

RÉPUBLIQUE DE DJIBOUTI

Unité - Égalité - Paix

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Guide de l'enseignant(e)

8ÈME ANNÉE

DE L'ENSEIGNEMENT FONDAMENTAL

Conçu et rédigé par :

ALI ABDOULKADER GADID
CP de Génie Civil

DEKA NOUR MADAR
CP d'Économie Gestion

IBRAHIM MAHAMOUD ROBLEH
CP de Génie Électromécanique

SAMATAR ABDALLAHDOUALEH
CP de Français

IFRAH AHMED IBRAHIM
Conseillère d'orientation

Équipe Validation :

YACIN DAHER ABDILLAHI
CP de Génie Électromécanique

HAGUIRA AHMED MOHAMED
CP d'Économie Gestion

Sous la direction pédagogique de
M. SIAD HIRED DJAMA
IEMST-GEM



**CENTRE DE RECHERCHE
D'INFORMATION ET DE PRODUCTION
DE L'ÉDUCATION NATIONALE**

Direction de l'édition :

- M. Elmi Moussa Hassan (DRPE)

- M. Chehem Abdallah Hassan (CSE)

Maquette et mise en page : Mme.Inda youssouf Mohamed

Responsable de suivi : M. Barreh Abdi Isman

Coordination graphique : Mme. Zamzam Mohamed Bogoreh

Iconographie: Mme Asma Mahdi Houssein

Le Directeur Général du CRIPEN, **M. SAÏD NOUR HASSAN**, remercie

de leur participation :

Banque mondiale pour son appui financier.

Sommaire

MODULE 1 : LA GESTION DES CONFLITS.....	6
Activité 1 :Le nœud humain - Résolution des problèmes en groupe.....	7
Activité 2 :Étapes à suivre dans la résolution des problèmes.....	11
Activité 3 : Résolution des conflits.....	14
Exercices	16
Synthèse	20
MODULE 2 : METIERS DU TRANSPORT DE LA LOGISTIQUE ET DU COMMERCE...	21
Activité 1 :La carte des métiers.....	22
Activité 2 :Comment choisir son métier?.....	26
Activité 3 : Les métiers dans l’hypermarché Géant.....	29
Activité 4 : Exploitation d’une vidéo de l’interview d’un professionnel.....	31
Exercices	33
Synthèse	42
MODULE 3 : METIERS DU TOURISME DE L’HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION....	43
Activité 1 :La carte des métiers.....	44
Activité 2 :Le métier d’agent de voyages.....	47
Activité 3 : Le métier d’un cuisinier.....	50
Activité 4 : Exploitation d’une vidéo de l’interview d’un professionnel.....	52
Exercices	54
Synthèse	60
MODULE 4 : LE METIERS DU NUMERIQUE	61
Activité 1 :Carte des métiers	62
Activité 2 : Le métier de technicien de maintenance informatique.....	66
Activité 3 : Le métier de technicien de maintenance informatique.....	69
Activité 4 : Aptitudes et formations informatique.....	73
Exercices	78
Synthèse	83
Fiches Métiers	84

I. Introduction

Ce guide est destiné à accompagner le programme de **Découverte des métiers**. Il s'agit d'un ensemble de ressources didactiques qui permettront aux enseignants de mener à bien les activités conçues à partir de ce programme.

La découverte des métiers a pour but de mettre en relief, auprès des élèves, l'utilité de tous les métiers. Elle participe ainsi à leur valorisation en véhiculant une image positive de toutes les sphères d'activités professionnelles.

L'élève sera amené à rechercher des informations sur un métier, à présenter des missions inhérentes au poste du professionnel et à décrire des activités.

Savoirs	Savoir-faire	Compétence de vie
S1.3 Domaines du transport, de la logistique et du commerce	Identifier les aptitudes nécessaires pour exercer un métier.	-Communication
S1.7 Domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.	Trier les métiers selon ses préférences.	-Pensée critique
S1.5 Domaines du numérique	Découvrir les voies et les filières de formation du système éducatif.	-Résolution des problèmes
S4.5 Gestion de conflit	Etablir un lien entre les formations, les métiers et ses aspirations	-Participation
S4.6 Communication verbale, non verbale et paraverbale	Développer la confiance en soi.	-Prise de décision
		-Créativité
		-Résilience
		-Autogestion

Au-delà de ces informations, l'élève pourra mobiliser d'autres ressources via notamment les échanges, les expériences, les témoignages, les rencontres avec les professionnels qui leur permettront de connaître les métiers et leurs conditions d'exercice.

Par la découverte des métiers, l'élève est appelé à développer sa confiance en soi et à devenir une apprenante ou un apprenant à la fois motivé(e) et engagé(e). L'élève apprend à cerner et à évaluer ses compétences, ses caractéristiques et ses ambitions personnelles pour préparer son projet d'orientation scolaire et professionnel.

1.1. Contenu du programme de la 8ème année

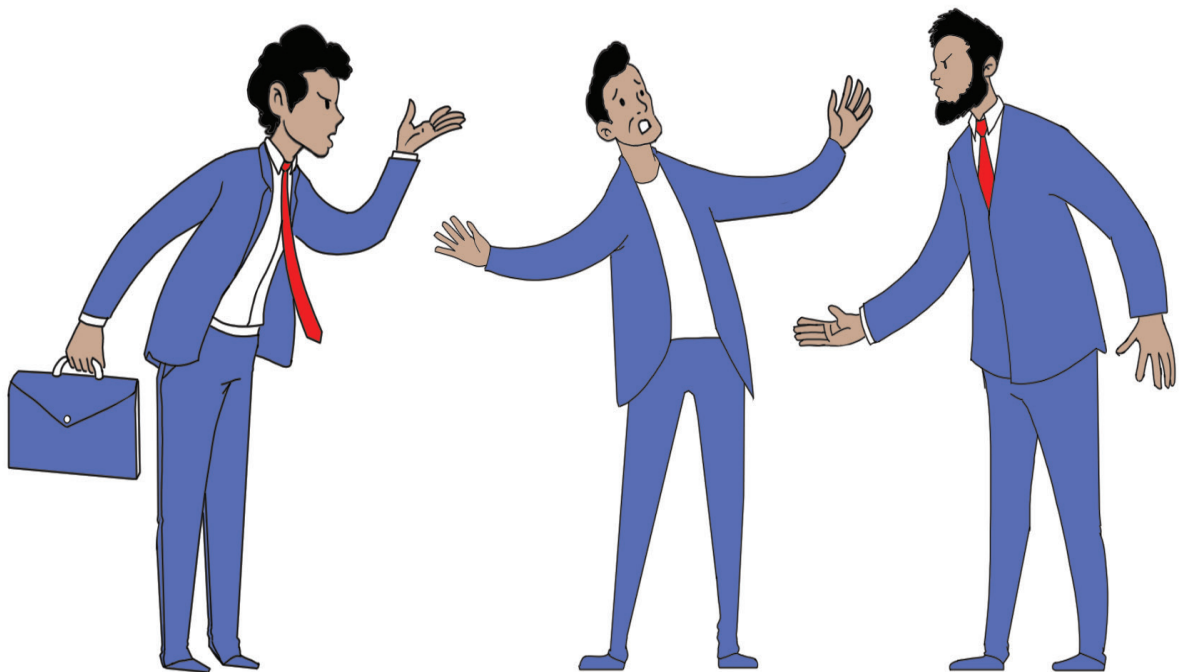
1.2. Progression des apprentissages

Les activités d'apprentissages doivent nécessairement suivre cette progression. Les activités seront animées en demi-groupe. Il faudra également indiquer à l'élève les activités à réaliser dans le portfolio.

Module	Titre	Activités	
1	Gestion des conflits	1	Activité 1 : Le nœud humain - Résolution des problèmes en groupe
		2	Activité 2 : Étapes à suivre dans la résolution des problèmes
		3	Activité 3 : Résolution des conflits
		4	Exercices
		5	Synthèse
2	Métiers du transport, de la logistique et du commerce	1	Activité 1 : La carte des métiers
		2	Activité 2 : Comment choisir son métier
		3	Activité 3 : Les métiers dans l'hypermarché
		4	Activité 4 : Exploitation d'une vidéo de l'interview d'un professionnel
		5	Exercices
		6	Synthèse
3	Métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration	1	Activité 1 : La carte des métiers
		2	Activité 2 :Le métier d'agent de voyages
		3	Activité 3 : Le métier d'un cuisinier
		4	Activité 4 : Exploitation d'une vidéo de l'interview d'un professionnel
		5	Exercices
		6	Synthèse
4	Métiers du numérique	1	Activité 1 : La carte des métiers
		2	Activité 2 :Le métier de technicien de maintenance informatique
		3	Activité 3 : Le métier de technicien en infographie
		4	Activité 4 : Aptitudes et formations informatiques
		5	Exercices
		6	Synthèse

Module 1

LA GESTION DE CONFLITS



MODULE 1 : GESTION DE CONFLITS

Activité 1 : LE NŒUD HUMAIN – RESOLUTION DES PROBLEMES EN GROUPE (45 MIN).

◆ **Résultats attendus** - À la fin de cette activité, les participant(e)s seront en mesure de :

- a. Apprécier les défis et le dynamisme au sein du groupe dans le processus de résolution de problèmes
- b. Pratiquer de bonnes compétences de communication dans un groupe

◆ **Durée requise : 55 minutes.**

◆ **Méthodologie** : activité en grand groupe et discussion

◆ **Matériel et préparation** : tableau flipchart/noir/à feutre, marqueurs/craies

- Passer en revue les instructions à donner aux participant(e)s concernant le nœud humain (si possible, pratiquer avec des ami(e)s ou la famille) et réviser les questions pour le débriefing.

◆ **Étapes :**

1 Rappeler aux participant(e)s que lors de la séance précédente, on a appris que la communication est considérée comme un outil important en matière de leadership. De bon(ne)s leaders sont de bon(ne)s communicateurs/communicatrices. Mentionner que pour le reste des activités, ils/elles devront démontrer leurs compétences en communication. La communication est un outil essentiel dans la résolution de problèmes. L'activité suivante vise à apprendre comment les équipes résolvent des problèmes et quel est leur rôle en tant que leader. **(5 min)**

2 Répartir les participant(e)s en groupes de 8 à 10 (un nombre pair) et leur demander de former un cercle. Les personnes ayant des bracelets ou des bagues qui ont des bords pointus ou des gravures devraient les enlever. Demander à chaque personne de mettre leur main gauche dans le cercle et tenir la main de quelqu'un d'autre, mais pas la personne directement à côté d'elle.

Ensuite, chacun(e) doit faire la même chose avec la main droite en tenant celle d'une personne différente. (10 min).

3 Dire au groupe que le défi consiste à se dégager, sans lâcher les mains, pour former un grand cercle. Ils/elles ne peuvent pas lâcher les mains qu'ils/elles tiennent.

4 Avant de commencer, demander aux participant(e)s combien de temps, d'après eux/elles, il faudra pour défaire le nœud et revenir en grand cercle. (Il faut généralement plus de temps qu'ils/elles ne le pensent !) Leur dire qu'il leur est accordé au maximum 10 minutes. Les laisser commencer.

Le résultat est toujours un cercle ou la figure 8. Certain(e)s participant(e)s se retrouveront dos au cercle.



5 Discuter de l'activité en posant les questions suivantes :

Questions de mise au point :

- a. Quelle a été la réaction initiale du groupe ?
- b. Comment était l'activité ?
- a. Quel procédure/plan avez-vous utilisé pour défaire le nœud ?
- b. Comment êtes-vous arrivé à ce plan ?
- c. Aviez-vous un(e) leader ? Plusieurs leaders ? Quel était son ou leur rôle ? Comment est-ce que le leadership était partagé ?
- d. Est-ce que chacun a joué un rôle dans la résolution du problème ?
- e. Quels sont les comportements, les idées ou la procédure qui ont rendu le problème facile/difficile à résoudre ?
- f. Aviez-vous envie d'arrêter ? Qu'est-ce qui vous a encouragé à continuer ?
- g. En tant que leader, quelles mesures pourriez-vous prendre pour confronter un problème complexe / difficile à résoudre ?
- i. Si vous refaites l'activité ou une semblable, combien de temps vous faudra-t-il ?
- j. Que feriez-vous différemment?

Souvent, les participant(e)s commencent à se dégager avant de parler du plan. Après un certain temps, l'un(e) prend le devant et fait des suggestions que les autres suivent. Une fois qu'ils/elles communiquent et travaillent bien ensemble, le nœud devient plus facile à défaire. En tant que leader du processus de résolution de problèmes, il est important de rester calme, de répartir le problème en plus petites tâches, d'attribuer les responsabilités aux personnes et d'encourager la créativité, le tout en prêtant une oreille attentive. Il faut réexaminer le problème et encourager tout le monde à partager leurs idées. Souvent, un groupe a plus d'un(e) leader et c'est en fonction de leurs forces et compétences que chacun apporte sa contribution au processus de résolution de problèmes. **(25 min)**

MODULE 1 : GESTION DE CONFLITS

Activité 2 : ÉTAPES A SUIVRE DANS LA RESOLUTION DE PROBLEMES (1 HR 15 MIN)

- ◆ **Résultats attendus** - À la fin de cette activité, les élèves seront en mesure de :
 - a. Identifier les principales étapes à suivre dans la résolution de problèmes.
 - b. Appliquer ces étapes dans la résolution de problèmes liés à la communauté et au travail.

◆ **Durée requise : 1 heure 15 minutes**

◆ **Méthodologie** : : partage en paires, travail en petits groupes, discussion en grand groupe.

◆ **Matériel et préparation** : tableau flipchart/noir/à feutre, marqueurs/craies

- Réviser Document 4.5 : Étapes du processus de résolution de problèmes et conseils.
- Faire plusieurs copies de l'Outil du formateur/de la formatrice 4B : Scénarios sur les étapes à suivre dans le processus de résolution de problèmes.

◆ **Étapes :**

1 Demander aux élèves de réfléchir à un problème qu'un(e) ami(e) ou un(e) membre de famille a eu soit au travail, en famille ou entre ami(e)s.

2 Répartir les élèves en groupes de 2 ou 3 et leur demander de partager leur problème les un(e)s avec les autres. Leur demander de décrire le problème. De quel problème s'agissait-il ? Qu'est ce qui a été fait pour le résoudre ? Leur donner suffisamment de temps pour que chacun(e) partage son problème.

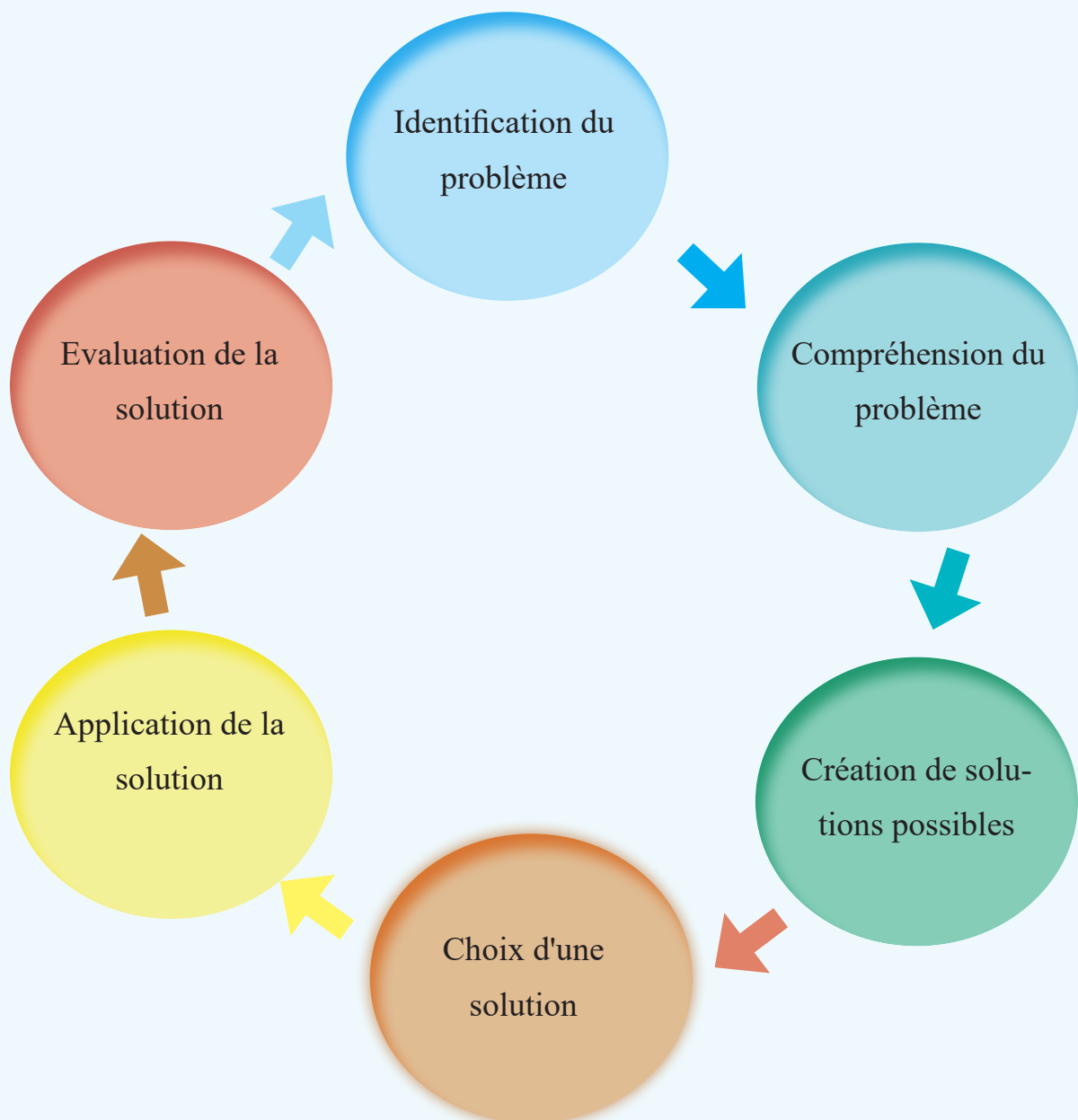
3 Dans un grand groupe, demander aux élèves de se baser sur ce qu'ils/elles ont partagé en rapport avec l'activité de nœud humain et d'identifier les principales étapes à suivre dans le processus de résolution de problèmes. Écrire leurs réponses au tableau.

