

TRANSPORTS FLUVIAUX

DE FRET

ET DE PASSAGERS

LES MÉTIERS

DE LA BRANCHE

ÉDITION 2022


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

 **OPCO**
Mobilités

Compétences en mouvement

LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI

Les deux secteurs qui composent la branche, fret et passagers, connaissent des progressions d'activité depuis plusieurs années et plus particulièrement le transport de passagers, qui génère des besoins croissants en personnel.

Il s'ensuit, sur les métiers de la navigation, des tensions au recrutement sur les emplois de matelot et surtout de capitaine. Pour ce dernier métier, la difficulté est accrue par le transfert qui se fait du fret vers le passager au fur et à mesure que cette activité se développe.

Pour ce qui concerne le secteur du transport de passagers et les métiers relevant de l'hôtellerie-restauration embarquée, on retrouve les problèmes de pénurie que connaît le secteur hôtellerie, café, restauration (HCR) terrestre, même si les conditions de travail peuvent parfois présenter un avantage concurrentiel. Cette situation explique que nombre d'entreprises du secteur sous-traitent intégralement ces activités.

Avant la crise sanitaire, pour une majorité des entreprises consultées (60% représentant 77% des salariés) les problématiques emploi et compétences ne freinaient pas leurs projets de développement ou stratégiques.

Elles étaient plus préoccupées par le vieillissement de leurs salariés que par leur reconversion et se disaient outillées pour répondre aux questions de vieillissement.

Le développement durable et surtout le numérique sont des enjeux forts pour les entreprises du secteur qui considèrent qu'ils vont conduire à l'émergence de nouveaux métiers.

Lorsqu'elles se projettent après la crise sanitaire, 60% des entreprises du transport fluvial (représentant 99% de l'effectif) ne sont pas en capacité d'anticiper l'évolution de l'emploi en volume et pour ce qui concerne les effets plus qualitatifs de la crise sur les emplois et les compétences, les entreprises qui représentent 77% des salariés n'arrivent ni à se projeter, ni à imaginer si la crise sanitaire/économique sera un accélérateur de changement.

Pour autant, très majoritairement, à 80% (représentant 99% des salariés de l'échantillon), les entreprises ne s'attendent pas à devoir faire face à un problème majeur d'emploi ou de compétences à court terme et, même, considèrent que la crise pourrait être une opportunité d'intégrer de nouvelles compétences.

LES FAMILLES DE MÉTIERS

- » Les métiers navigants
- » Les métiers sédentaires
- » Les métiers supports



» Les animateurs d'accueil

sont placés sous l'autorité du commissaire de bord. Ils sont en charge des activités culturelles et touristiques, de leur promotion auprès des passagers et de leur organisation avec les prestataires. Ils veillent sur toutes les prestations d'animation organisées pour le divertissement : jeux, soirées, activités de détente, activités à terre ou en croisière. Ils peuvent être amenés à remplacer de façon temporaire le commissaire de bord.

» Les barmans en salle

effectuent le service au comptoir, en salle ou à la passerelle, de boissons chaudes ou froides, selon la législation relative à la consommation d'alcool. Ils entretiennent la verrerie, les équipements du bar et les locaux selon les règles d'hygiène et la réglementation sur les établissements recevant du public (ERP). Ils peuvent effectuer la vente de produits complémentaires.

» Les chefs de cuisine

supervisent les opérations et pratiques culinaires à bord du bateau dans le respect des normes et objectifs alimentaires de l'entreprise employeur. Ils organisent et gèrent l'ensemble du processus de production culinaire et les méthodes de travail en cuisine à bord. Ils sont responsables de la création de menus et de nouveaux plats, pour garantir une offre basée sur l'itinéraire et le goût des différentes nationalités à bord, contribuant ainsi à la fidélisation et au développement de la clientèle. Ils encadrent une équipe dont le nombre et la composition varient en fonction des bateaux. Sur un bateau de petite taille, ils peuvent être en charge de prévoir eux-mêmes les achats, passer les commandes, contrôler les livraisons à la réception des marchandises, les stocker puis préparer les plats en cuisine.

