



• Technicien de maintenance

- Responsable de maintenance/ service travaux
- Menuisier/électricien/peintre
- Architecte (spécialité ERP)
- Décorateur d'intérieur

Intitulé du métier

Technicien de maintenance

Autres appellations du métier

Technicien polyvalent, agent d'entretien polyvalent, agent de maintenance

Définition ou description synthétique du métier

Le technicien de maintenance maintient les installations techniques en état de marche. Il réalise des interventions de maintenance, d'entretien et de dépannage dans différents domaines (électricité, mécanique...) en fonction des consignes données par le responsable de maintenance ou à défaut par le responsable de magasin. Il se charge des opérations d'entretien courant et de réparation des installations.

Accès au métier

L'accès au métier est possible pour un débutant issu d'une formation de niveau bac pro ou bac technique, dans le domaine de la maintenance, de l'électricité, de la mécanique. Dans certains cas, un niveau III (BTS, DUT) peut être exigé. Une expérience d'au moins 5 ans est fréquemment demandée.

Conditions de travail

Le technicien de maintenance peut être appelé à travailler en urgence pour effectuer des réparations en cas de défaillance de certains équipements du magasin pendant les heures d'ouverture. Le métier nécessite une vigilance particulière et un strict respect des consignes de sécurité et des procédures de maintenance des installations. Il peut être appelé à effectuer des permanences pour veiller au bon fonctionnement des installations.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, il est en relation avec le responsable de maintenance ou le responsable du service travaux, avec un chef d'équipe, avec les menuisiers, électriciens, peintres. Occasionnellement il peut être en relation avec tout salarié amené à utiliser les équipements et installations dont il a la charge.

Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

Entretien courant, maintenance et réparations

- Application d'un programme de maintenance. Réalisation des opérations de maintenance préventive
- Remise en état d'équipements ou installations défaillantes
- Vérification de l'installation et du bon fonctionnement des équipements neufs
- Suivi des relations avec les fournisseurs de matériels et équipements, avec les sous-traitants (en lien avec le responsable de maintenance ou à défaut le responsable de magasin)

- Suivi de son activité : consigne les interventions effectuées (durée d'intervention, coût des réparations ou matériels)
- Fait remonter à la hiérarchie les problèmes signalés par les opérationnels du magasin

Diagnostic et suivi du matériel

- Localisation et diagnostic des pannes techniques
- Réalisation sur demande d'études/diagnostics sur les équipements et installations requises dans le magasin
- Réalisation d'estimations financières, demandes de devis, vérification de prestations
- Suivi des besoins, contribution à la gestion des stocks
- Préparation des commandes de matériel

Suivi de l'exploitation des installations

- S'assure de la bonne compréhension du fonctionnement des installations
- Réalise de petits travaux d'amélioration
- Assure des interventions dans tous domaines techniques lors des permanences

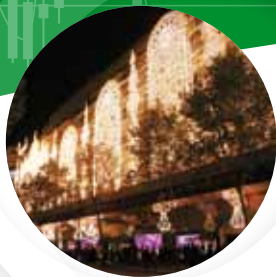
Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissances techniques (en mécanique, en électricité, électrotechnique, réseaux de télécommunications, bâtiments et installations)

Savoirs de l'action

- Savoir anticiper les besoins, agir en maintenance préventive
- Être capable de diagnostiquer le besoin
- Être capable d'intervenir sur des champs techniques ou technologiques différents (électricité, électronique, mécanique,...)
- Savoir suivre des procédures
- Savoir respecter un programme de maintenance
- Savoir rendre compte de son intervention, oralement ou par écrit.



• Technicien de maintenance

- Responsable de maintenance/ service travaux
- Menuisier/électricien/peintre
- Architecte (spécialité ERP)
- Décorateur d'intérieur

Compétences relationnelles et comportementales

- Savoir être à l'écoute de l'attente des utilisateurs
- Faire preuve de réactivité
- Avoir de bonnes capacités d'adaptation
- Savoir faire preuve d'une certaine polyvalence
- Être responsable de son travail
- Avoir une relative autonomie

Environnement de travail

Selon le type de magasin, le technicien de maintenance doit être capable de suppléer à l'absence d'un technicien menuiserie-électricité-peinture et avoir des connaissances pratiques dans ces domaines.