4 Demander aux élèves de se référer au Document : **Étapes du processus de résolution de problèmes et conseils** et en discuter.



Document : Étapes du processus de résolution de problèmes et conseils

1. **Définition du problème** : mettre ses émotions de côté et présenter le problème.
2. **Obtention d'informations sur le problème** : au travail – s'informer auprès du/de la superviseur(e), des collègues, des documents écrits.
3. **Offrir de nombreuses idées sur la façon de résoudre le problème** : il y a souvent plus d'une solution !
4. **Choix de la solution** : elle doit être acceptable pour toutes les parties concernées.
5. **Mise en application de la solution.**
6. **Évaluation de la solution** : le problème a-t-il été résolu ?



► **Les solutions doivent être REAL :**

R Réaliste : applicable non seulement en théorie, mais aussi en pratique.

E Efficace : la solution est une réponse au problème.

A Acceptable : la solution est acceptée par tous ceux et celles qui sont impliqué(e)s.

L Logique : la solution ne repose pas sur l'émotion, mais elle est juste.

(REAL est tiré du Programme Inter-agence d'Éducation à la Paix : des compétences pour une vie constructive, UNESCO, INEE, HCR).

*** Conseils reliés au processus de résolution de problèmes :**

- Il existe parfois plus d'une solution à un problème. Soyez plus ouvert(e) aux différentes possibilités !
- Vos expériences, votre culture et votre vécu auront une influence sur les solutions qui peuvent vous venir à l'esprit.
- Évitez de formuler des hypothèses.
- Il ne faut pas abandonner !
- Soyez prêt(e) à écouter ouvertement les différents points de vue.
- Mettez l'accent sur la solution que vous voulez et non sur des choses qui ne peuvent pas être modifiées.
- Rappelez-vous d'avoir une bonne écoute et d'utiliser vos compétences en communication et en coopération quand vous collaborez avec les autres afin de résoudre des problèmes.

Activité 3 : Résolution de conflits

Objectif - À la fin de cette activité, les élèves seront en mesure de :

Identifier une situation conflictuelle,

Identifier les mesures à prendre lorsqu'on est devant une situation conflictuelle.

Durée requise : 50 min

Méthodologie : travail individuel et travail en groupe

Matériel et préparation: tableau noir/à feutre, marqueurs/craies

Étapes :

1 Les élèves doivent comprendre ce qu'un conflit. Qu'est-ce qu'une résolution de conflit. Demander aux élèves s'ils se sont déjà retrouvés dans une situation où ils avaient affaire à une personne en colère ou s'ils ont déjà été en colère contre une autre personne. Que s'est-il passé et comment la situation a-t-elle été gérée ? Demander à une ou deux personnes de partager leurs expériences.

2 Lire le scénario :

Osman t'a prêté son livre de Mathématiques. Tu l'as dû l'oublier dans le bus car tu n'arrives pas le retrouver. Tu ne sais pas trop comment faire et tu as peur de la réaction de Yacin. Soudainement tu le vois venir vers toi tout en colère. Il crie de loin : « Où est mon livre de mathématiques ? »

3 Demander la cause du conflit. Remue-ménage pour imaginer comment vous pourriez faire pour gérer la situation.

4 Lire le Document A : Résolution de conflit avec une personne difficile.

5 Jeu de rôle : en se référant aux étapes **du document A**, demander à quelques volontaires de présenter le scénario en utilisant les bonnes suggestions.

Document A : Résolution de conflits avec des personnes mécontentes ou difficiles

Un conflit est un désaccord entre deux personnes ou plus.

La résolution de conflits consiste à trouver un moyen de résoudre le problème en aboutissant à un accord entre les parties impliquées.

Pour **gérer les conflits**, il faut faire des compromis. Les étapes ci-dessous expliquent comment y arriver.

1. Rester calme et écouter.

- Réfléchir avant de parler et se contrôler.

2. Comprendre d'abord les sentiments de l'autre personne.

- Écouter toute l'histoire de la personne.
- Ne pas l'interrompre.
- Se mettre à la place de la personne.
- Utiliser des mots tels que « Je vois » ou « Je comprends vos sentiments. »
- Éviter d'adopter une attitude défensive.

3. Poser des questions.

- Demander s'il serait possible d'obtenir de plus amples informations. Utiliser des mots comme « cela vous dérange si je vous pose quelques questions pour m'aider à comprendre ce qui s'est passé ? »
- Poser des questions ouvertes (questions auxquelles on ne peut pas répondre par un simple « oui », « non » ou de brèves réponses) pour obtenir plus d'informations.
- Poser des questions fermées (questions auxquelles on peut répondre par « oui », « non » ou de brèves réponses) pour vous assurer que l'information a été bien communiquée.

4. Donner des commentaires.

- Reformuler ce que vous pensez que la personne pense dans vos propres mots. Par exemple, « On dirait que vous étiez très déçu de la façon dont votre rendez-vous s'est passé. »

5. Faire un résumé du problème.

- Décrire le problème.
- Décrire la préoccupation de la personne.
- Vérifier si la situation de la personne a été décrite avec précision et exactitude.

6. Résoudre le problème.

- Découvrir ce que la personne veut. Utiliser des mots tels que « Est-ce qu'il y a quelque chose que vous aimeriez que l'on fasse pour vous ? »
- Proposer des alternatives. S'il est impossible d'accomplir les demandes de la personne, proposer d'autres idées.
- Essayer d'atteindre un compromis réaliste. Si le problème ne semble pouvoir être résolu, trouver quelqu'un qui pourrait aider.
- Si l'agence est responsable de la cause du problème, l'avouer et présenter des excuses.
- Se mettre d'accord sur une solution et commencer la mise en œuvre.

EXERCICE

MODULE 1: LA GESTION DES CONFLITS

Exercice 1 : Questions à Choix Multiples

-Répondez en cochant la bonne réponse

1 Qu'est-ce qu'un conflit ?

<input checked="" type="checkbox"/>	Un désaccord entre deux ou plusieurs personnes
<input type="checkbox"/>	Une situation d'entente
<input type="checkbox"/>	Deux personnes mécontentes

2 Qu'est-ce qu'une résolution de conflits ?

<input type="checkbox"/>	Il consiste à chercher le problème
<input checked="" type="checkbox"/>	Il consiste à trouver un moyen pour résoudre le problème
<input type="checkbox"/>	Trouver une excuse

3 Qu'est-ce qui est important pour gérer un conflit ?

<input checked="" type="checkbox"/>	La résolution du problème
<input type="checkbox"/>	La distance entre les personnes
<input type="checkbox"/>	Fuir le conflit

4 Quelles sont les étapes d'une résolution de conflit ?

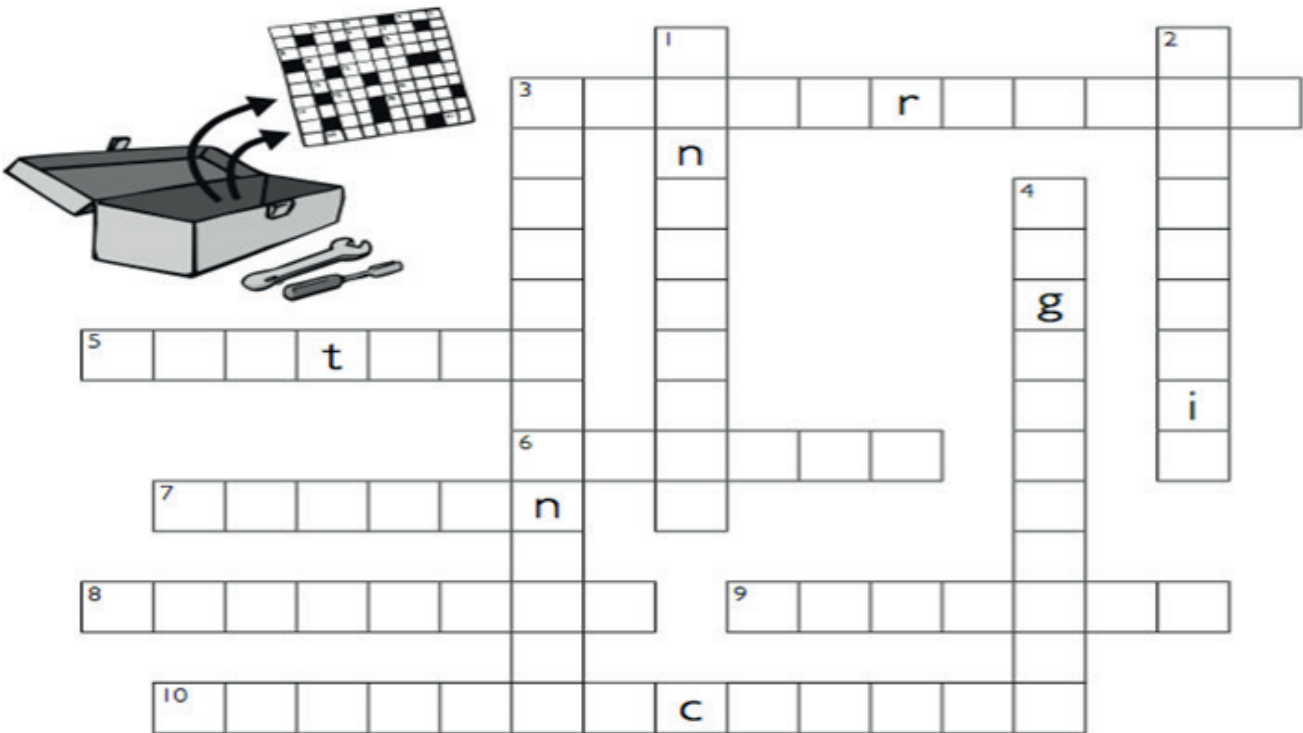
<input checked="" type="checkbox"/>	Ecouter, comprendre les sentiments de l'autre, poser des questions, donner des commentaires, résumer et résoudre le problème
<input type="checkbox"/>	Ecouter, parler, comprendre l'autre, résoudre le problème
<input type="checkbox"/>	Expliquer, Comprendre, poser le problème, parler, conclure.

5 Gérer un conflit est avant tout :

<input checked="" type="checkbox"/>	Faire des compromis
<input type="checkbox"/>	Crier plus fort
<input type="checkbox"/>	Faire entendre ses arguments

Exercice 2 : Jeu de mots

Vous avez une boîte à outils qui va te servir pour la résolution de conflits. Utilisez les mots suivants pour remplir le mots-croisé : **Communication – Écoute – Négociation – Partage – compromis – Coopération – Vision – Objectifs – Égalité – Concession.**



Horizontal	Vertical
3. État d'aide et d'appui collectif	1. Laisser une habitude ou quelque chose qu'on aime pour le bien-être de quelqu'un d'autre.
5. Un échange de choses, d'idées ou d'informations	2. Entente négociée entre deux personnes où chacun modifie sa position initiale (faire des concessions mutuelles).
6. Une action qui nécessite l'utilisation des oreilles	3. Un mot qui veut dire comprendre, savoir, apprendre.
7. Perception de l'avenir ou façon de voir les choses ou le monde.	4. Démarche entreprise pour arriver à un accord.
8. Un but ou résultat à atteindre ou à réaliser.	
9. Etat qui désigne l'équilibre entre deux éléments.	
10. L'acte de parler, écrire, écouter et échanger des informations.	

Réponses :

Horizontal	Vertical
3. Coopération. 5. Partage 6. Ecoute 7. Vision 8. Objectif 9. Egalité 10. Communication	1. Concession 2. Compromis 3. Compréhension 4. Négociation

Exercice 3 : Communication para-verbale*

Trouvez l'expression ou le mot correspondant à la communication para-verbale : Mimiques – gestes – la hauteur de la voix – l'articulation – les intonations – le débit – la respiration – regard – posture – attitude – le volume.

Communication para-verbale	Autre type de communication
<ul style="list-style-type: none">- La hauteur de la voix- L'articulation- Les intonations- Le débit- La respiration- Le volume	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Mimiques<input type="checkbox"/> Gestes<input type="checkbox"/> Regard<input type="checkbox"/> Posture<input type="checkbox"/> Attitude

Exercice 4 : Associer à chaque image l'expression qui convient

Je m'inquiète, je réfléchis, je me concentre, j'y vais mais c'est perdu d'avance, j'y vais et je réfléchirai après, j'y vais à regret, j'y vais calmement



MODULE 1 : LA GESTION DES CONFLITS



La gestion du conflit au travail est composée de nombreuses techniques de gestion de problème qui doivent être adaptées précisément à chaque situation conflictuelle. Le professionnel qui cherche à régler un conflit au travail doit s'assurer d'avoir toutes les compétences nécessaires à la bonne gestion du conflit.

Comprendre les différents types de conflit permet à celui qui veut les résoudre de définir la nature du conflit au travail et l'origine de ce conflit. Grâce à cette connaissance, on devient capable d'adapter son comportement et les mesures prises afin d'augmenter les chances de trouver une solution au conflit.

L'erreur la plus souvent faite en gestion de conflit au travail est de laisser faire le temps. En gestion des conflits professionnels, il est important de ne pas laisser une situation s'envenimer, au risque de mettre en péril la productivité de l'équipe toute entière.

Module 2

Métiers du transport, de la logistique et du commerce



MODULE 2 : Métiers du transport, de la logistique et du commerce

« Chacun doit avoir sa chance pour briller »

Activité 1: la carte des métiers

- ◆ **Objectifs:** À la fin de l'activité, les élèves seront en mesure de :
Distinguer les métiers de transport, de la logistique et du commerce.
- ◆ **Durée requise :50 minutes**
- ◆ **Méthodologie :** : travail individuel ; discussion en grand groupe ; travail à réaliser dans le portfolio.
- ◆ **Supports et préparation:** Tableau blanc, marqueurs / craies, portfolio de l'élève.
- ◆ **Étapes :**

1 Demander aux élèves d'observer l'image et de commenter.

2 De lire le document et répondre aux questions.

Document 1 La logistique et le transport

La logistique fait partie de la chaîne d'approvisionnement, également appelée supplychain. Elle comprend, entre autres, la distribution et le transport de marchandises vers le consommateur. La logistique exige une planification préalable, alors que le transport est juste là pour exécuter cette planification lors de l'obtention du fret. Il est donc clair que la logistique et le transport sont des concepts distincts, mais que le transport est tout simplement une partie de la logistique.



1. Ambulancier
2. Affréteur (Technicien de l'organisation des transports, il recherche le meilleur moyen de transport (coût, temps, trajet) pour son client.)
3. Chauffeur de taxi
4. Agent de transit,
5. Convoyeur de fonds
6. Agent de routage
7. Livreur (kikidrop)
8. Directeur commercial
9. Emballeur professionnel
10. Agent logisticien
11. Déménageur
12. Préparateur de commande
13. Pilote de ligne
14. Chef de rayon
15. Inspecteur commercial
16. Responsable de magasin
17. Responsable logistique
18. Responsable de relation-client
19. Marin de la marine marchande

Travail à faire

1. Quel est le lien entre la logistique, le transport et le commerce ?
2. Quelle est la différence entre le transport et la logistique ?
3. A partir de deux documents compléter l'annexe **A** et **B**.



Moussa responsable d'un club sportif de Football commande des maillots pour son équipe de foot. Il s'adresse à Aicha une vendeuse dans un magasin de sport. Le fournisseur n'a plus de maillot. Il lance une commande auprès d'une usine de fabrication en Egypte. Pour fabriquer les maillots, il faut disposer des matières premières. Il n'y pas plus suffisamment des matières premières pour fabriquer les maillots de foot.

Différents spécialistes interviennent :

L'acheteur doit trouver les matières premières à la meilleure condition qualité-coût.

Le responsable approvisionnement planifie l'arrivée des matières premières. Il réceptionne les MP et vérifie leur bon état.

L'agent de stockage ou le cariste manipule et déplace les colis dans le travet.

Le responsable logistique ou le responsable expédition étudie les solutions de transport les mieux adaptés. L'organisateur de transport définit le mode de transport.

Un réceptionnaire intervient lors de l'arrivée des marchandises par camion.

Le préparateur de commande identifie, étiquète les marchandises et définit l'emballage adéquat.

Le responsable d'entrepôt qui supervise les commandes la disponibilité des stocks et organise la livraison.

Le responsable d'exploitation qui encadre les conducteurs et gère les véhicules en vue de planifier le transport.

Le conducteur routier se dirige vers un entrepôt, sécurité et respect de l'environnement sont prioritaires.

Le conducteur-livreux livre les maillots au magasin. Moussa vient récupérer ses maillots.

Annexe B : les métiers

Transport	Logistique	Commerce
Ambulancier Convoyeurs de fonds Déménageur Pilote de ligne Chauffeur de taxi Livreur Marin de la marine marchande	Affréteur Agent de transit Agent de rouage Préparateur de commande Responsable logistique Agent logisticien Emballer professionnel	Responsable de relation-client Chef de rayon Inspecteur commercial Responsable de magasin Directeur commercial

Annexe B : la chaîne de transport logistique

Chaîne de transport logistique	Métiers	activités
Qui passe la Commande ?	Responsable d'un club sportif de Football (Moussa : le client)	Passer la commande
Qui fournit la matière première (tissu) ?	Le responsable approvisionnement	Disponibilité les matières premières
Qui fait le stockage ?	L'agent de stockage ou le cariste, Le responsable d'entrepôt	Stocker, protéger et conserver
Qui achemine le produit ?	Le responsable logistique ou le responsable expédition	Déplacer et sécuriser les marchandises
Qui livre le produit ?	Chauffeur-livreur	Organiser la livraison
Vente	Un vendeur, responsable commercial.	Fournir le produit au client

MODULE 2 : Métiers du transport, de la logistique et du commerce

Activité 2: Comment choisir son métier ?

◆ **Objectifs:** : À la fin de l'activité, les élèves doivent être en mesure de :

- Identifier les métiers de l'aéroport
- Classer les métiers par ordre de préférence
- Choisir le métier de leur préférence

◆ **Durée requise :** 40 minutes

◆ **Méthodologie :** Travail individuel ; discussion en grand groupe ; travail à réaliser dans le portfolio.

◆ **Supports et préparation:** Tableau blanc, marqueurs / craies, portfolio de l'élève.