» Les commis de cuisine

sont placés sous l'autorité du chef de cuisine. Ils effectuent tout type de travaux pour la préparation des plats et des buffets. Ils préparent et cuisinent des mets selon un plan de production culinaire, les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et la charte qualité de l'établissement. Ils peuvent cuisiner un type de plat particulier (desserts, poissons, viandes) ou élaborer des plats et des menus.

» Les commissaires de bord

coordonnent les activités d'un bateau de transport de passagers : réception, hébergement, restauration et distraction des passagers. Ils sont responsables du bon déroulement et de la bonne organisation de toutes les prestations qui concernent l'hôtellerie et la restauration à bord, ainsi que des activités touristiques : excursions, animations, conférences. Ils supervisent l'équipe chargée d'accueillir les passagers ou les touristes, ainsi que l'ensemble du personnel embarqué de l'activité hôtellerie-restauration. Ils veillent au respect des règles de sécurité à bord. Ils sont responsables, en cas d'urgence, de la sécurité des passagers.

» Les gouvernants (hôtellerie)

sont responsables de l'organisation du nettoyage et de l'entretien des cabines de passagers et des lieux communs, ainsi que de la gestion des uniformes le cas échéant. Ils organisent et coordonnent les activités de l'équipe de valets ou femmes de chambre du bateau de croisière placés sous leur subordination. Ils sont responsables de l'hygiène et de la propreté des locaux et dépendances dont ils ont la charge. Ils assurent eux-mêmes une partie de la prestation de nettoyage et d'entretien des cabines. Ils contrôlent la conformité du travail effectué selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité. Ils peuvent participer à des travaux ou des services spécifiques (nettoyage, remise en ordre des cabines, petits déjeuners).

» Les valets ou femmes de chambre

assurent l'entretien, le nettoyage et la remise en ordre des cabines ou chambres, salles de bain ou cabinets de toilette, des salons, bars, couloirs selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité. Ils peuvent participer au service des petits déjeuners, au nettoyage et à l'entretien du linge.

» Les blanchisseurs et lingères

sont placés sous l'autorité du commissaire de bord et/ou du gouvernant. Ils ont pour tâche l'entretien du linge d'hôtel et de restaurant : draps et serviettes de chambre, nappes de tables, serviettes de tables. Ils réceptionnent pièce par pièce des articles en textile, effectuent leur nettoyage et repassage selon les normes d'hygiène et de sécurité et la réglementation environnementale. Ils enregistrent les lavages ou nettoyages réalisés. Ils peuvent réaliser des opérations de couture, de teinture, l'entretien des machines et équipements de lavage et nettoyage.

» Les maîtres d'hôtel en salle

sont responsables de l'organisation et du service de restauration et de bar sur le bateau. Ils veillent à la bonne organisation et au bon déroulement des repas servis à bord aux clients. Ils supervisent le service en salle, organisation, coordination de l'équipe, selon la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire. Ils ont sous leur subordination l'équipe de serveurs. Ils gèrent le stock et les commandes de boissons en liaison avec le commissaire de bord. Ils accueillent, placent à leur table et conseillent les clients d'un restaurant. Ils sont responsables de l'hygiène et de la propreté des locaux et dépendances dont ils ont la charge.

» Les plongeurs en cuisine

sont placés sous l'autorité du chef de cuisine. Ils ont la charge du nettoyage de la vaisselle et des couverts utilisés lors du service ainsi que tout le matériel et équipement utilisés en cuisine, et d'autres tâches de préparation en cuisine données par le chef de cuisine, selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et la charte qualité de l'établissement.