- Technicien de maintenance
- **Responsable de maintenance/ service travaux**
- Menuisier/électricien/peintre
- Architecte (spécialité ERP)
- Décorateur d'intérieur

Intitulé du métier

Responsable de maintenance/service travaux

Autres appellations du métier

Chef d'équipe de maintenance, responsable atelier maintenance

Définition ou description synthétique du métier

Le responsable de maintenance/service travaux assure l'organisation des interventions de maintenance et supervise le bon fonctionnement des équipements et installations dans le magasin. Il gère et anime une équipe de techniciens de maintenance.

Accès au métier

L'emploi nécessite habituellement une formation de niveau Bac + 2 (BTS, DUT) dans les domaines de la mécanique, de l'automatisme ou de l'électronique. Un technicien de maintenance ayant suffisamment d'ancienneté (5 à 10 ans) et de bonnes aptitudes au management peut cependant accéder à cette fonction.

Conditions de travail

L'emploi s'exerce en magasin, avec de fréquentes visites sur site. Les horaires peuvent être variables selon le mode d'organisation de l'entreprise. Une disponibilité constante est demandée pour faire face aux demandes d'interventions des managers du magasin.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, le responsable de maintenance est en relation avec le directeur du magasin, les managers ainsi qu'avec les agents de maîtrise. En externe, il peut être en relation avec les fournisseurs d'équipements et installations du magasin.

Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

Organisation de la maintenance

- Organisation et planification des travaux (nouvelles installations, conditionnement et préparation des équipements neufs, réparations, etc.)
- Élaboration de procédures de maintenance, dans le respect des normes en vigueur
- Planification des interventions de maintenance préventive
- Organisation des permanences pour la maintenance
- Organisation et suivi avec les équipes de sous-traitants pour la maintenance
- Supervision des analyses et diagnostics
- Application des procédures de contrôle qualité et de sécurité
- Suivi de la bonne réalisation des opérations de maintenance préventive ou curative
- Reporting auprès du directeur de magasin
- Participation à des réunions d'information auprès des salariés du magasin (fonctionnement des installations, sécurité,...)

Management

- Gestion du budget du service maintenance/travaux
- Avis technique auprès de la direction du magasin (politique d'investissement du magasin, de réaménagements d'espaces commerciaux, d'extensions ou agrandissement, réduction de coûts d'exploitation,...)
- Réalisation d'études de faisabilité en fonction des besoins liés à l'activité commerciale
- Recrutement et formation des techniciens de maintenance
- Encadrement d'une équipe de techniciens de maintenance

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissance de la réglementation, des procédures et normes en vigueur
- Connaissances techniques (en mécanique, en électricité, électrotechnique, réseaux de télécommunications, bâtiments et installations)

Savoirs de l'action

- Savoir organiser les interventions de maintenance corrective ou préventive en planifiant et en fixant les priorités.
- Savoir gérer le personnel du service de maintenance (animation, formation, évaluation,...).
- Savoir gérer un budget pour la maintenance d'équipements et installations.
- Savoir coordonner l'ensemble des interventions de maintenance
- Savoir contrôler le déroulement des opérations de maintenance, et assurer le suivi
- Savoir assurer la coordination des interventions des sous-traitants
- Savoir négocier avec les fournisseurs



- Technicien de maintenance
- **Responsable de maintenance/ service travaux**
- Menuisier/électricien/peintre
- Architecte (spécialité ERP)
- Décorateur d'intérieur

Compétences relationnelles et comportementales

- Être méthodique et rigoureux
- Savoir anticiper et prévenir
- Savoir s'adapter et gérer les situations d'urgences et les imprévus
- Savoir communiquer avec l'ensemble des utilisateurs des équipements et installations

Environnement de travail

Le responsable de maintenance/service travaux encadre une équipe plus ou moins importante selon la taille du magasin. Le métier peut exiger des connaissances techniques plus ou moins spécifiques en fonction de la complexité des installations existantes.



- Technicien de maintenance
- Responsable de maintenance/ service travaux
- **Menuisier/électricien/peintre**
- Architecte (spécialité ERP)
- Décorateur d'intérieur

Intitulé du métier

Menuisier/électricien/peintre

Définition ou description synthétique du métier

Le menuisier-électricien-peintre procède à la fabrication, à la mise en place et à la maintenance d'éléments ou de mobiliers en bois, intervient sur les installations électriques pour réaliser l'exploitation et les travaux de maintenance, est chargé de l'entretien, de l'amélioration et de la pose des peintures, enduits et revêtements, en respectant les règles de l'art.

Il participe, en lien avec les équipes de maintenance, à l'entretien des installations présentes dans le magasin et les bâtiments du site à leur aménagement, à certains travaux de maintenance préventive ou de réparation.

Professionnel spécialisé, il connaît les spécifications techniques afférentes à ses domaines d'intervention, les procédures de sécurité, et peut être consulté pour effectuer des diagnostics, ou pour assister le responsable de magasin ou ses adjoints pour certains projets. Dans certains cas, il doit être habilité à intervenir sur les installations électriques.

Accès au métier

L'accès au métier nécessite un diplôme spécialisé de niveau CAP-BEP ou bac pro en règle générale. Un niveau Bac+2 peut être requis si le poste nécessite une compétence supérieure en électricité ou en électronique.

Conditions de travail

Le menuisier-électricien-peintre peut être appelé à travailler en urgence pour effectuer des réparations en cas de défaillance de certains équipements du magasin relevant de son champ de responsabilités. Le métier nécessite une vigilance particulière et un strict respect des consignes de sécurité.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, il est en relation avec le responsable de maintenance ou du service travaux, avec les techniciens de maintenance. Occasionnellement, il peut être en relation avec tout salarié amené à utiliser les équipements et installations dont il a la charge.

Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

Fabrication, pose et installation

- Effectuer la fabrication, la livraison et la pose des installations dont il a la charge (bois, surfaces peintes, installations électriques,...) :
 - fabriquer des éléments ou mobiliers en bois ou des panneaux (lecture et interprétation des plans et croquis, choix du bois ou des matériaux appropriés, confection et mise en place),
 - assurer la livraison, la pose, le montage et la finition (bois, surfaces peintes ou entoilées,...),
 - réaliser la coupe de verres, la pose de carreaux ou de moquettes (peintre).
- Gérer le matériel de menuiserie, peinture, outillages électriques dont il a la charge

Contrôle et diagnostic

- Effectuer des relevés de mesures (appareillages électriques,...)
- Évaluer les risques et assurer leur prise en compte
- Réaliser des diagnostics de pannes ou d'anomalies : localiser et diagnostiquer la panne (électrique, réseaux, structures...) ou l'anomalie

Entretien courant, maintenance préventive, assistance

- Participer aux visites de maintenance préventive (en lien avec les équipes de maintenance)
- Contrôler et vérifier le bon fonctionnement des équipements, installations et matériels sous sa responsabilité. Veiller à leur mise en conformité
- Effectuer les arrêts, déplacements et remises en marche des caisses enregistreuses
- Effectuer toutes les opérations d'entretien nécessaires (ex. bois : ponçage, vernissage, nettoyage nécessaire à la conservation des surfaces en bois)
- Effectuer un contrôle qualité des équipements et installations. Participer aux économies d'énergie (électricien)
- Entretenir les outils et équipements utilisés
- Se rendre disponible pour toute demande d'assistance des utilisateurs
- Participer le cas échéant à la formation des utilisateurs, dans le respect des normes de sécurité

Maintenance corrective et réparations

- Procéder aux essais, aux tests de fonctionnement et contrôles spécialisés
- Réparer ou remplacer les éléments ou organes défectueux
- Solliciter le cas échéant l'intervention d'un prestataire externe (demande de devis, suivi)
- Rendre compte oralement ou par écrit de l'intervention



- Technicien de maintenance
- Responsable de maintenance/ service travaux
- **Menuisier/électricien/peintre**
- Architecte (spécialité ERP)
- Décorateur d'intérieur

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaître les technologies, matériaux et équipements utilisés dans les domaines de la menuiserie, de l'électricité et de l'électronique, de la peinture
- Connaissance des procédures et normes de sécurité de son domaine
- Comprendre l'anglais technique

Savoirs de l'action

- Savoir communiquer en interne avec les utilisateurs des installations. Savoir exprimer clairement et en termes non techniques les consignes d'utilisation
- Savoir communiquer en externe avec des prestataires spécialisés dans ses champs d'intervention
- Être capable d'analyser les problèmes techniques et de décrire les procédures correctives à appliquer
- Savoir faire preuve de rigueur dans le respect des procédures et méthodes de contrôle et d'essai, et dans le respect des normes de sécurité
- Faire preuve d'habileté. Savoir exécuter des travaux avec précision
- Être soucieux de la bonne finition des travaux effectués

Compétences relationnelles et comportementales

- Être bien organisé, soigneux et méthodique
- Avoir le sens des responsabilités et du service
- Être apte à travailler avec rapidité et discernement
- Savoir faire preuve d'autonomie

Environnement de travail

Le métier n'existe que dans les magasins de grande taille, disposant d'installations nécessitant la présence permanente d'un professionnel du métier. À défaut, des techniciens de maintenance « polyvalents » sont employés.



