N3112
COMMISSAIRE DE BORD

Définition

Le commissaire de bord marine coordonne les activités d'un bateau de transport de passagers (réception, hébergement, restauration, divertissements) et est responsable du bon déroulement et de la bonne organisation des prestations proposées à bord ainsi que des activités touristiques (excursions, animations, conférences, etc.).

- Supervise l'équipe de navigation pour respecter les horaires et assure la fluidité des embarquements
- Gère les services hôteliers à bord d'un navire, assurant confort et sécurité des passagers
- Coordonne l'accueil, la restauration, l'hébergement et les activités de loisirs
- Forme le personnel pour garantir un service de qualité
- Assure la gestion des stocks et des approvisionnements nécessaires à bord
- Intervient dans la gestion des situations d'urgence dans le respect des normes de sécurité et d'hygiène

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un niveau Bac à Bac + 5 commercialisation et services.
Un Brevet de capitaine de première classe de la navigation maritime.
Des modules spécifiques sur la sécurité maritime, gestion de crise sont un atout.

Certifications et diplômes :

- Formation aux premiers secours

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Gérer les situations d'urgence ou imprévues de manière calme et efficace
- Parler une ou plusieurs langues étrangères

Développement économique

- Collaborer avec les équipes pour optimiser les processus
- Coordonner les activités à bord du navire
- Informer les passagers des services offerts à bord et sur les activités proposées
- Etre au service des passagers à bord d'un paquebot de croisière, un ferry ou un bateau de navigation fluviale
- Développer des stratégies pour améliorer l'expérience client
- Organiser et superviser les divertissements proposés à bord
- Organiser et superviser la restauration à bord : salles de restaurant, bar, service des boissons et des repas

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Assurer la sécurité et le confort des passagers durant le transport

Savoir-faire secondaires

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Respecter les normes de sécurité et de conduite
- Informer les passagers des procédures de sécurité à bord
- Assurer la sécurité des passagers en cas d'urgence
- Communiquer efficacement avec les passagers et/ou leur accompagnateur
- Gérer les interactions avec les passagers de manière professionnelle
- Assurer la communication des informations de voyage aux passagers
- Collaborer avec le personnel de bord pour la gestion des passagers

Développement économique

- Piloter une activité
- Traiter les demandes des passagers de manière efficace
- Vérifier les billets de voyage
- Conduire les passagers vers leur cabine
- Evaluer régulièrement les besoins et attentes des passagers
- Fournir des informations locales aux passagers si nécessaire
- Accompagner les passagers et répondre à leurs demandes

Management, Social, Soin

- Superviser l'équipe en charge de l'accueil des passagers

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Assurer la sécurité des passagers durant la croisière
- Assurer la sécurité des biens et des personnes

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer des réclamations et litiges
- Surveiller le comportement des passagers pour prévenir les incidents

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Etre ouvert aux changements
- Avoir le sens du service

Savoirs

Techniques professionnelles

- Accueil et orientation des passagers
- Adaptabilité et flexibilité
- Gestion des urgences
- Sens du service client

Domaines d'expertise

- Capacité à gérer le stress et la fatigue
- Compétences en langues étrangères
- Connaissance des destinations touristiques
- Gestion d'équipe

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En milieu exigu ou confiné
- Déplacements professionnels
- En milieu maritime
- Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
- En contact avec du public
- Polyactivité

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Horaires et durée du travail

- Travail les week-ends et jours fériés
- Horaires annuels
- Travail saisonnier

Lieux et déplacements

- Zone internationale
- Zone nationale

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Travail avec des organisations ou partenaires internationaux

Secteurs d'activité

- Logistique et transport

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail