'évolution professionnelle.

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

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

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

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

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

Evolution du référentiel pour donner suite aux retours des branches :

¹ Les différents **niveaux de mise en œuvre** ont été établis en se basant sur la documentation métier, les attentes exprimées et les éléments apportés par les professionnels. Des regroupements ont été opérés en fonction des situations professionnelles rencontrées et la description des niveaux a été écrite en « gommant » les spécificités métier.

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

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

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

Communiquer (*échanger avec autrui*)

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

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

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence², le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

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

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

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

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

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

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

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

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

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

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

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

Adopter une posture de service et d'accueil

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

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence³, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

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

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

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

³ Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

Organiser des actions

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

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence⁴, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

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

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

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

⁴ Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

Respecter des règles et des procédures

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

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence⁵, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

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

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

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

⁵ Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

Travailler avec d'autres dans un objectif commun

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

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence⁶, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

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

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

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

⁶ Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

Traiter des informations

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

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence⁷, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

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

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

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

⁷ Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

Gérer des situations problèmes et des aléas

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

Selon le niveau de mise en œuvre requis par la situation professionnelle de référence⁸, le professionnel ou la professionnelle sera amené à :

- **Niveau de mise en œuvre 1 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 2 :**

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

- **Niveau de mise en œuvre 3 :**

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

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

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

⁸ Rappel : Les niveaux de mise en œuvre de la compétence sont gradués en fonction du niveau d'autonomie, de responsabilité et de complexité des tâches (à partir du 2e niveau de mise en œuvre, chaque niveau intègre les niveaux inférieurs).

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

Responsables de projet :

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

Pilote de la sous-action 2 et contributrice :

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

Constitutrice

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