- Technicien de maintenance
- Responsable de maintenance/ service travaux
- Menuisier/électricien/peintre
- **Architecte (spécialité ERP)**
- Décorateur d'intérieur

Intitulé du métier

Architecte (spécialité ERP)

Autres appellations du métier

Architecte spécialisé en ERP (Établissements Recevant du Public)

Définition ou description synthétique du métier

L'architecte a la responsabilité de la conception et de la réalisation architecturale des implantations nécessaires à l'exercice de l'activité commerciale.

Accès au métier

Le diplôme d'architecte DPLG auparavant requis pour exercer cette fonction est désormais remplacé par de nouveaux diplômes en raison de l'harmonisation européenne. Une double formation d'architecte et d'ingénieur peut être un atout. Une spécialisation d'architecte d'intérieur peut également être appréciable.

Conditions de travail

Le métier peut être soumis à des contraintes fortes en termes de délais de conception et de réalisation, compte tenu des impératifs liés à l'activité commerciale.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, relations avec la direction générale (siège), la direction commerciale, les directeurs de magasin, le(s) décorateur(s) d'intérieur. En externe, relations avec les équipes de maîtrise d'œuvre.

Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

Conception architecturale

- > Analyse des besoins des clients internes (direction du magasin, management commercial)
- > Conception architecturale
- > Étude de pré-définition du projet : mesure des impératifs économiques, prise en compte de la réglementation de la construction, choix des matériaux, analyse des caractéristiques du terrain,...
- > Élaboration d'un avant projet détaillé
- > Demande de permis de construire et des autorisations préalables nécessaires pour les ERP
- > Élaboration des plans d'exécution

Réalisation et suivi de chantier

- > Estimation du coût financier du projet (le cas échéant en lien avec un économiste de la construction)
- > Planification du déroulement du chantier
- > Participation éventuelle à la sélection des entreprises de BTP, et à la négociation des prix
- > Suivi du chantier : visites de chantier, rédaction des comptes-rendus, lien avec les différents corps de métiers, prise en compte des contraintes de sécurité,...
- > Contrôle et respect du budget
- > Accompagnement du maître d'ouvrage lors de la réception de l'ouvrage (bâtiment)

Architecture d'intérieur

(Activité éventuelle, qui peut être également effectuée par ou en lien avec un décorateur d'intérieur)

- > Organisation ou réorganisation des espaces en fonction des besoins (réassortiment, nouvelle politique commerciale, intégration de marques nouvelles,...)
- > Définition des aménagements nécessaires, dans le respect du concept du magasin

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- > Connaissances en conception architecturale
- > Connaissance des logiciels spécialisés (CAO, élaboration des plans d'exécution,...)
- > Connaissance du pilotage de projet architectural et de sa réalisation
- > Connaissances juridiques spécifiques de la législation relative aux ERP (Etablissements Recevant du Public)

Savoirs de l'action

- > Connaître les différentes phases de réalisation d'un projet architectural
- > Savoir conduire un projet pluridisciplinaire
- > Connaître les techniques de la maîtrise d'œuvre dans le domaine architectural
- > Connaître les contraintes propres aux bâtiments et équipements commerciaux recevant du public

Compétences relationnelles et comportementales

- > Capacité de conception, de réalisation et de concrétisation d'un projet architectural
- > Sens des responsabilités (contraintes liées aux ERP)
- > Capacité à travailler sous contrainte (exigences spécifiques aux ERP, contraintes liées aux impératifs de l'activité commerciale)
- > Capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire

Environnement de travail

Généralement, l'architecte travaille au siège de l'entreprise, en lien le cas échéant avec les services chargés des travaux.



- Technicien de maintenance
- Responsable de maintenance/ service travaux
- Menuisier/électricien/peintre
- Architecte (spécialité ERP)
- **Décorateur d'intérieur**

Intitulé du métier

Décorateur d'intérieur

Définition ou description synthétique du métier

Le décorateur d'intérieur est chargé de la mise en valeur et de l'aménagement de l'espace des magasins. Il conçoit l'aménagement des espaces. Il a la responsabilité du choix des matériaux, couleurs, structures, styles, en accord avec le concept commercial et l'identité visuelle du magasin. Il fait le lien le cas échéant avec les différents corps de métier du bâtiment pour la réalisation.