Étapes :

Demander aux élèves de:

- 1 Compléter le tableau.
- 2 Classer les métiers par ordre de préférence.
- 3 Choisir un métier qu'ils préfèrent.

L'enseignant donne aux élèves une piste pour choisir les métiers.

Comment choisir un métier ?

1. Définir ses envies.
2. Définir ses années d'études et son parcours.
3. Analyser le marché de l'emploi.
4. Communiquer avec votre entourage.
5. Se renseigner sur Internet (sites d'orientation)
6. Rencontrer des professionnels
7. Être conscient de ses forces et faiblesses.



Document A : Les métiers de l'aéroport

Agent d'escale/Chef d'escale : L'agent d'escale est chargé de l'accueil, de l'information et de la prise en charge de la clientèle des aéroports (arrivées et départs). Il travaille sous la responsabilité du chef d'escale, qui supervise l'équipe sur le site aéroportuaire.

Agent de piste d'aéroport : L'agent ou assistant de piste assure l'ensemble des opérations de pistes. Dès qu'un avion se pose il passe à l'action et le guide dans ses manœuvres au sol. Il le parque et pose les cales. Il effectue le chargement et le déchargement des bagages.

Agent de réservation : Par téléphone et sur ordinateur, l'agent de réservation réserve toutes sortes de prestations, collectives ou individuelles : hébergement, transport, spectacle, restaurant.

Contrôleur aérien : Le contrôleur aérien ou aiguilleur du ciel est un fonctionnaire, ingénieur du contrôle de la navigation aérienne (ICNA). Il assure la sécurité et la fluidité du trafic. C'est la cheville ouvrière de la sécurité du transport aérien.

Conducteur d'autobus : Conduire un bus, c'est, bien sûr, transporter des voyageurs mais c'est aussi leur offrir des conditions optimales de confort et de sécurité, les accueillir et les renseigner tout au long de leur trajet.

Hôtesse de l'air : Hôtesse de l'air ou steward accueillent les passagers à bord de l'avion avant de s'assurer de la sécurité et du bon déroulement du vol.

Avitailleur avion : L'avitailleur avion est le spécialiste du stockage, du transport et du ravitaillement des avions en carburant. Il peut travailler dans l'armée ou le civil.

Dépanneur remorqueur : Garagiste à son compte ou salarié, le dépanneur-remorqueur est un pro de la mécanique auto dont la première action consiste à intervenir sur route pour répondre à l'appel de détresse d'un conducteur en panne. C'est l'homme des situations difficiles.

Litigeur : Le litigeur transport remplit une mission commerciale, juridique et de conciliation. En effet, il a en charge le règlement de litiges pouvant survenir lors d'un transport de biens ou de personnes entre un transporteur et un commanditaire.

Les métiers de l'aéroport

Le préparateur de vol

Il prépare le trajet d'un avion en fonction de la géographie, de la météo et des réserves de **carburant**.



L'agent de sécurité

Il contrôle les papiers des passagers et les fouille avant l'**embarquement**.



L'agent d'escale

Il enregistre les passagers et leurs bagages. Il s'occupe aussi de leur embarquement dans l'avion et leur donne des renseignements.



Le commandant de bord

Il pilote les avions, toujours aidé par un autre pilote (le copilote). Il est en liaison radio avec les contrôleurs aériens.



Le contrôleur aérien

Dans la tour de contrôle, il **coordonne** les mouvements des avions sur l'aéroport. Il donne ses consignes par radio aux pilotes. Il travaille toujours en équipe avec un autre contrôleur.



Le steward (ou l'hôtesse de l'air)

Elle (ou il) présente les règles de sécurité à bord. Il sert aussi à boire et à manger aux passagers pendant le vol.

Les techniciens

Des mécaniciens et des électroniciens travaillent sur l'aéroport pour entretenir et réparer les avions.



L'agent de piste

Il guide les pilotes sur les pistes de l'aéroport, avant le décollage et après l'atterrissage.



L'agent de trafic

Il dirige sur les pistes les équipes qui préparent l'avion avant le décollage : répartition des bagages dans les **soutes**, remplissage du réservoir de carburant... Il doit tout organiser pour que l'avion parte à l'heure.



MODULE 2 : Métiers du transport, de la logistique et du commerce

Activité 3: Les métiers dans l'hypermarché Géant.

- ◆ **Objectifs:** À la fin de l'activité les élèves doivent être capables d'identifier les différents métiers dans l'hypermarché Géant.
- ◆ **Durée requise :** 55 minutes
- ◆ **Méthodologie :** Activité menée en classe ; brainstorming ; travail à réaliser dans le portfolio.
- ◆ **Supports et préparation:** Tableau noir/à feutre, Feuille blanche format A4, smart class.

Étapes :

1 Compléter le tableau ci-dessous par les métiers suivants :

Métiers	Caractéristique du métier
Chef de produit	Il examine les fournisseurs potentiels et négocie les prix. Il sélectionne la meilleure offre-produit et contrôle les stocks des magasins. Il analyse également les besoins de la clientèle.
Conseiller(ère) relation clientèle	Il accueille, renseigne, gère les réclamations et propose à la clientèle les services et avantages du magasin.
Hôte/Hôtesse de caisse	Il accueille la clientèle, saisit les ventes et est en charge de l'encaissement. Il est amené également à informer et orienter les clients dans le magasin.
Gestionnaire Achats	En étroite collaboration avec un acheteur, il assure la partie administrative du processus d'achat.
Directeur de Magasin	Il contribue à la stratégie de son magasin (achats, marketing, finance et ressources humaines).
Conseiller(ère) de vente	Il accompagne la vente en donnant des conseils pour le choix d'un produit adapté. Il fidélise les clients par la qualité de son accueil, de la tenue de son rayon et de ses conseils.

Directeur de style	Il analyse la concurrence sur les produits innovants et les nouvelles tendances à privilégier. Il valide les collections sur les marques propres avec les achats et contribue au développement stylistique de l'enseigne.
Caissier(ère) principal(e)	Il contrôle et vérifie les moyens de paiements, assure la remise des fonds et procède à la saisie des écritures comptables.
Responsable de vente	Il pilote les ventes et contribue à la bonne gestion, au développement du chiffre d'affaires et de la marge de son secteur. Il est majoritairement présent sur la surface de vente et participe à la vente avec son équipe.
Hôte/Hôtesse d'accueil	Il travaille au niveau d'un point d'information dans le magasin pour répondre aux demandes de la clientèle et oriente à l'intérieur du magasin.
Merchandiseur visuel	En charge du merchandisage (<i>chaque produit doit être exposé convenablement pour qu'il soit en mesure de se « vendre lui-même ».</i>) et de la mise en scène des espaces de vente et des vitrines.
Responsable de caisse	Il est garant de l'organisation et de la réalisation de l'encaissement dans le magasin. Il encadre le personnel d'encaissement.

2. Remue-méninges : Demander aux élèves « connaissez-vous d'autres métiers dans l'hypermarché ». Ecrire les réponses au tableau.

3. Demander aux élèves les métiers qui les intéressent et qui les passionnent.

MODULE 2 : Métiers du transport, de la logistique et du commerce

Activité 4: Exploitation d'une vidéo de l'interview d'un professionnel

- ◆ **Objectifs:** À la fin de l'activité, les élèves doivent être capables d'identifier les différents professionnels du transport, de la logistique et du commerce
- ◆ **Durée requise :45 minutes**
- ◆ **Méthodologie :**Activité menée en classe ; discussion entre petits groupes ; synthèse (tableau récapitulatif), travail à réaliser dans le portfolio
- ◆ **Supports et préparation:** -Vidéos : Interview d'un professionnel du transport, de la logistique et du commerce.
 - Tableau noir/à feutre,
 - Feuille blanche format A4/A3
 - S'il y a la smart class, former des groupes et visionner une vidéo par groupe,
 - S'il n'y a pas la smart class, choisissez une seule vidéo pour toute la classe.

Étapes :

Former les groupes (maximum cinq groupes).

- 1 Visionner attentivement la vidéo fournie par l'enseignant.
- 2 Compléter la fiche d'exploitation de l'interview ci-dessous.
- 3 Présenter leur fiche (l'enseignant relève au tableau les réponses de chaque groupe).
- 4

Questions de mise en point :

- a. De quel(s) métier(s) parle cette vidéo ?
- b. Qu'avez-vous appris sur les métiers du transport, de la logistique et du commerce) dans cette vidéo ?
- c. Qui souhaite s'engager dans cette voie ? Pourquoi ?

FICHE D'EXPLOITATION DE L'INTERVIEW

Questions	Réponses
<p>1. Qui est interviewé ?</p> <p>Présentez son métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tâches, <input type="checkbox"/> Lieu, <input type="checkbox"/> Equipements, <input type="checkbox"/> Obligation et sécurité. 	
<p>2. Quelle est l'importance de ce métier ?</p>	
<p>3. Quels sont les avantages et les contraintes de ce métier ?</p>	
<p>4. Quels sont les horaires de travail ?</p>	
<p>5. Quels sont les métiers qui le ressemblent?</p>	
<p>6. Quelles sont les études à faire pour exercer ce métier ?</p>	
<p>7. Est-ce qu'il/elle travaille seul(e) ou en équipe ?</p>	
<p>8. Quelles sont les perspectives d'avenir de ce métier ?</p>	

Exercice 1 : Associer chaque métier à sa mission



Le chef de rayon chargé de l'installation et de l'approvisionnement des rayons d'un supermarché ou d'un magasin. Il organise son espace de vente, choisit les produits, rencontre les fournisseurs, décide des actions de promotion.

Le négociateur : Le négociateur a pour mission de prospecter, d'analyser les marchés et d'assurer la liaison entre les fournisseurs, les services de recherche et de développement, la production et la commercialisation. Il négocie avec les fournisseurs les meilleures conditions d'achat pour l'entreprise en tenant compte des objectifs techniques et commerciaux de cette dernière.

Le directeur commercial : est responsable des activités de vente et de la fidélisation. Il a pour mission d'augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise et du développement de la politique commerciale. Il supervise une équipe de vendeurs.

Le caissier ou la **caissière** encaisse le montant des marchandises achetées par les clients d'un magasin

Le vendeur : Il accueille les clients, les renseigne et les accompagne dans le choix de produits ou de services. Il conclue la vente par un passage en caisse et veille à leur satisfaction pour les fidéliser. Et contribue au suivi des ventes.

Le marin de la marine marchande : Il a la responsabilité de l'exploitation commerciale du bateau et veille à la sécurité des passagers ou du fret. La responsabilité des officiers est aussi engagée pour tout ce qui concerne les questions de pollution.

Le pilote de ligne : prépare et programme très soigneusement son vol. Il établit le **plan de vol** en fonction de la météo, du trajet et de ses spécificités, il détermine la quantité de carburant, il vérifie avec le copilote les instruments de navigation et entre les données dans l'ordinateur du vol.

Le chef de gare : organise le transport des personnes mais aussi celui des marchandises. Responsable de la sécurité de tous, il est garant du bon fonctionnement.

Métiers	Missions
Le chef de rayon	Chargé de l'installation et de l'approvisionnement des rayons d'un supermarché ou d'un magasin. Il organise son espace de vente, choisit les produits, rencontre les fournisseurs, décide des actions de promotion.
Le négociateur	Le négociateur a pour mission de prospecter, d'analyser les marchés et d'assurer la liaison entre les fournisseurs, les services de recherche et de développement, la production et la commercialisation. Il négocie avec les fournisseurs les meilleures conditions d'achat pour l'entreprise en tenant compte des objectifs techniques et commerciaux de cette dernière
Le directeur commercial	Est responsable des activités de vente et de la fidélisation. Il a pour mission d'augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise et du développement de la politique commerciale. Il supervise une équipe de vendeurs
Le caissier ou la caissière	encaisse le montant des marchandises achetées par les clients d'un magasin
Le vendeur	Il accueille les clients, les renseigne et les accompagne dans le choix de produits ou de services. Il conclue la vente par un passage en caisse et veille à leur satisfaction pour les fidéliser. Et contribue au suivi des ventes.
Le marin de la marine marchande	Il a la responsabilité de l'exploitation commerciale du bateau et veille à la sécurité des passagers ou du fret. La responsabilité des officiers est aussi engagée pour tout ce qui concerne les questions de pollution.
Le pilote de ligne	Il prépare et programme très soigneusement son vol . Il établit le plan de vol en fonction de la météo, du trajet et de ses spécificités, il détermine la quantité de carburant, il vérifie avec le copilote les instruments de navigation et entre les données dans l'ordinateur du vol.
Chef de gare	Il organise le transport des personnes et des marchandises. Responsable de la sécurité de tous, il est garant du bon fonctionnement.

Exercice 2 : Le responsable import-export



Le responsable import-export a pour mission de définir les objectifs de vente de l'entreprise import-export. Il analyse les besoins des clients, prépare les propositions commerciales, négocie les contrats et traite les commandes, avec l'aide d'un assistant import-export. Il a pour objectif la prospection de nouveaux clients qu'il doit ensuite s'assurer de conserver c'est-à-dire de les fidéliser.

Il encadre et gère une équipe avec notamment un assistant import/export qui le seconde dans ses tâches. Il a la charge de plusieurs branches de l'entreprise (marketing ou encore achats, transports) en veillant au bon suivi en leur assurant la meilleure coordination.

Il doit parler une langue étrangère, voire même plusieurs car, il est toujours en contact avec des clients et fournisseurs internationaux. Il doit également posséder un bon sens relationnel et être à la fois totalement autonome, diplomate, curieux et logique. Il possède de nombreuses et solides connaissances juridiques en droit commercial et la réglementation des pays qui importent tout comme la fiscalité étrangère.

Travail à faire

1. Quel est le rôle du métier de responsable import-export ?

Il a pour missions de :

- définir les objectifs de vente de l'entreprise de l'import-export
- analyser les besoins des clients
- préparer les propositions commerciales

- négocier les contrats
- traiter les commandes

2. Quelles sont les qualités requises pour exercer ce métier ?

- Il parle une ou plusieurs langues étrangères, il est toujours en contact avec des clients et fournisseurs internationaux.
- Il possède un bon sens relationnel
- Il est totalement autonome, diplomate, curieux et logique.
- Il possède de nombreuses et solides connaissances juridiques en droit commercial et la réglementation des pays qui importent tout comme la fiscalité étrangère.

3. Pourquoi choisir de travailler dans l'import-export ?

Il s'agit d'un haut poste de responsabilités puisque le commercial import-export a pour mission de gérer les relations de sa boîte avec les fournisseurs ou les clients étrangers

Exercice 3 : êtes-vous fait pour devenir responsable de magasin ?



Répondez aux questions suivantes :

- 1. Pourquoi aimeriez-vous devenir Responsable de magasin?**
 - a. Pour diriger
 - b. Pour développer une entreprise
 - c. Pour manager une équipe
- 2. D'après vous, quelle est votre plus grande qualité ?**
 - a. L'autonomie
 - b. Le sérieux
 - c. Le réalisme
- 3. Comment imaginez-vous le quotidien de votre futur métier ?**
 - a. Plein de surprise et de rebondissement
 - b. Dans un bureau et sans imprévus
 - c. En permanence sur le terrain
- 4. Ce qui vous motive le plus dans le métier de responsable de magasin :**
 - a. La vente des produits que vous appréciez
 - b. Le fait de gérer une équipe
 - c. L'augmentation du chiffre d'affaires.
- 5. En plein examen, vous vous rendez compte que vous avez**
 - a. Submergé par le stress, vous êtes perdu
 - b. Vous respirez un bon coup et essayez de limiter les dégâts
 - c. Vous reprenez de zéro et donnez le meilleur de vous-même.
- 6. On dit souvent que vous êtes :**
 - a. Déterminer
 - b. Discret
 - c. Passionné
- 7. Développer votre réseau, c'est :**
 - a. Indispensable
 - b. Une corvée
 - c. Nécessaire
- 8. Voici deux heures que vous expliquez un exercice à un ami :**
 - a. Peu importe, vous ne comptez pas les heures
 - b. Vous êtes légèrement agacé, mais vous continuez de l'aider

- c. Il est temps d'arrêter : vous avez fait de votre mieux.
- 9. La polyvalence est-elle un aspect important pour votre futur métier ?**
- a. Oui, vous aimez avoir plusieurs casquettes.
- b. Oui, vous pourrez acquérir d'autres compétences.
- c. Non, vous préférez faire une seule mission, mais convenablement.
- 10. Dans un groupe vous êtes celui qui :**
- a. Communique le plus
- b. Est le plus en retrait
- c. Lance de nouvelles idées.

Voici la réponse de fin du test

Bravo !

Vous êtes fait pour ce métier !

Devenir responsable de magasin, c'est plus qu'une éventualité !

Vos réponses sont en parfaite adéquation avec les qualités requises pour réussir dans cette voie.

Les responsabilités vous motivent et le management d'une équipe ne vous fait pas peur, au contraire !

Vous avez envie de vous impliquer à la tête d'un magasin et d'exercer un métier polyvalent.

Fidéliser la clientèle, diriger les inventaires et organiser les plannings seront au programme !

MODULE 2: MÉTIERS DU TRANSPORT, DE LA LOGISTIQUE ET DU COMMERCE

Exercice 4 :Le commerce en ligne (E-commerce)



1. Qu'est-ce qu'un commerce en ligne ?

Transactions commerciales utilisant l'internet ou d'autres réseaux informatiques comme l'échange de données informatisé et impliquant un changement de propriété du bien ou du service commandé.

2. Connais-tu quelque site international du commerce en ligne ?

www.amazon.fr

www.Alibaba.com

www.eBay.com

3. Connais-tu quelque site national du commerce en ligne ?

www.expat.com

www.dahaboo.com

www.djibuy.com

www.djibshopp.com

www.petitfute.com

4. Quel sont les avantages et les inconvénients du commerce en ligne ?

Avantages du commerce en ligne	inconvénients du commerce en ligne
Les magasins en ligne sont ouverts 24h/24 et 7j/7	Manque de contact personnel
Avoir des clients partout dans le monde	Il y a beaucoup de concurrence en ligne
Optimiser ses ventes en mettant facilement en avant ses produits stars	L'e-commerce ne permet pas d'essayage avant achat
un réel confort d'achat pour le client	Le client doit se montrer patient pour avoir des réponses à ses questions

Exercice 5 : Métiers de la logistique

1. Un opérateur logistique :

- a. Prend en charge les demandes de la clientèle.
- b. Réceptionne et contrôle la qualité des marchandises.
- c. Il examine les fournisseurs potentiels et négocie les prix.