» Les seconds de cuisine

sont des agents culinaires capables de préparer et de présenter des aliments. Cuisiniers expérimentés, ils élaborent, sous les ordres du chef, les plats de la carte. Ils participent également avec le chef, à l'élaboration des menus, aux choix des fournisseurs, à la réception et aux contrôles des approvisionnements, dans le respect des normes d'hygiène en vigueur. Aménés à remplacer le chef lors de ses absences, ils prennent alors en charge le management de l'ensemble de la brigade.

» Les serveurs en salle

effectuent le service dans la salle ou l'espace de restauration du bateau. Ils préparent la salle, accueillent les clients, les servent à table, réalisent l'encaissement et les opérations de remise en état de la salle, dans le respect de la charte qualité de l'établissement et des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

» Les Capitaines

sont responsables de la bonne exécution des missions de transport fluvial. Ils assurent la conduite et la manœuvre de l'unité sur laquelle ils sont affectés, en toute circonstance et sur toute voie navigable. Ils ont autorité permanente sur les membres du personnel technique et nautique et sur la totalité de l'équipage embarqué dès lors que la sécurité des hommes et du bateau est en cause.

» Les Matelots du transport fluvial

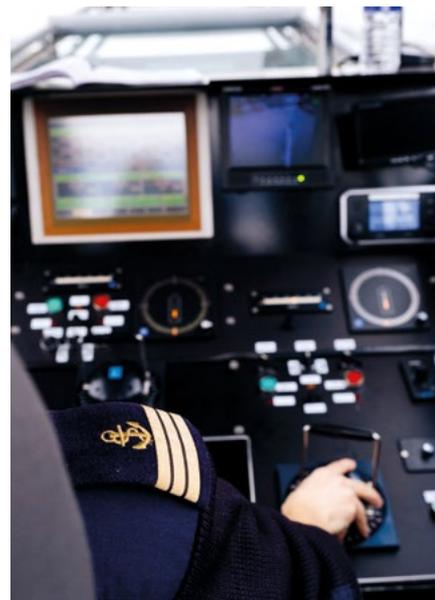
sont sous les ordres du capitaine. Ils exécutent toutes les tâches que nécessitent la marche, la conduite, le guidage, la manœuvre et la sécurité du bateau, ainsi que les services de la cargaison et de l'équipage. Ils participent aux tâches d'avitaillement, de chargement et déchargement, d'approvisionnement, de préparation de cuisine et d'entretien, notamment l'entretien de premier niveau de la machine.

» Les Timoniers

sont des membres de l'équipage au plus haut niveau opérationnel sur un bateau de navigation intérieure. Ils accomplissent diverses tâches liées à l'exploitation et à l'entretien des zones du service pont, du moteur et des autres équipements, de l'amarrage et du désamarrage, ainsi que de la conduite du navire en tant que tâche principale.

» Les Guides bateliers

prennent en charge et animent les excursions sur le bateau. Ils exécutent toutes les tâches nécessaires à la bonne marche du bateau qu'ils pilotent et à leur entretien. Ils accueillent les passagers à bord et assurent les services et la sécurité des passagers. Attachés à une ou plusieurs excursions, ils présentent l'environnement du parcours effectué et répondent aux questions et demandes des passagers.



Les métiers sédentaires de l'exploitation

» Les Affréteurs

servent d'intermédiaire entre les clients qui ont des marchandises à expédier et les transporteurs. Ils prennent en compte les besoins des clients, les caractéristiques des marchandises et les contraintes d'acheminement pour trouver la solution fluviale pouvant être tenue dans les délais impartis. Ils veillent au bon acheminement et à la distribution des produits, au national ou à l'international et prennent en charge le suivi contractuel et administratif.

» Les Responsables commerciaux

sont garants du chiffre d'affaires et de la marge commerciale sur le périmètre qui leur est alloué. Ils définissent et mettent en œuvre une stratégie commerciale. Ils négocient les conditions commerciales des ventes et prospectent de nouveaux clients. Leur activité varie selon le secteur d'activité de l'entreprise (transport de fret, transport de passagers) et selon la taille de l'entreprise (PME/PMI, groupe industriel, croisiériste), ils peuvent coordonner une équipe commerciale et animer un réseau de commerciaux. Ils sont en relation avec les différents services de l'entreprise : production, marketing, études, administration des ventes, logistique, contentieux, affrètement et exploitation.