Accès au métier

Plusieurs formations peuvent permettre d'accéder au métier. Certains décorateurs ont une formation de concepteur ou d'architecte d'intérieur, généralement située au niveau Bac+4 ou 5 (niveau Bac+4 : Diplôme Supérieur d'Arts Appliqués (DSAA) architecture intérieure et création de modèles ; créateur concepteur, option architecture intérieure et environnement.

Niveau Bac+5 : Diplôme National d'Arts Plastiques (DNAP) design d'une durée de 3 ans après le bac, suivi d'un DNSEP (Diplôme National Supérieur d'Expression Plastique) design en 2 ans ; ou Diplôme de l'ENSAD Arts-Déco Spécialisé en Architecture D'intérieur). Il faut citer aussi les formations supérieures des beaux-arts ou certaines formations supérieures d'arts appliqués, notamment d'écoles privées (Boule, Olivier de Serres, La Martinière,...).

Mais l'accès au métier est également possible à un niveau inférieur de technicien, niveau Bac+2 (BTS design d'espace ; agencement de l'environnement architectural ; Diplôme des Métiers d'Art (DMA) arts de l'habitat ; décor architectural) ou Bac+3 (Diplôme National d'Arts et Techniques (DNAT) design d'espace).

Conditions de travail

Le décorateur d'intérieur peut être confronté à des contraintes fortes en termes de délais de conception et de réalisation, compte tenu des impératifs liés à l'activité commerciale.

Relations fonctionnelles internes et/ou externes

En interne, relations avec la direction générale (siège), la direction commerciale, les directeurs de magasin, le(s) architecte(s). En externe, relations avec les équipes de maîtrise d'œuvre.

Activités communes (cœur de métier), regroupées en domaines d'activités

Conception du projet

- Analyse de la demande des « clients » internes (direction du magasin)
- Évaluation de la faisabilité technique
- Conception du design : choix des éclairages, matériaux, couleurs, styles,...
- Réalisation d'un avant-projet : réalisation d'esquisses (à la main ou sur ordinateur), puis de plans détaillés
- Évaluation du coût du projet : analyse technique et financière. Estimation des moyens nécessaires à l'élaboration du projet et des contraintes (type de travaux, hygiène et sécurité, environnement, passage des câbles électriques, sorties de ventilation, plomberie...)

Réalisation et aménagement intérieur

- Évaluation des contraintes techniques (en lien avec l'architecte et le cas échéant les autres corps de métier du bâtiment)
- Aménagement d'espace : réalisation des aménagements intérieurs, volumes, couleurs, matériaux, éclairages, meubles,...
- Programmation des interventions de la maîtrise d'œuvre (aménagement de l'espace, design, mobilier,...).
- Coordination des intervenants des différents corps de métier (maçons, peintres, menuisiers, éclairagistes, électriciens, ébénistes, soliers-moquetteurs, carrelers,...)
- Suivi de la réalisation (chantier) et contrôle du respect des budgets

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissances dans le domaine de la décoration d'intérieur (histoire de l'art, dessin artistique, styles,...)
- Maîtrise des logiciels d'infographie

Savoirs de l'action

- Savoir analyser les besoins et les contraintes de l'activité commerciale (fonctionnalité,...)



- Technicien de maintenance
- Responsable de maintenance/ service travaux
- Menuisier/électricien/peintre
- Architecte (spécialité ERP)
- **Décorateur d'intérieur**

- Connaître les contraintes techniques (résistance des structures, électricité, acoustique,...), réglementaires (normes de sécurité, règles d'hygiène...) et budgétaires.
- Savoir évaluer la qualité des matériaux (texture, propriétés physiques, durabilité,...)
- Être capable de travailler en mode projet, en lien avec différents corps de métier
- Connaître les contraintes propres à chaque métier de la maîtrise d'œuvre
- Savoir gérer et respecter un budget

Compétences relationnelles et comportementales

- Psychologie, capacité d'analyse des attentes des « clients » internes du magasin
- Communication et capacité à argumenter et à exposer un projet
- Sens développé de l'esthétique et de la création
- Esprit pratique de l'aménagement et sens commercial
- Capacité de travail en équipe et de dialogue

Environnement de travail

Généralement, le décorateur d'intérieur travaille au siège de l'entreprise, en lien le cas échéant avec le(s) architecte(s).