X

2. Un responsable logistique entrepôt :

- a. Prépare la mise à disposition des marchandises et l'étiquetage
- b. Assure la partie administrative du processus d'achat.
- c. Organise et répartition des activités sur un secteur d'un entrepôt.

X

3. Un agent logistique :

- a. Assure la manutention et la livraison des marchandises dans les magasins.
- b. Encadre le personnel d'encaissement.
- c. Analyse la concurrence sur les produits innovants

X

4. Agent Service Après-Vente (SAV) :

- a. Prend en charge la mise en scène des espaces de vente et des vitrines.
- b. Répondre aux demandes de la clientèle et oriente à l'intérieur du magasin.
- c. Prend en charge des réparations ou la maintenance de produits vendus.

X

5. Directeur d'entrepôt :

- a. Supervise la gestion des flux en optimisant le rapport qualité/coûts/délais.

X

b. Fidélise les clients par son accueil, la tenue de son rayon et ses conseils.

c. Assure la partie administrative du processus d'achat.

6. Responsable logistique magasin

a. Examine les fournisseurs potentiels et négocie les prix

X

b. Assure la liaison des transporteurs, le personnel des entrepôts et de vente.

c. Propose à la clientèle les services et avantages du magasin

Exercice 6 : Avantages et inconvénients des métiers du transport, de la logistique et du commerce

Demander aux élèves de compléter les avantages et les inconvénients des métiers suivants

Métiers	Avantages	Inconvénients
Chauffeur de taxi	<ul style="list-style-type: none"> - Choix des horaires - Contact humain - Travail stable et libre - Découverte 	<ul style="list-style-type: none"> - Travailler la nuit et/ou les week-ends - Ne pas être avec sa famille, ses ami-e-s - Risque d'accident
Boutiquier	<ul style="list-style-type: none"> - Etre son propre patron - Avoir toujours de l'argent - Contact humain - Travail stable et libre 	<ul style="list-style-type: none"> - Expiration des produits - Faillite - Travailler la nuit et/ou les week-ends - Longue heure de travail
Pâtissier	<ul style="list-style-type: none"> - Créativité - Avoir toujours de l'argent - Contact humain - Travail stable et libre 	<ul style="list-style-type: none"> - Expiration des produits - Faillite - Préparation des pâtisseries à l'aube - Station debout
Un agent logistique	<ul style="list-style-type: none"> - Métier rythmé, pas de routine - Travail avec l'international - Forte embauche 	<ul style="list-style-type: none"> - Horaires décalés - Stress - Forte pression
Pilote d'avion	<ul style="list-style-type: none"> - Voyager beaucoup - Voir de nombreux pays et culture. - vue est imprenable - Des billets à prix réduits pour la famille et les amis 	<ul style="list-style-type: none"> - Etre rarement avec la famille - Risque d'accident aérien - Fatigue due aux décalages horaires - Les nuits blanches

SYNTHÈSE

MODULE 2 : MÉTIERS DU TRANSPORT, DE LA LOGISTIQUE ET DU COMMERCE »

Le transport et la logistique sont deux activités étroitement liées qui emploient plusieurs de milliers de professionnels. Les métiers évoluent et permettent de travailler dans des domaines variés : l'acheminement de marchandises, le déménagement, le transport de voyageurs...

Du chauffeur routier au cadre commercial en passant par le logisticien* ou le cariste*, les métiers du secteur transport logistique et commerce sont composés d'une liste longue qui recrute à tous les niveaux.

La logistique consiste à gérer tout ce qui concerne le transport et le stockage des produits de l'entreprise : véhicules nécessaires au transport, fournisseurs de l'entreprise, entrepôts, manutention..., en optimisant leur circulation pour minimiser les coûts et les délais.

Le transport réalise des opérations liées au transport (arrimage* des charges, émargement de documents, contrôle des marchandises, ...). Peut effectuer des opérations de chargement/déchargement et l'entretien de suivi du véhicule. Ce métier est accessible sans diplôme ni expérience professionnelle.

Le commerce : Le métier de commercial consiste à développer les ventes d'une entreprise. Le commercial est à l'écoute de ses clients, il leur propose des biens ou des services qui correspondent à leurs besoins. Il a un objectif d'augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise et pour ce faire il utilise diverses techniques de vente.

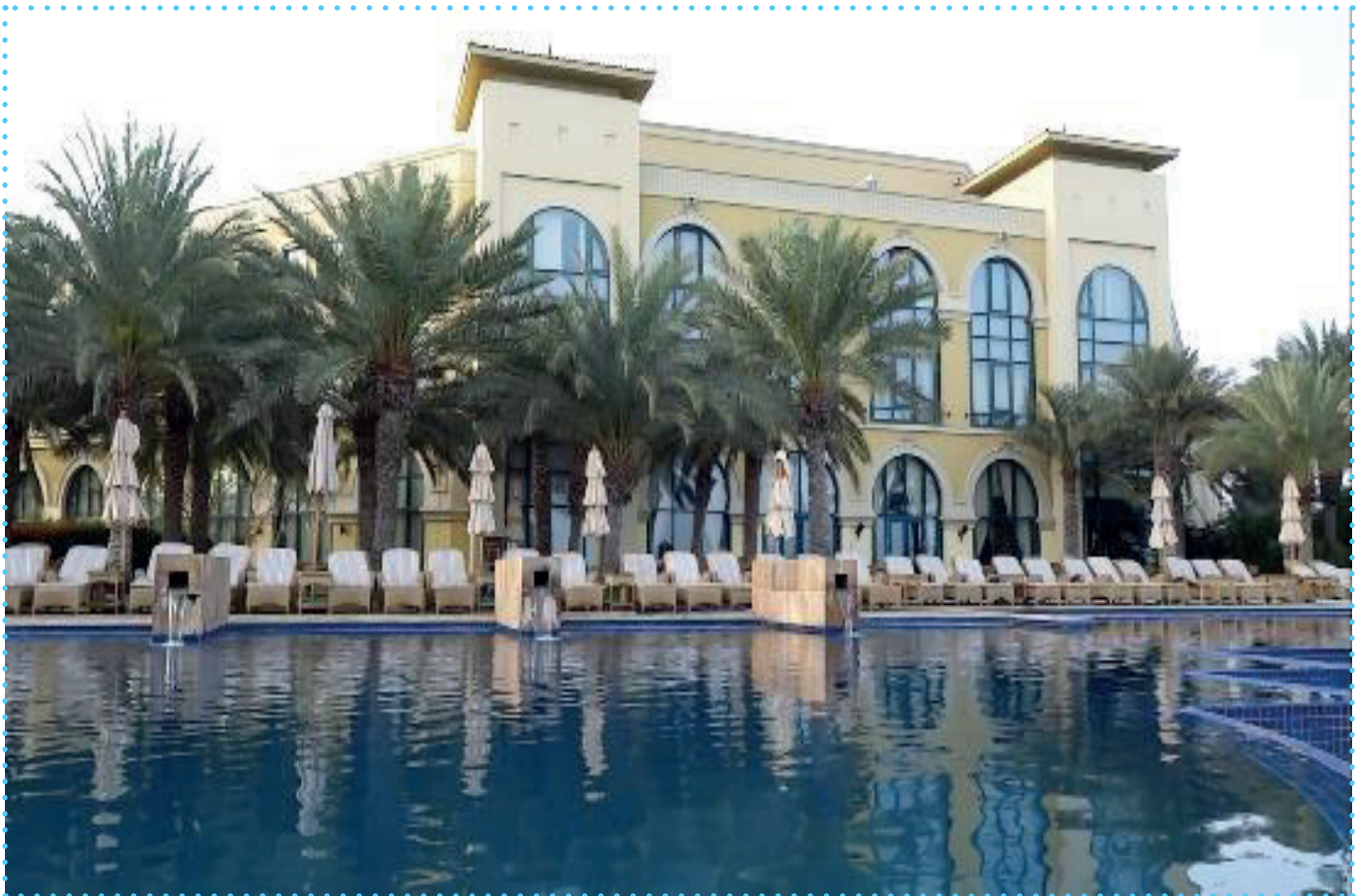
Logisticien : Il est responsable de l'organisation de la circulation des marchandises dans l'entreprise, depuis l'approvisionnement en matières premières par les fournisseurs jusqu'à la livraison des produits finis, en passant par la production et le conditionnement.

***Cariste** : Personne dont le métier consiste à conduire un engin pour déplacer ou porter des palettes ou colis.

***Arrimage** : Action d'arrimer, c'est-à-dire de disposer méthodiquement et fixer solidement le chargement d'un navire, d'un véhicule ou encore d'un avion.

Module 3

**Métiers du tourisme, de l'hôtellerie
et de la restauration**



MODULE 3 : Métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration

Activité 1: la carte des métiers

- ◆ **Objectifs:** : À la fin de l'activité, les élèves seront en mesure de :
Connaitre les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme
- ◆ **Durée requise :50 minutes**
- ◆ **Méthodologie :**Travail individuel ;discussion en grand groupe ;travail à réaliser dans le portfolio.
- ◆ **Supports et préparation:** Tableau blanc, marqueurs / craies, portfolio de l'élève

Étapes :

Demander aux élèves de bien observer les images et d'associer ou d'étiqueter chaque fonction à son métier.

Activité 1 : Découvrir les métiers de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme

Dans les cuisines d'un restaurant ou les étages d'un hôtel, derrière le comptoir une cafétéria, des professionnels s'activent pour cuisiner des plats, accueillir et servir les clients, veiller à leur confort. Des métiers qui exigent engagement personnel et rigueur.

1. **Directeur d'hôtel**
2. **Réceptionniste**
3. **Voiturier**
4. **Femme de chambre**
5. **Chef de cuisine**
6. **Serveur**
7. **Commis de cuisine**
8. **Guide**
9. **Concierge**
10. **Portier**

Réceptionniste



Commis de cuisine



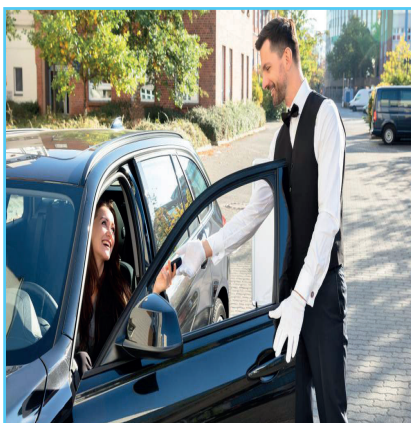
Concierge



Portier



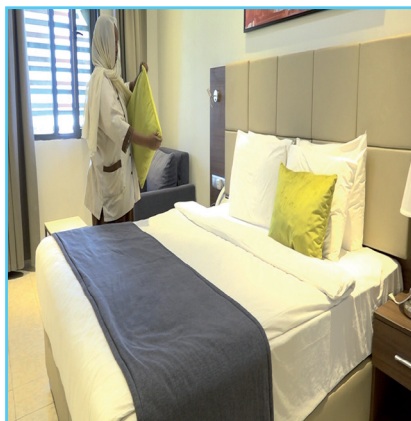
Voiturier



Guide touristique



Femme de chambre



Chef de cuisine



serveur



Directeur d' l'hôtel



1	Concierge	Je suis présent dans les hôtels de luxe. Je gère le personnel du hall de l'hôtel et rempli tous les besoins des clients afin de rendre leur séjour agréable. Je sais conseiller de manière personnalisée.
2	Commis de cuisine	En cuisine, je porte plusieurs casquettes. Je vérifie et prépare les ingrédients utilisés dans les recettes du chef afin de lui faciliter la tâche.
3	Garçon de café ou serveur	Toujours en mouvement, je jongle entre la prise de commandes, la préparation et l'encaissement. Je dois bien retenir les commandes et tenir la cadence lorsqu'il y a beaucoup de monde.
4	Réceptionniste	J'accueille puis j'informe les clients sur les services offerts par l'hôtel. Je contrôle les modalités des paiements et remet les clés. Je gère aussi les appels téléphoniques.
5	Chef de cuisine	Je suis expérimenté et j'apporte ma touche personnelle à la carte d'un restaurant. Pour cela, je prends en compte le budget, la saison et les goûts du client. Je supervise une équipe.
6	Directeur d'hôtel	Après une longue carrière en hôtellerie, c'est moi qui supervise l'ensemble des services dans l'établissement. C'est à moi de gérer le budget ainsi que le personnel et l'équipement.
7	Femme de chambre	Je suis chargée de ranger et de nettoyer les chambres d'hôtel après l'utilisation du client, mais aussi de nettoyer les parties communes des étages.
8	Portier	Je garde une porte et surveille les allées et les venues à la porte d'un hôtel ou d'un restaurant.
9	Voiturier	Mon rôle est de garer et d'entretenir les voitures des clients en conduisant chez le garagiste. J'ai également en charge d'appeler les compagnies de taxi afin d'accompagner les clients de l'hôtel directement à l'aéroport.
10	Guide touristique	Je suis un professionnel qui fait preuve d'une grande flexibilité pour tous genres d'activités. Je commente une visite de sites, de bâtiments, de monuments historiques j'encadre des visites de la ville en véhicule motorisé, à pied et/ou à vélo.

MODULE 3 : Métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration

Activité 2: Le métier d'agent de voyages

◆ **Objectifs:** À la fin de l'activité les élèves doivent être capables d'identifier les différentes activités et compétences d'un agent de voyages

◆ **Durée requise :55 minutes**

◆ **Méthodologie :** Activité menée en classe ; travail en petit groupe ; brainstorming ; travail à réaliser dans le portfolio.

◆ **Supports et préparation:** Tableau noir/à feutre, Feuille blanche format A4, smart class

Étapes :

Former les groupes de quatre personnes

Demander aux élèves de lire le document 1 : « métier d'agent de voyages » et de répondre aux questions suivantes :

1 Quelles sont les activités principales de l'agent de voyages :

- **Il conseille au mieux la clientèle en matière de voyages**
- **Il propose :**
 - Certains produits touristiques
 - Visites de villes
 - Circuits touristiques
 - Séjours sportifs
- **Il se charge des formalités de :**
 - Contrats d'assurance-voyage
 - Réservation des billets d'avion
 - Location de voiture.
 - Réservation de chambres d'hôtel,

2 Quelles sont les différentes compétences de l'agent de voyages :

- Tenir compte de la classe d'âge, des goûts et du budget des clients.
- Connaître les différentes formalités nécessaires pour séjourner dans un pays (visa, passeport, etc.)
- Connaître les différentes conditions sanitaires dans un pays (vaccins, traitements, etc.)

- Maîtriser les techniques de vente,
- Maîtriser des logiciels de réservation
- Avoir un bon niveau en géographie.
- Avoir un bon niveau dans plusieurs langues étrangères.

3 Quelles sont les qualités requises de l'agent de voyages ?

- Le goût du défi,
- La rigueur,
- La créativité,
- Le sens de l'organisation,
- L'adaptation et de l'anticipation,
- Les capacités relationnelles et commerciales.

4 Quel est le rayon d'action de l'agent de voyages ?

- Agence de voyages
- Compagnie aérienne, ferroviaire, maritime
- Centrale de réservation / centre d'appel
- Hôtel
- Agence de location de voiture
- Restauration

5 Remue-méninges : Posez aux élèves la question suivante : « Connaissez-vous d'autres métiers qui ressemble à celui –ci ? »

- Agent d'accueil touristique.
- Conseiller voyages.
- Consultant ingénierie touristique.
- Employé de réservation.
- Guide-Interprète.



L'agent de voyages aussi appelé agent de réservation, conseille au mieux la clientèle en matière de voyages et lui propose certains produits touristiques, des visites de villes, des circuits touristiques ou des séjours sportifs. Ils tiennent compte de la classe d'âge des intéressés, des goûts et du budget.

Ils se chargent pour les clients, d'une partie ou de la totalité des formalités et des réservations (contrats d'assurance-voyage, titres de transport, chambres d'hôtel, location de voitures, etc.). Il connaît également les différentes formalités nécessaires pour séjourner dans un pays (visa, passeport, etc.) et ses conditions sanitaires (vaccins, traitements, etc.)

L'objectif de l'agent est la vente de prestations touristiques diverses par téléphone ou en vis-à-vis avec le client, la finalité est de permettre à ce dernier d'exprimer ses souhaits mais aussi d'être en mesure de le conseiller et/ou de l'orienter vers différentes options.

MODULE 3 : Métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration

Activité 3: Le métier d'un cuisinier

◆ **Objectifs:** À la fin de l'activité les élèves doivent être capables d'identifier les différentes activités et compétences d'un cuisinier.

◆ **Durée requise :55 minutes**

◆ **Méthodologie :** Activité menée en classe ; travail en petit groupe ; brainstorming ; travail à réaliser dans le portfolio.

◆ **Supports et préparation:** Tableau noir / à feutre, Feuille blanche format A4, smart class.

Étapes :

Former les groupes de quatre personnes

Demander aux élèves de lire le document 1 : « métier d'un cuisinier » et de répondre aux questions suivantes :

1 Décrire en quelques lignes le métier d'un cuisinier ?

- Le cuisinier prépare des plats, des entrées ou des desserts.
- Il participe à l'élaboration des menus.
- Il sélectionne les produits, les viandes et les volailles.

2 Quelles sont les qualités requises d'un cuisinier?

- Aptitude à travailler en équipe
- Capacité à s'adapter à un horaire irrégulier ou de nuit
- Créativité et imagination
- Goût et odorat développés
- Hygiène
- Rapidité d'exécution
- Résistance nerveuse

3 Quels sont les avantages du métier d'un cuisinier ?

- Possibilité d'ouvrir un restaurant et de devenir son propre patron.
- Travailler en équipe.
- Créativité

- Expérience personnelle enrichissante
- Vous mangez bien, gratuitement
- Rencontrer des personnes que vous n'auriez jamais eu l'occasion de rencontrer

4 Quels sont les inconvénients du métier d'un cuisinier ?

- Toujours près du feu et de la chaleur
- Atmosphère glacée des chambres froides
- Rush des heures de pointe
- Heures décalées
- Travail debout
- Porter des charges lourdes

5 Remue-ménages : demander aux élèves « avez-vous déjà cuisiné un plat »



Document 1 : Métier d'un cuisinier

Cuisinier

Le chef et la brigade

Dans tous les restaurants, le chef de cuisine est à la tête d'une **brigade**. Il décide des aliments à acheter, des menus à préparer au prix décidé. Il choisit aussi les personnes qui travaillent avec lui :

- cuisiniers qui préparent les plats ;
- **commis** qui épluchent les légumes, rangent la nourriture...
- plongeurs qui font la vaisselle.

Le matériel

Couteaux, casseroles et planches à découper sont les outils indispensables du cuisinier. Dans une cuisine de restaurant, le mobilier (tables, fours, éviers...) est en **inox**. Il est très facile de le nettoyer avec une éponge. Et dans une cuisine, tout doit être propre !

Dico

Brigade (ici) : groupe de cuisiniers qui travaillent dans un restaurant.

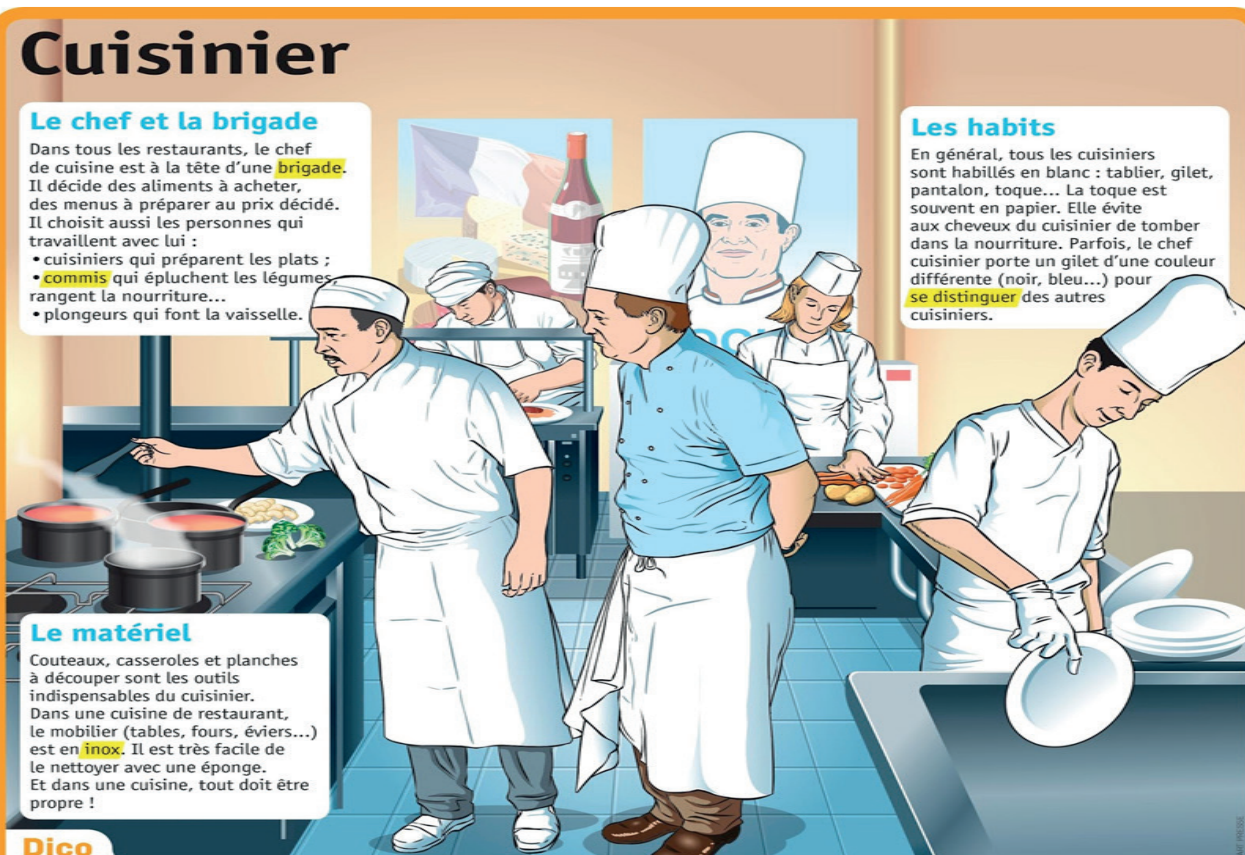
Commis : employé chargé de ranger, d'éplucher les légumes...

Se distinguer : être différent.

Inox : acier qui ne rouille pas.

Les habits

En général, tous les cuisiniers sont habillés en blanc : tablier, gilet, pantalon, toque... La toque est souvent en papier. Elle évite aux cheveux du cuisinier de tomber dans la nourriture. Parfois, le chef cuisinier porte un gilet d'une couleur différente (noir, bleu...) pour **se distinguer** des autres cuisiniers.



MODULE 3 : Métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration

Activité 4: : Exploitation d'une vidéo de l'interview d'un professionnel

- ◆ **Objectifs:** :À la fin de l'activité, les élèves doivent être capables d'identifier les différents professionnels, de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.
- ◆ **Durée requise :45 minutes**
- ◆ **Méthodologie :** : Travail en groupe, travail à réaliser dans le portfolio
- ◆ **Supports et préparation: Tableau blanc, marqueurs / craies, portfolio de l'élève.**
 - Vidéos : Interview d'un professionnel de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme.
 - Tableau noir/ à feutre
 - Feuille blanche format A4/A3
 - S'il y a la smart class, choisissez une seule vidéo par groupe
 - S'il n'y a pas la smart class, choisissez une seule vidéo pour toute la classe.

Étapes :

- 1** Former les groupes (maximum cinq groupes).
- 2** Visionner attentivement la vidéo fournie par l'enseignant.
- 3** Compléter la fiche d'exploitation de l'interview ci-dessous.
- 4** Présenter leur fiche (l'enseignant relève au tableau les réponses de chaque groupe).

Questions de mise en point :

- a. De quel(s) métier(s) parle cette vidéo ?
- b. Qu'avez-vous appris sur les métiers du transport, de la logistique et du commerce) dans cette vidéo ?
- c. Qui souhaite s'engager dans cette voie ? Pourquoi ?

FICHE D'EXPLOITATION DE L'INTERVIEW

FICHE D'EXPLOITATION DE L'INTERVIEW	
Questions	Réponses
<p>1. Qui est interviewé ?</p> <p>Présentez son métier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tâches, <input type="checkbox"/> Lieu, <input type="checkbox"/> Equipements, <input type="checkbox"/> Obligation et sécurité. 	
<p>2. Quelle est l'importance de ce métier ?</p>	
<p>3. Quels sont les avantages et les contraintes de ce métier ?</p>	
<p>4. Quels sont les horaires de travail ?</p>	
<p>5. Quels sont les métiers qui le ressemblent?</p>	
<p>6. Quelles sont les études à faire pour exercer ce métier ?</p>	
<p>7. Est-ce qu'il/elle travaille seul(e) ou en équipe ?</p>	
<p>8. Quelles sont les perspectives d'avenir de ce métier ?</p>	

EXERCICE

MODULE 3

Exercice 1: De quel domaine s'agit-il ?

Cocher la bonne case.

	Métiers	Hôtellerie	Restauration	Tourisme
1	Animateur ou animateur de l'environnement			
2	Bagagiste			
3	Conseiller voyages			
4	Chef pâtissier			
5	Directeur de parc d'attraction.			
6	Agent de réservation			
7	Majordome			
8	Aide cuisinier			
9	Boulangier			
10	Gouvernante d'étage			
11	Plongeur			
12	Chef de projet en tourisme d'affaires			

Exercice 2 : Questions aux choix multiples

1. Le chef cuisinier

- a) S'occupe de la décoration de la pièce
- b) Dirige une équipe
- c) Lave la vaisselle

2. Le guide

- a) Visite le musée
- b) Manipule les chiffres
- c) Résout des problèmes

3. Le directeur de l'hôtel

- a) Donne des ordres
- b) Répond aux appels téléphoniques
- c) Prend des initiatives

4. Le commis de cuisine

- a) Démarre sa carrière dans la cuisine
- b) Participe à la préparation de menu
- c) Est sous le contrôle du réceptionniste

5. Le concierge

- a) Accueille et renseigne les clients
- b) Est une personne de confiance
- c) Surveille le bâtiment

6. Femmes de chambre

- a) Conseille un public
- b) Répète les mêmes tâches
- c) Accompli des tâches administratives

7. Réceptionniste

- a) Fait des activités en toute indépendance
- b) Accueille les clients
- c) Aide quelqu'un à trouver son chemin

8. Le serveur

- a) Est souriant
- b) Est bon en mathématiques
- c) Prend la commande

9. Le gouvernant de l'étage

- a) Est responsable de la bonne tenue de l'établissement
- b) Contrôle les femmes de chambres
- c) Prend la commande des clients

10. La brigade de cuisine comprend

- a) L'ensemble de personnel de cuisine
- b) C'est uniquement le chef de cuisine
- c) L'ensemble de personnel de l'hôtel

Exercice 3 : Les qualités exigées de l'hôtellerie-restauration



Pour être embauché dans le secteur de l'hôtellerie-restauration. Il faut des expériences mais aussi de nombreuses qualités humaines. Pour réussir dans ce secteur et séduire les employeurs, des nombreuses : qualités sont exigées de l'employé, à savoir

- La motivation
- Le sens du service
- L'autonomie
- L'initiative
- La facilité à s'intégrer,
- La bonne présentation,
- Le sens de communication
- Le respect de la hiérarchie
- Le sens du curieux

Le tourisme : Dans le domaine de l'hôtellerie – restauration, le tourisme c'est le cœur de métier. Il faut aimer le service, rendre service au client et être à son écoute. Il faut être observateur, discret, modeste et avoir une bonne présentation. Le but est d'intervenir en support afin que l'expérience vécue par les touristes soit la meilleure possible

Travail demandé

- 1. Quelles sont les qualités exigées d'un employé du secteur de l'Hôtellerie-Restauration? Justifier votre réponse.** Les qualités exigées d'un bon employé du secteur de l'hôtellerie- Restauration sont nombreuses mais huit sont citées dans le texte : la motivation, le sens du service, l'autonomie, l'initiative, la facilité de s'intégrer, la bonne présentation, le sens de communication, le respect de la hiérarchie et le sens du curieux.
- 2. Selon vous, quelles sont les trois qualités les plus demandées d'un bon employé dans le secteur de l'hôtellerie-restauration ?** Accepter toute réponse cohérente de l'élève.
- 3. Quelle est la spécificité du métier du tourisme ?** Le tourisme ne rime pas forcément avec voyage, l'objectif principal du tourisme est de concevoir, vendre et animer des séjours touristiques. Tous les métiers liés à l'hôtellerie et la restauration sont également comptabilisés dans le secteur touristique.

MODULE 3 : MÉTIERS DU TOURISME, DE

L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION

Exercice 4 : qui suis-je ?

Cocher la bonne réponse

J'accompagne les touristes et je les fais découvrir une ville ou une région à travers une visite guidée et commentée.	
a) Plongeur	
b) Guide	X
c) Poissonnier	
J'assure le service en faisant la navette de la salle à la cuisine, dresse le couvert, puis installe les clients, prend la commande et une fois le repas terminé, j'apporte la note, encaisse la facture, puis dessert la table et la prépare pour une nouvelle arrivée.	
a) Réceptionniste d'hôtel	
b) Cuisinier	
c) Serveur	X
Je travaille derrière un comptoir situé le plus souvent dans le hall d'entrée dans un hôtel de grand standing (palaces, hôtels 4 ou 5 étoiles), j'ai la responsabilité d'accueillir, de renseigner et de conseiller les clients (touristes, hommes d'affaires...)	
a) Concierge	X
b) Agent(e) de réservation	
c) Billettiste	
Je me retrouve dans le hall des grands hôtels, je gare les voitures des clients les plus prestigieux à leur emplacement défini. J'appelle les compagnies de taxi afin d'accompagner les clients de l'hôtel à l'aéroport.	
a) Réceptionniste	
b) Responsable de produits voyages	
c) Voiturier	X
Je suis le responsable dans la cuisine, je décide des aliments à acheter, des menus à préparer et je choisis mon équipe dans la cuisine.	
a) Chef cuisinier	X
b) Bagagiste	
c) Commis de cuisine	

Exercice 5 : Vrai ou faux

Répondre par vrai ou faux

1	Le guide touristique n'est pas responsable (accidents, égarement ...) des touristes pendant le voyage	Faux
2	Le guide touristique doit faire beaucoup de recherches pour pouvoir répondre aux questions des touristes les plus curieux.	Vrai
3	Le cuisinier ne prépare pas les plats présentés au menu	Faux
4	L'animateur de vacances accueille les vacanciers et les prend en charge durant leur séjour (met de l'ambiance, anime les diners et les soirées).	Vrai
5	Le poissonnier doit se lever tôt pour aller acheter ses produits frais qu'il va chercher au marché ou au port de pêche.	Vrai
6	Le garçon ou la serveuse de café ne doit pas être souriant/e pour ne pas être sous-estimer.	Faux
7	La gouvernante de l'hôtel fait visiter les touristes les différents lieux historiques.	Faux
8	Le valet de chambre entretient les chambres, les salles de bain et les sanitaires.	Vrai
9	Le conseiller en voyage prépare les chambres et lave les vaisselles.	Faux
10	Le serveur doit tenir un plateau à la main, pour déposer devant le client les boissons ou les plats commandés	Vrai

Exercice 6 : Identification des métiers

Trouver les noms des métiers en mettant en ordre les lettres dans le tableau ci-dessous

R - C - I - I - N - I - S - E - U	CUISINIER
J - M - E - A - O - O - D - R - M	MAJORDOME
R - L - I - N - E - G - E	LINGERE
S - M - O - E - I - L - E - R - M	SOMMELIER
U - V - O - T - R - I - E - R - I	VOITURIER
B - C - O - U - H - R - E	BOUCHER
E - V - S - R - E - R - U	SERVEUR
P - O - L - N - G - U - E - R	PLONGEUR

MODULE 3: MÉTIERS DU TOURISME, DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION

Le secteur de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme (HRT) est l'un des secteurs économiques dont la croissance est la plus rapide dans le monde. Il compte aussi parmi les secteurs qui créent le plus d'emplois, en raison de son fort coefficient de main-d'œuvre et de l'important effet multiplicateur sur l'emploi dans d'autres industries connexes. Tous ceux qui y travaillent ont le sens du service et sont formés pour répondre le mieux possible aux désirs de leurs clients.



Le **tourisme** est un secteur avec de nombreuses opportunités de carrière, il est très dynamique et a connu de profondes mutations liées à E-Tourisme (changement du billet papier en billet électronique, sources d'informations sur les destinations, réservations etc.). De nouveaux métiers ont ainsi émergé autour du voyage et des loisirs... Concevoir, vendre et animer des séjours touristiques : tel est l'objectif des professionnels du tourisme.



L'**hôtellerie** et la **restauration** sont l'industrie mise en point pour satisfaire le touriste en matière de logement, de nourriture et de prestation de service. Dans les cuisines d'un restaurant ou dans les étages d'un hôtel, des professionnels s'activent pour cuisiner des plats, accueillir et servir les clients et veiller à leur confort.

Module 4

Les Métiers du numérique



MODULE 4 : Les Métiers du numérique

Activité 1: Carte de métiers dans le domaine du numérique

- ◆ **Objectifs:** - À la fin de cette activité, les élèves seront en mesure de découvrir les différents métiers dans le domaine du numérique
- ◆ **Durée requise :** 60 minutes
- ◆ **Méthodologie :** Travail individuel et travail en groupe.
- ◆ **Supports et préparation:** Tableau noir/à feutre, marqueurs/craies.

Étapes :

- 1 Mettre les cartes de métiers dans un récipient. Choisir un élève qui tire au sort une carte. Trouver si le métier écrit sur la carte correspond au domaine du numérique. Classer tous les métiers dans le **tableau** de deux colonnes (**Métiers du numérique/Autres**).

ADMINISTRATEUR DE BASE DE DONNÉES	UX DESIGNER
ARCHITECTE D'APPLICATIONS MOBILES	CHARGÉ DE RÉFÉRENCEMENT WEB
ASTRONAUTE	COMMUNITY MANAGER
DATA SCIENTIST	COMPTABLE
EXPERT EN CYBERSECURITE	WEBMASTER

ADMINISTRATEUR RÉSEAU	NEUROLOGUE
-----------------------	------------

ELECTRICIEN	TECHNICIEN EN MAINTENANCE INFORMATIQUE
-------------	--

RADIOLOGUE	ARCHITECTE D'APPLICATIONS MOBILES
------------	-----------------------------------

Métiers du numérique	Autres métiers
ADMINISTRATEUR DE BASE DE DONNÉES	PROFESSEUR DE PHYSIQUE
UX DESIGNER	ASTRONAUTE
CHARGÉ DE RÉFÉRENCEMENT WEB	COMPTABLE
COMMUNITY MANAGER	NEUROLOGUE
DATA SCIENTIST	ELECTRICIEN
EXPERT EN CYBERSECURITE	RADIOLOGUE
WEBMASTER	
ADMINISTRATEUR RÉSEAU	
TECHNICIEN EN MAINTENANCE INFORMATIQUE	
ARCHITECTE D'APPLICATIONS MOBILES	

2 Mettre les cartes d'activités dans un récipient. Choisir un élève qui tire au sort une carte. Trouver à quel métier correspond l'activité professionnelle décrite sur la carte. Compléter **le tableau (Activités/Métiers du numérique)**.

Garant de la présence et de la réputation d'une marque ou d'une entreprise sur les réseaux sociaux, ces professionnels animent une communauté d'internautes, publient des tweets, répondent aux questions sur le Net, alimentent la page Facebook	Ces professionnels gèrent les menaces de la cyberattaques, les tentatives d'intrusion dans le système central de gestion ou de piratage des comptes clients... Ils doivent toujours avoir un temps d'avance sur les hackers.
---	--

<p>Ces professionnels écrivent du code en langage information pour créer des applications, définir leur design et leurs fonctionnalités.</p>	<p>Ces professionnels sont chargés de la création, la maintenance, l'optimisation et la sécurité des bases de données d'une organisation.</p>
<p>À la fois techniciens, graphistes et rédacteurs, ces professionnels sont responsables de la vie d'un site internet, du développement à l'animation, en passant par la mise en ligne et la veille technologique.</p>	<p>Chaque jour, ces professionnels gèrent les virus, les fichiers informatiques disparus, un écran d'ordinateur tout noir, une imprimante bloquée... Ils sont réactifs et veillent au bon fonctionnement des matériels comme des logiciels.</p>
<p>Ces professionnels font des calculs qui permettent de traiter des centaines de milliers de données issues du site internet de l'entreprise et du web en général. Ces analyses permettent de mieux comprendre pourquoi les internautes cliquent sur certaines pages et sont intéressés par certains produits et pas par d'autres.</p>	<p>La circulation d'informations et de données entre les ordinateurs est très importante dans les entreprises et l'administration. Ces professionnels veillent à ce que les équipements (routeurs, commutateurs, serveurs) fonctionnent de façon optimale.</p>
<p>Ces professionnels mettent tout en œuvre pour que le site internet de leur client se retrouve en tête des recherches sur Internet : grâce aux mots-clés par exemple.</p>	<p>Ces professionnels sont chargés de trouver des solutions pour rendre les sites internet jolis et surtout : plus faciles et plus pratiques à utiliser.</p>

Activités professionnelles	Métiers du numérique
Ces professionnels sont chargés de la création, la maintenance, l'optimisation et la sécurité des bases de données d'une organisation.	ADMINISTRATEUR DE BASE DE DONNÉES
Ces professionnels sont chargés de trouver des solutions pour rendre les sites internet jolis et surtout : plus faciles et plus pratiques à utiliser.	UX DESIGNER
Ces professionnels mettent tout en œuvre pour que le site internet de leur client se retrouve en tête des recherches sur Internet : grâce aux mots-clés par exemple.	CHARGÉ DE RÉFÉRENCIEMENT WEB
Garant de la présence et de la réputation d'une marque ou d'une entreprise sur les réseaux sociaux, ces professionnels animent une communauté d'internautes, publient des tweets, répondent aux questions sur le Net, alimentent la page Facebook.	COMMUNITY MANAGER
Ces professionnels font des calculs qui permettent de traiter des centaines de milliers de données issues du site internet de l'entreprise et du web en général. Ces analyses permettent de mieux comprendre pourquoi les internautes cliquent sur certaines pages et sont intéressés par certains produits et pas par d'autres.	DATA SCIENTIST
Ces professionnels gèrent les menaces de la cyberattaques, les tentatives d'intrusion dans le système central de gestion ou de piratage des comptes clients... Ils doivent toujours avoir un temps d'avance sur les hackers.	EXPERT EN CYBERSECURITE
À la fois techniciens, graphistes et rédacteurs, ces professionnels sont responsables de la vie d'un site internet, du développement à l'animation, en passant par la mise en ligne et la veille technologique.	WEBMASTER
La circulation d'informations et de données entre les ordinateurs est très importante dans les entreprises et l'administration. Ces professionnels veillent à ce que les équipements (routeurs, commutateurs, serveurs) fonctionnent de façon optimale.	ADMINISTRATEUR RÉSEAU
Chaque jour, ces professionnels gèrent les virus, les fichiers informatiques disparus, un écran d'ordinateur tout noir, une imprimante bloquée... Ils sont réactifs et veillent au bon fonctionnement des matériels comme des logiciels.	TECHNICIEN EN MAINTENANCE INFORMATIQUE
Ces professionnels écrivent du code en langage information pour créer des applications, définir leur design et leurs fonctionnalités.	ARCHITECTE D'APPLICATIONS MOBILES

MODULE 4

Activité 2: Le métier de technicien de maintenance informatique.

◆ **Objectifs:** - À la fin de cette activité, les élèves seront en mesure d'identifier le métier de technicien en maintenance informatique.

◆ **Durée requise :45 minutes**

◆ **Méthodologie :travail individuel, discussion en grand groupe.**

◆ **Travail demandé :**

1 Travail d'identification

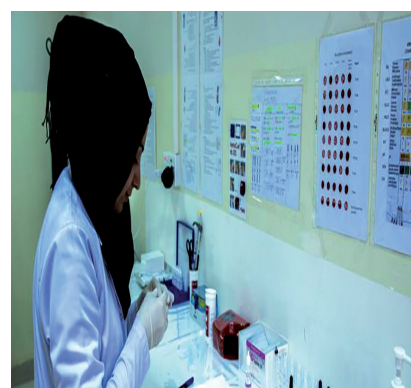
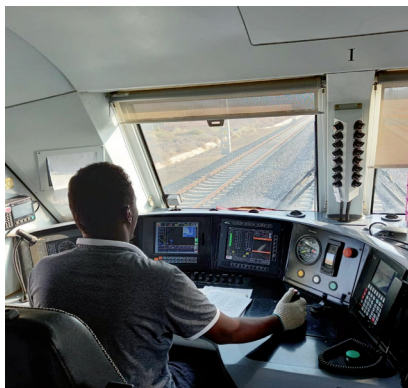
Recommandation : il est préférable, quand les élèves ont un accès au dictionnaire ou à internet, de leur demander de chercher la définition par eux-mêmes. Dans le cas contraire, on fournira cette définition comme préalable, après d'éventuelles questions sur l'informatique de manière générale afin de les mettre en situation.

Définition :

Le technicien ou la technicienne de maintenance informatique assure l'entretien et la réparation des matériels informatiques. Il peut réaliser également l'installation de nouveaux équipements ou logiciels ou assurer la formation des utilisateurs.

En vous appuyant sur la définition donnée ci-dessus, identifiez parmi les photos suivantes celles qui représentent le métier de technicien en maintenance informatique.

Les images à identifier sont les suivantes:



Recommandation : il est souhaitable de demander aux élèves ce qui leur a permis d'identifier les photos en question, une fois le repérage fait.

2 Découvrir le métier de technicien en maintenance informatique.

Consigne : remplissez le tableau suivant en vous appuyant sur les informations fournies par la vidéo ci-dessous.

Recommandation : il est préférable de visionner la vidéo une première fois sans le son et de poser des questions sur les images qui défilent. Il s'agit ainsi d'émettre des hypothèses sur la nature du métier à découvrir (le cadre/environnement de travail notamment).

Support audiovisuel :

Lien Youtube : <https://www.youtube.com/watch?v=FwIuXKGL7IM>



Tableau : le technicien en maintenance informatique.

Compétences et tâches	Qualités personnelles ((savoir-être	Points positifs du métier
<p>Assurer le bon fonctionnement des logiciels et de périphériques des usagers.</p> <p>Savoir trouver l'origine d'un problème et sa solution.</p> <p>Installer, configurer, dépanner et sécuriser un parc informatique.</p> <p>Avoir des connaissances au niveau du matériel informatique, des logiciels et des réseaux.</p> <p>Aider et conseiller les utilisateurs.</p> <p>Fournir aux utilisateurs un matériel correct et un environnement de travail optimal.</p>	<p>:Il faut être</p> <p>Réactif</p> <p>Flexible</p> <p>Avoir un esprit critique</p> <p>Assez débrouillard</p> <p>Avoir de bonnes aptitudes relationnelles</p> <p>Rigoureux</p> <p>A l'écoute des clients.</p>	<p>Voir la satisfaction des utilisateurs.</p> <p>Un métier qui permet de comprendre et maîtriser le monde qui nous entoure.</p> <p>Un métier attractif qui n'est jamais monotone.</p> <p>Les tâches sont variées et évoluent beaucoup.</p> <p>Beaucoup de débouchés dans le secteur.</p> <p>Un métier dans lequel on peut s'épanouir.</p>

MODULE 4

Activité 3: Le métier de technicien de maintenance informatique

◆ **Objectifs:** À la fin de cette activité, les élèves seront en mesure de reconnaître le métier d'infographiste.

◆ **Durée requise :** 45 minutes

◆ **Méthodologie :** travail individuel, discussion en grand groupe.

Travail demandé :

1 Travail d'identification

a. Définition :

Une infographie est, entre autre chose, un document fait de texte(s) et d'image(s) afin d'expliquer un phénomène, de démontrer une idée donnée ou d'informer au sujet d'un fait précis.

Recommandation : il est préférable, quand les élèves ont un accès au dictionnaire ou à internet, de leur demander de chercher la définition par eux-mêmes. Dans le cas contraire, on fournira cette définition comme préalable, après d'éventuelles questions sur l'infographie de manière générale afin de les mettre en situation.

b. Parmi les images suivantes lesquelles, à votre avis, correspondent des infographies ?

Pourquoi selon vous ?

Les images à identifier sont les suivantes :

NOUVEL EMBALLAGE



Fièremment Djiboutien



Nouveau Bouchon pour 500 ml

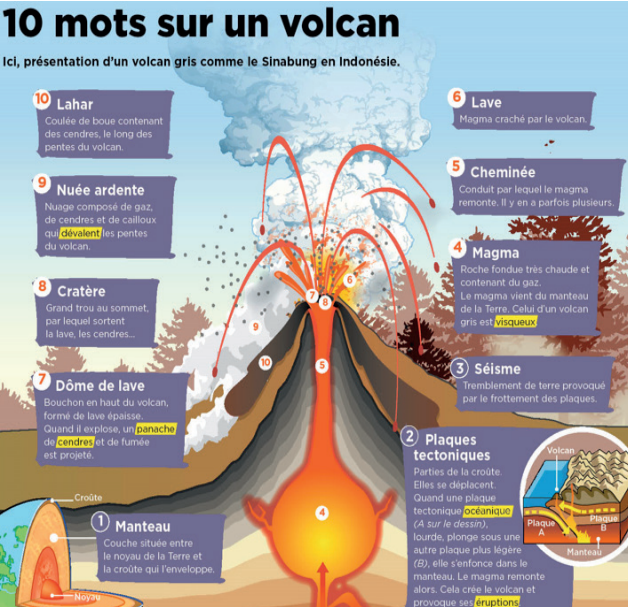
www.doudadairy.dj | info@doudadairy.com | Service Client : 21 34 51 61



Real Magic™

10 mots sur un volcan

ICI, présentation d'un volcan gris comme le Sinabung en Indonésie.



- 1 Manteau** : Couche située entre le noyau de la Terre et la croûte qui l'enveloppe.
- 2 Plaques tectoniques** : Parties de la croûte. Elles se déplacent. Quand une plaque tectonique **gèrçanique** (A sur le dessin) lourde, plonge sous une autre plaque plus légère (B), elle s'enfonce dans le manteau. Le magma remonte alors. Cela crée le volcan et provoque ses **éruptions**.
- 3 Séisme** : Tremblement de terre provoqué par le frottement des plaques.
- 4 Magma** : Roche fondue très chaude et contenant du gaz. Le magma vient du manteau de la Terre. Celui d'un volcan gris est **visqueux**.
- 5 Cheminée** : Conduit par lequel le magma remonte. Il y en a parfois plusieurs.
- 6 Lave** : Magma craché par le volcan.
- 7 Dôme de lave** : Bouchon en haut du volcan. Forme de lave épaisse. Quand il explose un **panache** de cendres et de fumée est projeté.
- 8 Cratère** : Grand trou au sommet, par lequel sortent la lave, les cendres...
- 9 Nuée ardente** : Nuage composé de gaz, de cendres et de cailloux qui **dévalent** les pentes du volcan.
- 10 Lahar** : Coulee de boue contenant des cendres, le long des pentes du volcan.

Fabrication d'un vaccin : entre 6 et 18 mois



- 1 Identification de la souche** : Les chercheurs isolent le virus responsable de la maladie pour fabriquer le vaccin.
- 2 Mise en culture et multiplication** : Les germes sont mis en culture dans des milieux d'origine animale ou de synthèse qui apportent les nutriments nécessaires à leur multiplication.
- 3 Extraction de l'antigène** : Extrait du milieu de culture, l'antigène stimule la production d'anticorps. Il provient du germe vivant et atténué, inactivé ou de son code génétique.
- 4 Inactivation de l'antigène** : Le pouvoir pathogène de l'antigène est supprimé. Il garde sa capacité à déclencher une réponse immunitaire sans provoquer la maladie.
- 5 Etudes pré-cliniques** : La tolérance et l'efficacité de l'antigène vaccinal est évalué à partir de cultures cellulaires ou de test sur les animaux.
- 6 Essais cliniques** : L'innocuité, l'efficacité et la tolérance du vaccin sont testées en trois phases. Phase 1, Phase 2, Phase 3.
- 7 Autorisation de distribution** : Les vaccins sont contrôlés par la Direction des contrôles de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) avant commercialisation.

Source : Santé publique France - @ F. Schneider IACROIX

VÉHICULES ÉLECTRIQUES EN FRANCE : MARCHÉ ET PERSPECTIVES

+85%
de croissance du
marché français
en 2015
(prévisions)

800 km
d'autonomie
prévue en série
pour 2020

7 millions
de bornes de
recharge prévues
pour 2030



Sources : Avants France // Une Nouvelle // ADEM // automobile-propre.com // EFM Business // Hdr 1 d'Als

Recommandation : il est souhaitable de demander aux élèves ce qui leur a permis d'identifier les photos en question, une fois le repérage fait.

2 Découvrir le métier d'infographiste.

Consigne : remplissez le tableau suivant en vous appuyant sur les informations fournies par la vidéo ci-dessous.

Recommandation : il est préférable de visionner la vidéo une première fois sans le son et de poser des questions sur les images qui défilent. Il s'agit ainsi d'émettre des hypothèses sur la nature du métier à découvrir (le cadre/environnement de travail notamment).

Support audiovisuel :

Lien Youtube : <https://www.youtube.com/watch?v=FNenUmTYYnQ>



Tableau : le métier d’infographiste

Compétences et tâches	Qualités personnelles ((savoir-être	Outils de travail
<p>Maîtriser les logiciels nécessaires à la pratique du métier. Proposer des idées originales. Transformer en visuel les demandes des clients. Travailler sur des images de marques, des identités visuelles d’entreprises. Travailler le web, les jeux vidéo, de l’animation et effets spéciaux pour le cinéma. Travailler sur l’édition et l’impression. Etre capable de travailler en entreprise ou en indépendant.</p>	<p>Etre imaginatif. Disposer d’une fibre artistique. Aimer créer de nouveaux projets. Etre créatif et ouvert d’esprit. Avoir une bonne culture générale. Etre curieux. Ne pas avoir peur de la technique. Avoir de la rigueur. Etre assez polyvalent.</p>	<p>Les logiciels de la PAO (publication assistée par ordinateur) : Illustrator Photoshop InDesign Dreamweaver</p>

MODULE 4

Activité 4: Aptitudes et formations informatique

◆ **Objectifs:** : À la fin de cette activité, les élèves seront en mesure de :

- identifier les aptitudes nécessaires aux métiers du numérique.
- établir un lien entre les métiers et les formations.

◆ **Durée requise :60 minutes**

◆ **Méthodologie :**Travail individuel et travail en groupe.

◆ **Matériel et préparation :**Tableau noir/à feutre, marqueurs/craies

Étapes:

1 Jeu de rôle : cinq élèves vont jouer le rôle des professionnels en présentant les témoignages suivants. Les élèves vont trouver le métier correspondant à chaque témoignage en complétant le tableau suivant.

A

« Je m'occupe des comptes Facebook de 3 marques de L'Oréal. J'assure la pré«
Je m'occupe des comptes Facebook de 3 marques de L'Oréal. J'assure la présentation de ces marques sur les réseaux. J'accrois leur notoriété, je veille à leur e-réputation et je montre leurs produits. Je dois faire des rapports chiffrés sur mon activité car mes clients paient une prestation. »

B

« Actuellement, je sécurise le lancement d'une application mobile de paiement en proximité chez des commerçants. J'alerte le directeur général de l'entité dès qu'un problème se pose. »

C

« Actuellement, je sécurise le lancement d'une application mobile de paiement
« A partir d'algorithmes, j'écris du code en langage informatique, afin de créer l'application. Je teste ensuite sa fonctionnalité, avant de la faire valider par le chef de projet.»

D

« Je cherchais vraiment un travail qui me permette d'avoir ce relationnel dont j'ai besoin pour m'épanouir et pour évoluer et c'est vrai que le e-commerce, donc ce métier en particulier est vraiment la fusion de ces deux domaines : le domaine de l'informatique et le domaine du relationnel, du marketing et voilà de la créativité. »

E

« Je suis là pour assister les utilisateurs pour la réparation, la maintenance, l'aide, la formation. Je fais de la hotline téléphonique aussi.»

Métiers	Témoignage des professionnels
Webmaster	D
Technicien en maintenance informatique	E
Expert en cyber sécurité	B
Architect d'application mobile	C
Community manager	A

2 A l'aide du document A, trouvez les aptitudes nécessaires aux métiers présentés dans les fiches du document A. Complétez le tableau suivant



Document A : Descriptions des métiers.c

Métier 1

Missions : Sa mission est d'analyser les chiffres et les faire parler. Bien que l'activité ne soit pas nouvelle, son ampleur prend aujourd'hui une nouvelle dimension par la prolifération des informations recueillies via Internet. On appelle ce phénomène le BigData. Grâce à des outils informatiques et statistiques très techniques, il collecte les données, les stocke et les analyse afin de pouvoir les exploiter pour le bien de son entreprise. Son travail permettra de mieux connaître les clients et leurs attentes et ainsi de déterminer la stratégie de l'entreprise à adopter.

Aptitudes requises :

- Maîtrise des logiciels de statistiques
- Connaissance en marketing et en économie théorique
- Maîtrise de l'anglais exigée.

Formations : Il est généralement titulaire d'un diplôme de niveau bac+5 minimum en statistiques, analyse de données, en marketing ou en informatique. Les diplômes d'écoles d'ingénieurs spécialisées dans ces domaines sont ainsi tous indiqués.

Métier 2

Missions : Expert en langage informatique et en programmation, il est capable de concevoir de A à Z un logiciel. Ce dernier peut servir à accomplir de multiples tâches, par exemple faire de la comptabilité, gérer des stocks ou encore faire du traitement de texte. Son travail consiste dans un premier temps à analyser le cahier des charges de son client afin de lui proposer une solution adaptée à ses besoins. Il réalise ensuite tout ou une partie du logiciel.

Aptitudes requises :

- Faire une veille permanente
- Être à l'aise avec les langages de programmation
- Compétences scientifiques
- Maîtrise de l'anglais indispensable

Formations : Il est titulaire d'un bac+5. Il sort généralement d'une école d'ingénieurs spécialisée en informatique avec une filière en programmation.

Métier 3

Missions : Il contribue à la mise en œuvre de la protection informatique de l'entreprise. Pour cela, il travaille généralement en lien avec les informaticiens et les responsables des services concernés. Il étudie la faisabilité du système d'information et cherche ensuite à en identifier les points faibles. Gestion des mots de passe, cryptologie, pare-feu, antivirus, limitation des accès en réseau. Tous les aspects sont étudiés avec attention pour éviter la moindre fuite !

Aptitudes requises :

- Expert en informatique
- Qualités rédactionnelles
- Veille permanente des nouvelles technologies

Formations : Ce poste est en général réservé aux informaticiens confirmés. Ces derniers sont titulaires d'un bac+5 en informatique avec une spécialisation en sécurité des systèmes d'informations. Il est, par exemple, passé par une école d'ingénieurs ou un master universitaire en informatique.

Métier 4

Missions : Framework, Java, PHP, CMS Ces termes vous semblent être du chinois ? Il s'agit en fait de langages de programmation informatique utilisés afin de créer des sites Internet. Avant de traduire la demande en plusieurs centaines de lignes de codes pour que l'ordinateur comprenne, il analyse les besoins de son client afin de concevoir pour lui un site sur mesure ou bien d'adapter des solutions déjà existantes. Une fois le site créé, il participe à des tests d'essai et s'occupe de la mise en ligne. Il peut également former ses clients pour qu'ils sachent utiliser les différentes fonctionnalités du site, grâce notamment à la rédaction d'une notice technique d'installation. Enfin, il assure le service après-vente en apportant des corrections et des mises à jour.

Aptitudes requises :

- Connaissances informatiques
- Veille permanente de l'actualité informatique
- Maîtrise des langages informatiques

Formations : S'il est possible d'accéder au métier avec une formation courte de type BTS ou DUT en informatique et plusieurs années d'expérience, il est recommandé d'aller jusqu'au bac+5 en obtenant, par exemple, le diplôme d'une école d'ingénieurs ou d'une école spécialisée en informatique.

°N	Métiers	Aptitudes nécessaires
5	Développeur Web	- Connaissances informatiques - Veille permanente de l'actualité informatique - Maîtrise des langages informatiques
2	Data scientist	- Maîtrise des logiciels de statistiques - Connaissance en marketing et en économie théorique - Maîtrise de l'anglais exigée
3	Développeur informatique	- Faire une veille permanente - Être à l'aise avec les langages de programmation - Compétences scientifiques - Maîtrise de l'anglais indispensable
4	Expert en cyber-sécurité	- Expert en informatique - Qualités rédactionnelles - Veille permanente des nouvelles technologies

3 A l'aide du document A, trouvez la formation à suivre pour exercer les métiers présentés dans les fiches du document A. Complétez le tableau suivant.

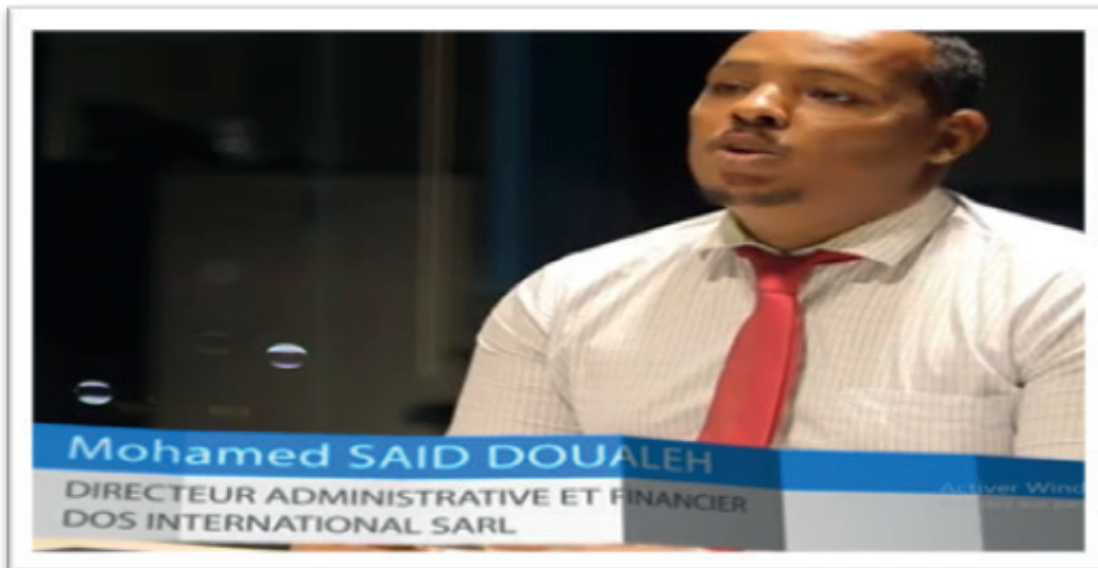
Métiers	Formation à suivre
Développeur Web	BTS ou DUT en informatique, BAC+5
Data scientist	Bac+5 minimum en statistiques, analyse de données, en marketing ou en informatique.
Développeur informatique	Bac+5, école d'ingénieur spécialisée en informatique
Expert en cyber-sécurité	BAC+5 en informatique avec une spécialisation en sécurité des systèmes d'informations

EXERCICE

MODULE 4 : LES METIERS DU NUMERIQUE

Exercice 1 : Entreprises Djiboutiennes et le numérique.

Lien Youtube : <https://www.youtube.com/watch?v=RBYELKf3H9M>



Consigne : Visionnez la vidéo suivante et répondez au QCM.

Questions à Choix Multiples :

- 1. A quoi sert NOMADECOM* ?**
 - a. A faire de la communication
 - b. A concevoir des appareils numériques
 - c. A faciliter le paiement électronique
- 2. Comment accède-t-on au paiement électronique ?**
 - a. En déposant son argent à l'agence
 - b. En mettant de l'argent à la banque
 - c. En achetant des bitcoins*.
- 3. Qu'est-ce que la société SDSI* ?**
 - a. Une société d'import-export
 - b. Une société de développement informatique
 - c. Une société de vente de matériel informatique
- 4. Avec quelles institutions Djiboutiennes travaille la SDSI?**
 - a. Avec l'éducation nationale et le ministère de la santé.
 - b. Avec l'EDD et l'ONEAD
 - c. Avec la Population, la police et la CNSS
- 5. Quelle est la mission principale de la Startup Factory à Djibouti ?**
 - a. Faciliter tout type de commerce
 - b. Accompagner les jeunes entrepreneurs dans l'innovation et la technologie
 - c. Travailler avec les entreprises dans le secteur technologique.

MADECOM : Spécialisée dans le Marketing Mobile à Djibouti

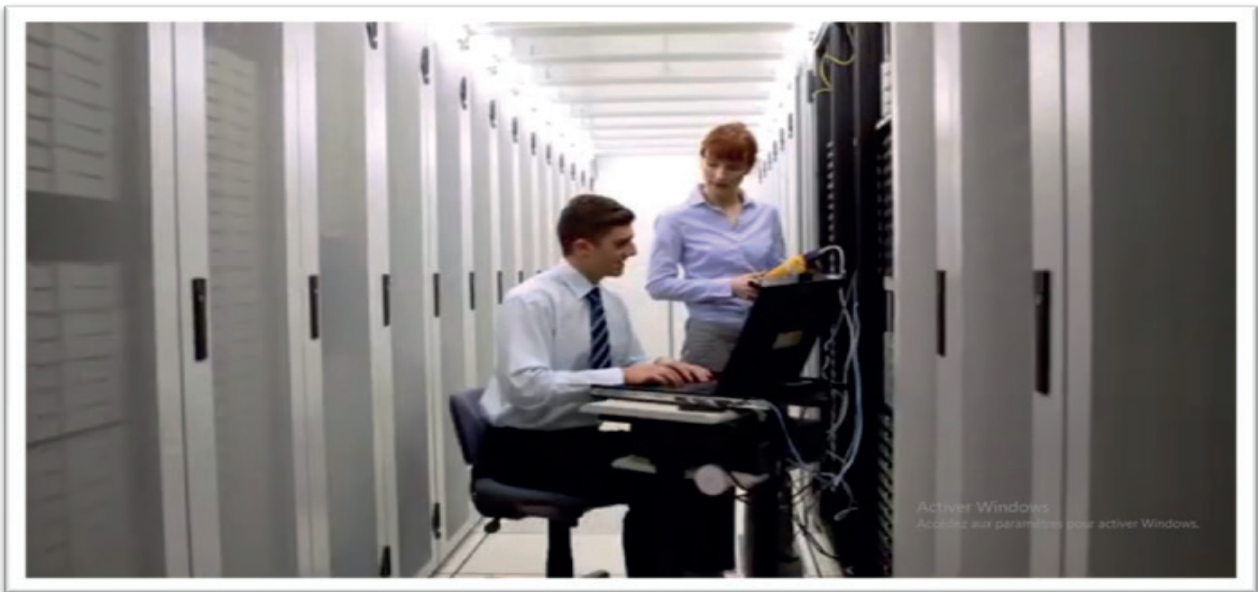
* **BITCOIN** : est une cryptomonnaie autrement appelée monnaie cryptographique. Dans le cas de la dénomination unitaire, on l'écrit « bitcoin ».

* **SDSI** : Société de Développement des Systèmes d'Information (Maintenance informatique / Technologies de l'information et de la Communication).

* **Startup Factory** permet de connecter les sociétés avec un excellent réseau pour développer leur stratégie relationnelle dans l'écosystème Tech local et international

Exercice 2 : Formation aux métiers du numérique

Lien Youtube : <https://www.youtube.com/watch?v=DUuu4H02hdQ>



Consigne : Regardez la publicité ci-dessus et dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. Le métier d'informaticien est l'unique métier du numérique intéressant. **Faux.**
2. Le numérique est présent dans tous les aspects de nos vies quotidiennes. **Vraie.**
3. La formation aux métiers du numériques sont plus ouvertes aux garçons qu'aux filles. **Faux.**
4. Le Smartphone est un condensé de numérique impliquant beaucoup de métier. **Vraie.**
5. Ce spot invite à la contribution et au développement des métiers du numérique. **Vraie.**
6. La culture ou révolution numérique se limite qu'au domaine de l'éducation. **Faux.**

7. Cette formation aux métiers du numérique comporte des témoignages professionnels, des fiches métier, des ressources présentant les domaines d'activité. Vraie.
Exercice 3 : Les métiers du numérique.

Exercice 3 : Les métiers du numérique.

Consigne : Associez les métiers suivants aux définitions du tableau.

Développeur Web, Ingénieur logiciel, développeur mobile, informaticien, expert en cyber-sécurité, infographiste, technicien en maintenance informatique, Community manager.

Définitions	Métiers
Il a pour mission de réaliser des images et des graphismes (infographies) pour les sites Internet, les entreprises ou pour les marques	Infographiste
Il conçoit, crée et maintient des logiciels pour les clients ou les entreprises.	Ingénieur logiciel
Il s'occupe de l'entretien et du bon fonctionnement des ordinateurs et de tout autre outil informatique.	Technicien en maintenance informatique
Spécialisé dans la programmation informatique, je conçois notamment des sites Internet et des applications Smartphone.	Développeur Web
Sa mission est de créer une communauté d'Internautes autour d'un même centre d'intérêt pour les annonceurs, les entreprises ou les sites web. Je dois ainsi développer et gérer la présence d'une organisation (marque, association, marque, produit, etc.) sur Internet.	Community manager
Il protège les terminaux (PC, mobiles, objets connectés) et les systèmes d'informations (serveurs, réseaux) contre les cyber-attaques.	Cyber-sécurité
Il effectue la réalisation technique et le développement informatique d'applications pour les téléphones (mobiles), Smartphones et autres tablettes.	Développeur mobile
C'est un technicien ou ingénieur spécialiste du système informatique.	Informaticien

MODULE 4 : LES METIERS DU NUMERIQUE

Exercice 4 :Tableau des métiers du numérique

Rangez les métiers suivants dans le tableau ci-dessous : Comptable – Architecte d’applications mobiles – Policier – Maitre de conférences à l’université – Architecte Web –Standardiste –Chargé de référencement web – Secrétaire – Data scientist-Pro-fesseur de français – Développeur – Assistant comptable –Directeur de ressources hu-maines – Expert en cyber-sécurité.

Métiers de l’administration	Autres métiers
<ul style="list-style-type: none"> - Architecte d’applications mobiles - Architecte Web - Chargé de référencement web - Développeur - Data scientist - Expert en cyber-sécurité 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Comptable <input type="checkbox"/> Policier <input type="checkbox"/> Maitre de conférences à l’université <input type="checkbox"/> Standardiste <input type="checkbox"/> Secrétaire <input type="checkbox"/> Professeur de français <input type="checkbox"/> Assistant comptable <input type="checkbox"/> Directeur de ressources humaines

Exercice 5 :Activités des métiers

A partir des activités des métiers du tableau 1, mettez le numéro correspondant au métier dans le tableau 2.

Numéro	Activités de métiers
1	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il est responsable de la vie d’un site internet, du développement à l’animation. ✓ Il fait la mise en ligne du site Internet
2	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il veille à ce que les équipements (routeurs, commutateurs, ser-veurs) fonctionnent de façon optimale.
3	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il gère les virus, les fichiers informatiques disparus, un écran d’or-dinateur tout noir, une imprimante bloquée... ✓ Il est réactif et veille au bon fonctionnement des matériels comme des logiciels.
4	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il met tout en œuvre pour que le site internet de son client se re-trouve en tête des recherches sur Internet : grâce aux mots-clés par exemple.
5	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Il est chargé de la création, la maintenance, l’optimisation et la sécurité des bases de données d’une organisation.

Numéro	Métiers
2	Administrateur réseau
3	Technicien en maintenance informatique
5	Administrateur de base de données
1	Webmaster
4	Chargé de référencement web

Exercice 6 :Formation à suivre

A l'aide des formations suivantes, trouvez le métier correspondant.

1. **BAC+5** en informatique avec une spécialisation en sécurité des systèmes d'informations
2. **BTS** ou **DUT** en informatique, **BAC+5**
3. **BAC+2** au **BAC+5** en communication
4. **Bac+5**, école d'ingénieurs spécialisée en informatique
5. **Bac+5** minimum en statistiques, analyse de données, en marketing ou en informatique

Métiers	Formation à suivre
Développeur Web	BAC+2 au BAC+5 en communication
Community manager	BTS ou DUT ou BAC+5 en informatique
Data scientist	Bac+5, école d'ingénieurs spécialisée en informatique
Développeur informatique	BAC+5 en informatique avec une spécialisation en sécurité des systèmes d'informations
Expert en cyber-sécurité	Bac+5 minimum en statistiques, analyse de données, en marketing ou en informatique.

MODULE 4: « LES MÉTIERS DU NUMÉRIQUE »



Le terme de «métiers du numérique» est souvent synonyme de «métiers du Web », qui sont présents dans tous les secteurs d'activités, ne serait-ce que parce que la presque totalité des sociétés du monde possèdent au moins un site Internet, géré en interne ou en externe, ou parce qu'elles utilisent les réseaux sociaux dans une logique professionnelle.

Informaticien, infographiste, créateur de Web, programmeur, la liste des métiers du numérique est extrêmement longue et diversifiée.

Dans le monde professionnel, les métiers du numérique interviennent particulièrement et de manière incontournable dans de nombreux domaines. Les débouchés sont nombreux et multiples.

Il est généralement recommandé de passer par les filières technologiques dans l'enseignement secondaire et à l'université afin de se former aux métiers du numérique.

Fiche métier : chargé de logistique



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Rédiger les procédures de gestion des flux et élaborer les tableaux de bord.
- Effectuer le suivi de l'activité, des plannings de fabrication et de la livraison.
- Gérer l'approvisionnement en fonction des capacités des stocks.
- Assurer la gestion des stocks.
- Être l'interface entre les partenaires logistiques, les fournisseurs et les clients.
- Gérer la relation et effectuer le suivi avec les sous-traitants.
- S'assurer du bon déroulement des opérations commerciales.
- Assurer le suivi du règlement des litiges.
- Gérer les factures.
- Calculer les coûts de revient et préparer les budgets.

COMPÉTENCES

- Sens de l'organisation et de la planification pour pouvoir suivre et analyser les indicateurs
- Maîtrise des outils informatiques
- Bonne connaissance des défis commerciaux et financiers
- Bonne capacité d'analyse pour la prise rapide des décisions
- Bonne connaissance des ERP et des techniques de gestion de projet
- Capacités à manager une équipe et à motiver ses collaborateurs
- Maîtrise de l'anglais à l'écrit et à l'oral, d'autres langues

NIVEAU EXIGÉ

- Bac +3 logistiques

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Entreprise privée et service publique

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Directeur logistique
- Responsable exploitation

FICHE METIER : Agent de logistique d'approvisionnement



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Réception physique et informatique des produits stockés et des achats directs
- Mise en réserve et réapprovisionnement des positions « picking »
- Préparation informatique et physique des commandes
- Expédition des commandes
- Tournées de livraison - Rangement

COMPÉTENCES

- Choisir une méthode, un moyen correspondant à son domaine de compétence
- Évaluer la conformité d'une palette, d'un colis, d'un produit, d'un matériel, d'une prestation au regard des normes internes/externes
- Lire et utiliser une notice, dans son domaine de compétence
- Rédiger des informations relatives à son domaine d'intervention pour assurer un suivi et une traçabilité
- Travailler en équipe pluridisciplinaire/ en réseau
- Utiliser les outils bureautique/ Technologie d'Information et de Communication (TIC)
- Utiliser les techniques gestes et postures/ manutention.

NIVEAU EXIGÉ

- Titre souhaitable dans le domaine (CFP, CAP et BEP)
- Permis de conduite

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Entreprise privée et service publique

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Directeur Adjoint des Travaux et des Logistiques

FICHE METIER : Responsable logistique



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Concevoir et mettre en œuvre une politique de gestion des flux
- Optimiser les flux et stocks au quotidien
- Optimiser les transports
- Animer et améliorer le système logistique

COMPÉTENCES

- Organiser et optimiser des stocks et des flux, selon les contraintes définies
- Maîtriser le milieu du transport : langage, codes, méthodes, procédures normes et les réglementations en vigueur
- Assurer une veille technologique et logistique
- Comprendre la gestion d'un système d'information
- Créer une relation de confiance avec des interlocuteurs variés
- Négocier un contrat d'achat
- Piloter un projet complexe
- Organiser son travail en gérant les priorités
- Gérer et animer une équipe avec diplomatie et fermeté
- Elaborer et suivre des tableaux de bord

NIVEAU EXIGÉ

- Niveau bac + 3 et plus

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Entreprise privée et service publique

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Directeur de plateforme logistique

FICHE METIER : Chauffeur – Livreur



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Conduire et manœuvrer un véhicule utilitaire en respectant les règles de la sécurité routière
- Préparer le chargement et respecter l'organisation des tournées
- Etablir la feuille de route pour les livraisons et la faire élarger par le client
- Assurer la collecte du courrier de la Faculté
- Utilisation du logiciel de gestion spécifique du magasin

COMPÉTENCES

- Connaissance de la méthodologie logistique
- Connaissance de l'organisation générale et du fonctionnement de l'établissement et de ses composantes.
- Appliquer les consignes et les procédures de travail du service.
- Connaître et appliquer les règles de « gestes et postures » lors de tous les travaux de manutention
- Appliquer les règles de sécurité en matière de manipulation et de transport de matières dangereuses.

NIVEAU EXIGÉ

- Permis de conduite B

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Dans tous les domaines de l'activité

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Responsable de livraison

FICHE METIER : Magasinier



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Planifier les livraisons,
- Réceptionner, transporter, stocker et expédier les livraisons.
- Décharger les marchandises, vérifier les quantités, trier et classer les produits.
- Transporter à l'aide de chariots élévateurs, de transpalettes et de divers engins de manutention, puis les ranger à une place définie.
- Gérer la gestion informatisée des stocks.

COMPÉTENCES

- Sens de l'organisation et de la planification pour pouvoir suivre et analyser les indicateurs
- Maîtrise des outils informatiques
- Rapide et précis
- Sens de l'anticipation.
- Connaître et appliquer les règles de « gestes et postures » lors de tous les travaux de manutention
- Appliquer les règles de sécurité en matière de manipulation et de transport de matières dangereuses.

NIVEAU EXIGÉ

- CAP ou BAC PRO transport logistique

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Entreprise privée et service public

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Responsable exploitation

FICHE METIER : Responsable Commercial



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Optimiser les ventes de l'entreprise.
- Fixer des objectifs atteignables en pilotant les commerciaux
- Manager les équipes chargées de la vente.
- Recruter les commerciaux
- Former et motiver les équipes chargées de la vente.

COMPÉTENCES

- Avoir une aisance sociale et la capacité à créer du lien avec ses clients et les attachés commerciaux.
- Avoir une écoute active et une envie de comprendre pour trouver des solutions.
- Avoir le leadership et les qualités de communication.
- Savoir animer une équipe
- Avoir excellente organisation

NIVEAU EXIGÉ

- Bac + 2 ou plus

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Magasin ; supermarché

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Chef des ventes
- Chef responsables commerciaux.

FICHE METIER :Vendeur/vendeuse



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Réaliser la vente de produits (décoration, équipement du foyer, produits alimentaires, vêtements, etc.) auprès d'une clientèle.
- Accueillir, conseiller les clients dans leurs choix,
- Respecter des règles particulières selon les produits (par exemple les règles d'hygiène et de sécurité pour les produits alimentaires).
- Encaisser les achats
- Ranger et disposer les produits selon un emplacement défini et prend soin que l'étiquetage des prix soit visible.
- Coordonner une équipe de vendeurs.

COMPÉTENCES

- Avoir un esprit commercial et une bonne qualité d'écoute.
- Avoir le sens de l'accueil, du détail et de la qualité.
- Être réactif, dynamique, efficace et organisé.
- Avoir l'esprit d'équipe
- Connaissance des produits

NIVEAU EXIGÉ

- CAP ou Bac pro Commercialisation et services en restauration

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Magasin ; supermarché

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Chef d'équipe,
- Directeur ou gérant

FICHE METIER : Chef de rang / Serveur



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Assurer la mise en place de la salle et de votre rang.
- Accueillir, conseiller les clients dans leurs choix, apporter les plats.
- Anticiper les besoins des clients.
- Encadrer les commis et les serveurs débutants.

COMPÉTENCES

- Avoir un esprit commercial et une bonne qualité d'écoute.
- Avoir le sens de l'accueil, du détail et de la qualité.
- Être réactif, dynamique, efficace et organisé.
- Avoir l'esprit d'équipe

NIVEAU EXIGÉ

- CAP ou Bac pro Commercialisation et services en restauration

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Hôtels

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Maître d'hôtel

FICHE METIER : Réceptionniste d'Hotel



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Accueil des clients individuels et des groupes.
- Gestion des réservations et des comptes clients.
- Présentation des prestations de l'hôtel, promotion des produits boutique.
- Relations avec les agences de voyages, fournisseurs.
- Coordination avec le service des étages

COMPÉTENCES

- Assurer le développement de l'établissement
- Travailler de façon autonome en respectant les procédures préétablies
- S'adapter à la diversité de la clientèle
- Passer avec aisance d'une langue à une autre

NIVEAU EXIGÉ

- Bac +2

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Dans les hôtels

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Responsable de la réception

FICHE METIER : Femme de chambre



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Remise en état des chambres à blanc et en recouche.
- Réapprovisionnement des chambres en produits d'accueil et en linge.
- Contrôle de l'état des équipements, du linge, du mobilier.
- Mise en place du buffet et accueil des clients pour le petit déjeuner.
- Mise en place des tables et plateaux.

COMPÉTENCES

- Identifier les produits et matériels correspondant à chaque activité d'entretien
- Être autonome dans son travail
- Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité
- Identifier et optimiser l'utilisation des produits et matériels mis à disposition

NIVEAU EXIGÉ

- CAP "Services hôteliers"

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Gouvernante

FICHE METIER : Employé de restauration secteur Service



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Assurer le service des plats froids et chauds et procédez au ravitaillement en salle et/ou en cuisine.
- Accueillir, placer et conseiller les clients pour leur plus grande satisfaction.
- Tenir la caisse.
- Débarrasser, nettoyer et ranger la salle.

COMPÉTENCES

- Assurer le contact avec les clients, vendre et faire plaisir.
- Travailler en équipe.
- Faire preuve d'initiative et d'autonomie.
- Vous savez vous adapter à différentes situations.
- Être responsable et motivé.

NIVEAU EXIGÉ

- CAP Production et services en restauration
- Certificat de qualification professionnelle Agent de restauration, Employé technique de restauration, Employé qualifié de restauration

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité.

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Employé de restauration secteur Cuisine
- Animateur de service
- Adjoint de direction, directeur de restaurant

FICHE METIER : Cuisinier



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Concevoir les cartes et les menus.
- Gérer les achats et les stocks.
- Superviser et gérer l'ensemble des dépenses liées au bon fonctionnement de la cuisine.
- Intégrer, former, encadrer et animer l'équipe de cuisine.
- Contrôler la réalisation, la qualité et l'envoi des plats, dans la conformité des fiches techniques.

COMPÉTENCES

- Être passionné par la cuisine.
- Être Créatif et disponible.
- Avoir le sens des responsabilités, de l'organisation et de la gestion.
- Être Pédagogue et animateur de l'équipe.

NIVEAU EXIGÉ

- CAP Cuisine ou Bac pro Cuisine

DANS QUEL ENVIRONNEMENT :

- CUISINE

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION :

- Adjoint de direction
- Directeur de restaurant

FICHE METIER : Agent de réservation



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Assurer un accueil téléphonique de qualité.
- Proposer une réponse adaptée aux besoins du client en tenant compte des possibilités de l'établissement.
- Respecter les argumentaires de vente de l'établissement.
- Optimiser l'occupation et le prix de vente.
- Assurer un suivi rigoureux des réservations.
- Respecter et appliquer la politique commerciale de l'établissement.

COMPÉTENCES

- Avoir le sens de l'accueil et de la communication.
- Avoir une grande capacité d'écoute et d'attention.
- Avoir une bonne élocution et un excellent contact téléphonique.
- Connaitre l'environnement géographique et concurrentiel de l'établissement.
- Travailler en équipe.
- Etre bilingue anglais-français.

NIVEAU EXIGÉ

- Bac + 2 : BTS Management en Hôtellerie-restauration
- Bac +2 : BTS Tourisme

DANS QUEL ENVIRONNEMENT :

- Les hôtels
- Les centres d'accueil

PERSPECTIVES D'EVOLUTION :

- Responsable d'équipe Réservation
- Chargé de clientèle
- Responsable Réservation

FICHE METIER : Maitre d'Hotel



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Animation du briefing d'avant service et passation des consignes en cas d'absence de ses supérieurs
- Intervention directe dans une des activités du service en cas de surcharge ponctuelle
- Prise des réservations et préparation du plan de salle
- Répartition des tâches liées au service en salle en fonction du personnel et de la clientèle prévisible
- Gestion de la caisse et les encaissements.
- Approvisionnement et gestion des fournitures nécessaires au service.
- Assurer les services spéciaux : banquet, buffet, ...
- Inventaire et répartition des tâches quotidiennes et périodiques.
- Accueil et intégration du nouveau personnel
- Assurer la coordination avec la cuisine.

COMPÉTENCES

- Sens de l'accueil, du travail en salle, et du service client.
- Sens du management.
- Excellente présentation.
- Anglais courant.

NIVEAU EXIGE

- Bac pro hôtellerie ou Bac+2 : Un BTS hôtellerie-restauration.

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Dans les hôtels.

PERSPECTIVES D'EVOLUTION :

- Assistant F&B puis F&B Manager.

Technicien Informatique et Système ,Chargé de la Production Multimedia et de la Gestion des Ressources Numeriques



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Installer et faire fonctionner l'ensemble des équipements audiovisuels et multimédias
- Assurer le paramétrage des équipements audiovisuels et multimédia pour les prises de vues, de son et vidéos
- Installer le matériel de prise de vues,
- Opérer les réglages des projecteurs et des spots et assure la mise en images des contenus de cours.
- Enregistrer des séquences sur supports vidéo.
- Traiter des images avec une palette graphique
- Faire des mises au point et corriger les éventuels défauts techniques de l'image.
- Ajuster le cadrage des plans en suivant les consignes de réalisation.
- Contrôler la diffusion des images.
- Assure la supervision, sécurité et la maintenance des matériels.
- Classifier et archiver les rendus audiovisuels

COMPÉTENCES

- Maîtriser les matériels audiovisuels (prise de vue/son, sonorisation, etc.)
- Maîtriser les différentes techniques et outils de l'infographie
- Maîtriser les techniques de production audiovisuelle et multimédia et logiciel d'animation 2D / 3D/ Jeux sérieux
- Maîtrise des logiciels d'édition multimédia et de montage vidéo (Final Cut, Adobe, Adobe After Effects)
- Maîtriser les méthodes, les techniques et les outils de scénarisation des cours
- Maîtriser et appliquer les techniques de récupération, de traitement et les principes d'archivage numérique

NIVEAU EXIGÉ

- Bac+3 de préférence en Techniques et technologies de production audio-visuel et/ou du multimédia

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Entreprise publique ou privé

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- INGENIEUR Techno-Pédagogique

FICHE METIER : Sécurité informatique



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Participer à l'élaboration de la politique de sécurité de l'information
- Mettre en œuvre et suivre les dispositifs techniques de sécurité
- Sensibiliser aux enjeux de la sécurité
- Assurer une veille technologique

COMPÉTENCES

- Mettre en œuvre des procédures et outils de sécurité informatique
- Utiliser et mettre en œuvre des techniques et des procédures d'audit
- Gérer les risques (financiers, humains, techniques) : anticipation, identification, mise en œuvre d'actions correctrices
- Mettre en œuvre une démarche qualité (mise en œuvre de référentiels de bonnes pratiques, implantation de démarches fondées sur l'amélioration continue)
- Concevoir et adapter des supports de communication et/ou de la documentation en fonction des messages et des cibles
- Adapter ses interventions orales au sujet et à ses interlocuteurs

NIVEAU EXIGÉ

- BAC +4/5 de formation ingénieur en informatique ou équivalent universitaire

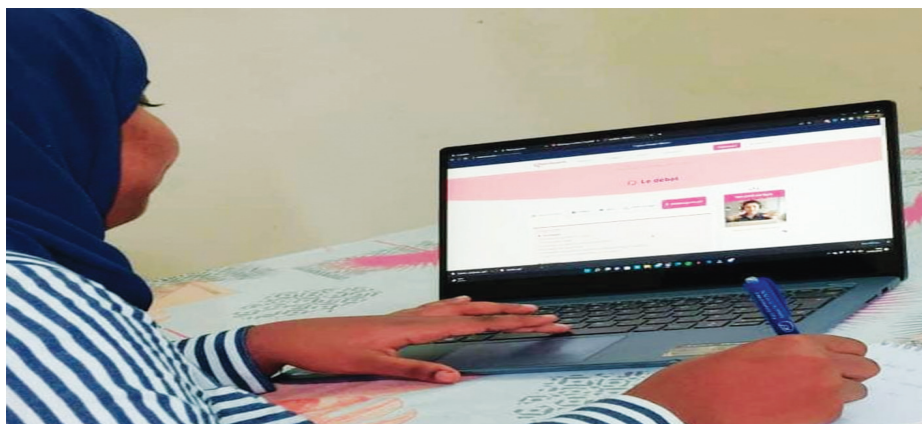
DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Les fournisseurs de solutions informatiques

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

- Responsable sécurité informatique

FICHE METIER : Infographiste



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Concevoir graphiquement les supports à caractères informatif ou promotionnel dans le respect de la charte graphique du Groupe.
- Suivre et contrôler les étapes de la chaîne graphique (interne ou externe).
- Effectuer une veille technologique.
- Gérer la bibliothèque "image" et « conception graphique ».

COMPÉTENCES

- Maitriser la conception et la modélisation en infographique
- Concevoir des éléments nouveaux
- Concevoir ou adapter des supports de communication en fonction de la commande
- Coordonner son action avec les autres services et les partenaires
- Exploiter les différents applicatifs de PAO.

NIVEAU EXIGÉ

- BAC+2 à BAC+5

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Les entreprises

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Responsable de la PAO

FICHE METIER : Technicien informatique



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Exploitation et maintenance des équipements du SI.
- Aide et accompagnement des utilisateurs.
- Gestion des incidents d'exploitation.
- Installation, gestion et suivi des équipements informatiques.

COMPÉTENCES

- Mettre en œuvre les consignes informatiques dans le respect des délais et des procédures.
- Faire fonctionner les différents périphériques.
- Contrôler les travaux d'exploitation.
- Maintenir en conditions opérationnelles les équipements du SI.
- Proposer des adaptations en phase avec les évolutions de l'organisation de la collectivité.
- Réaliser des tests de fonctionnement sur les équipements informatiques et téléphoniques.
- Identifier les causes des dysfonctionnements et pannes.
- Effectuer un diagnostic.
- Réaliser une intervention de premier niveau.

NIVEAU EXIGÉ

- BAC pro ou plus

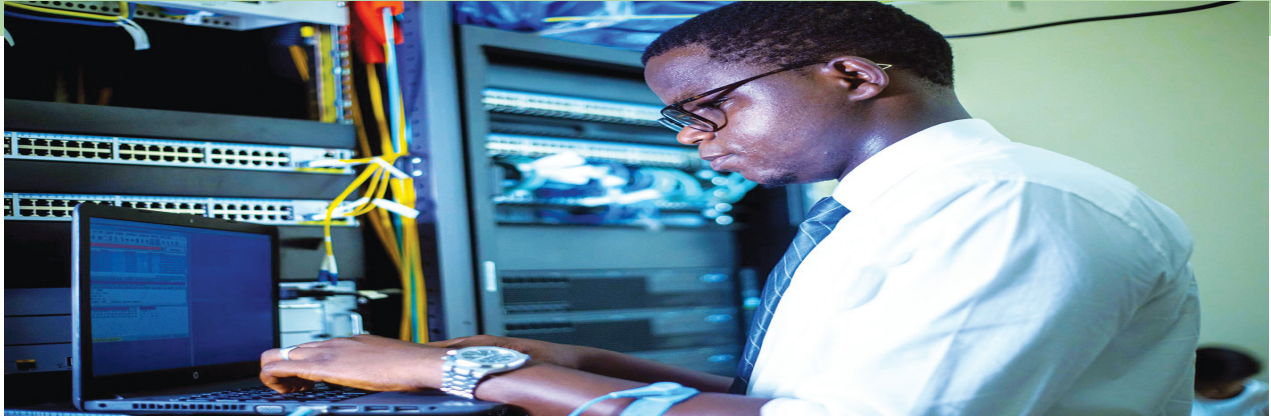
DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Travail en bureau (entreprise, service publique).

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Responsable sécurité des systèmes d'information.

FICHE METIER : Administrateur Réseaux et Telecom



ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Participer à l'évaluation et l'introduction de composants et services réseaux.
- Attribuer et administrer les autorisations d'accès, les adresses et répertoires pour l'exploitation du réseau.
- Mettre en place les consignes de sécurité pour l'utilisation des services de Communication
- Administrer les réseaux, surveiller les capacités et performance du réseau, localiser les défauts
- Mettre en place des mesures préventives.
- Mettre à disposition des statistiques sur la disponibilité et gérer l'inventaire technique du matériel.

COMPÉTENCES

- Exploitation des réseaux
- Ingénierie des réseaux
- Protection et sécurité
- Exploitation des services des TIC
- Exploitation des applications
- Exploitation du matériel informatique
- Gestion de qualité

NIVEAU EXIGÉ

- Bac +3 et plus

DANS QUEL ENVIRONNEMENT

- Les services informatiques des entreprises
- Les SSII (Société de services et d'ingénierie en informatique)
- Les sociétés informatiques spécialisées dans la sécurité informatique
- Les opérateurs Telecom

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

- Chef d'équipe télécom & réseau