» Les Responsables d'exploitation

planifient, organisent et suivent au jour le jour les activités d'une flotte de transport fluvial (marchandises ou passagers), le cas échéant en lien avec un ou plusieurs sites, selon la réglementation de la navigation fluviale et les normes de sécurité des biens et des personnes, dans un objectif commercial de qualité (service, coût, délais). Dans les activités de transport de fret, ils préparent la facturation.

» Les Hôtes d'accueil billetterie

sont généralement les premiers contacts clients représentant l'entreprise. Ils renseignent, orientent et conseillent les clients sur l'offre touristique de l'entreprise : types de circuits promenade ou croisières, restauration, horaires et conditions tarifaires. Ils effectuent les réservations correspondantes en fonction des places disponibles. Ils réalisent les opérations de billetterie : tarification, encaissement, délivrance des billets, en prenant en compte les besoins spécifiques des clients. Ils réalisent les opérations d'encaissement. Ils informent les clients sur les contraintes de sécurité liées aux séjours à bord.

» Les Responsables maintenance

organisent et/ou assurent la maintenance des unités fluviales. Ils contrôlent, entretiennent, règlent, nettoient et réparent les équipements, installations et machines dont ils sont responsables. Ils veillent à la disponibilité des bateaux en fonction du planning d'exploitation. Selon la taille de l'entreprise, leur autonomie varie dans la gestion et l'organisation des interventions et dans sa latitude pour mener à bien ses actions par délégation concernant les achats et la gestion de la sous-traitance.



Les métiers sédentaires supports

» Les Comptables

examinent et analysent les états financiers, les budgets, les rapports financiers et les plans d'entreprise afin de vérifier s'il y a des irrégularités résultant d'une erreur ou d'une fraude et fournissent des conseils financiers dans des domaines tels que les prévisions financières et l'analyse des risques. Ils peuvent vérifier les données financières, résoudre les cas d'insolvabilité, préparer les déclarations fiscales et fournir d'autres conseils en matière fiscale en référence à la législation en vigueur.

» Les Responsables des Ressources Humaines

planifient, conçoivent et mettent en œuvre des processus liés aux ressources humaines des entreprises. Ils élaborent des programmes de recrutement, d'entretien et de sélection des collaborateurs sur la base d'une évaluation préalable du profil et des compétences requises. En outre, ils gèrent les programmes de rémunération et de développement des compétences, comprenant des formations, des évaluations de compétences et des évaluations annuelles, des évolutions professionnelles, l'application des règles liées aux conditions de travail et de sécurité.

» Les secrétaires ou assistants

accomplissent diverses tâches administratives pour contribuer au bon fonctionnement de l'organisation. Ils répondent aux appels téléphoniques, rédigent et envoient des courriers électroniques, tiennent des agendas, organisent des rendez-vous, prennent des messages, classent des documents, gèrent des bases de données, organisent des réunions et en assurent le service.



MÉTHODOLOGIE



Ces éléments sont issus d'un travail réalisé dans le cadre de l'EDEC PIC Mobilités.

Étude réalisée entre décembre 2021 et janvier 2022. Pilotée par OPCO Mobilités avec les représentants de la branche professionnelle du transport fluvial et la DGEFP.

La branche couvre les entreprises appliquant la convention collective des personnels des entreprises de transport en navigation intérieure IDCC 3229.



« Cette action est réalisée dans le cadre de la démarche portant Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences [EDEC]. Elle bénéficie d'un cofinancement et de l'expertise du ministère en charge de l'Emploi [DGEFP] au titre du Plan d'Investissement dans les Compétences [PIC]. »

