



**OFPPT**

**ROYAUME DU MAROC**

**مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل**

**Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail  
DIRECTION RECHERCHE ET INGENIERIE DE FORMATION**

**RESUME THEORIQUE  
&  
GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES**

**MODULE N°1 : METIER ET PROCESSUS DE  
FORMATION**

**SECTEUR : TRANSPORT**

**SPECIALITE : TECHNICIEN SPECIALISE  
D'EXPLOITATION EN  
TRANSPORT**

**NIVEAU : TECHNICIEN SPECIALISE**

[www.dimaista.com](http://www.dimaista.com)

**VERSION 1.2 – JANVIER 2006**

[www.dimaista.com](http://www.dimaista.com)



dimaista.com  
Un portail au service  
de la formation professionnelle

## Le Portail <http://www.dimaista.com>

Que vous soyez étudiants, stagiaires, professionnels de terrain, formateurs, ou que vous soyez tout simplement intéressé(e) par les questions relatives aux formations professionnelles, aux métiers, <http://www.dimaista.com> vous propose un contenu mis à jour en permanence et richement illustré avec un suivi quotidien de l'actualité, et une variété de ressources documentaires, de supports de formation, et de documents en ligne ( supports de cours, mémoires, exposés, rapports de stage ... ) .

Le site propose aussi une multitude de conseils et des renseignements très utiles sur tout ce qui concerne la recherche d'un emploi ou d'un stage : offres d'emploi, offres de stage, comment rédiger sa lettre de motivation, comment faire son CV, comment se préparer à l'entretien d'embauche, etc.

Les commentaires sont mis à votre disposition, pour faire part de vos expériences, réagir à l'actualité, poser des questionnements, susciter des réponses. N'hésitez pas à interagir avec tout ceci et à apporter votre pierre à l'édifice.

## Notre Concept

Le portail <http://www.dimaista.com> est basé sur un concept de gratuité intégrale du contenu & un modèle collaboratif qui favorise la culture d'échange et le sens du partage entre les membres de la communauté ista.

## Notre Mission

Diffusion du savoir & capitalisation des expériences.

## Notre Devise

Partageons notre savoir

## Notre Ambition

Devenir la plate-forme leader dans le domaine de la Formation Professionnelle.

## Notre Défi

Convaincre de plus en plus de personnes pour rejoindre notre communauté et accepter de partager leur savoir avec les autres membres.

## Web Project Manager

- Badr FERRASSI : <http://www.ferrassi.com>

- contactez : [admin@ista.ma](mailto:admin@ista.ma)

[www.dimaista.com](http://www.dimaista.com)  
m

**Document élaboré par :**

**Nom et prénom**

**EFP**

**DR**

ACHOUI Mostafa

INFTR

Grand Casablanca

**SOMMAIRE**

|   | <b>Page</b> |
|---|-------------|
| Présentation du module  | 7           |
| <b>Résumé théorique</b>   |             |
| <b>Chapitre 1 : Recherche de l'information</b> .....  | <b>9</b>    |
| Exercice 1 .....  | 9           |
| I.    Stratégies de recherche de l'information.....   | 10          |
| Exercice 2 .....  | 11          |
| II.   Moyens de recherche d'informations .....  | 12          |
| <b>Chapitre 2 : Présentation du métier de technicien spécialisé<br/>d'exploitation en transport</b> ..... | <b>14</b>   |
| I.    Définitions .....   | 14          |
| II.   Milieu de travail .....   | 14          |
| III.  Définition du métier .....  | 15          |
| IV.  Nature du travail .....  | 15          |
| V.    Conditions d'exercice et organisation du travail .....  | 17          |
| Exercice 1 .....  | 17          |
| Exercice 2 .....  | 18          |
| VI.  Conditions d'entrée sur le marché du travail.....  | 18          |
| VII.  Perspectives d'emploi et de rémunération .....  | 19          |
| VIII. Possibilités d'avancement et de mutation .....  | 19          |
| IX.  Critères de sélection des candidats .....  | 19          |
| X.    Présence des femmes .....   | 20          |
| XI.  Prospectives .....   | 20          |
| XII.  Tâches, opérations et sous-opérations .....   | 21          |
| XIII. Habilités et comportement .....   | 25          |
| Exercice 3 .....  | 30          |
| XIV. Exploration du métier dans une entreprise .....  | 31          |
| XV.  Réflexion collective sur le métier de technicien spécialisé<br>d'exploitation en transport.....      | <b>32</b>   |
| Exercice 4 .....  | 34          |
| Exercice 5 .....  | 35          |

|   |               |
|---|---------------|
| <b>Chapitre 3 : Présentation du Programme d'études .....</b>                                  | <b>36</b>     |
| I. Vocabulaire utilisé dans le programme d'études .....                                       | 37            |
| II. Synthèse du programme d'études .....  | 38            |
| III. Buts de la formation .....   | 38            |
| IV. Compétences visées .....  | 39            |
| V. Objectifs généraux .....   | 40            |
| VI. Objectifs opérationnels de premier et de second niveau.....                               | 40            |
| <br><b>Chapitre 4 : Rédaction d'un Rapport .....</b>  | <br><b>42</b> |
| I. Modèle d'une structure de rapport .....  | 42            |
| II. Démarche pour l'écriture du rapport .....   | 43            |
| <br><b>Guide de travaux pratiques</b>   |               |
| TP1 : Jeu de rôle : CD « voyage au cœur des métiers du transport<br>et de la logistique ..... | 45            |
| TP2 : Atelier sur la perception personnelle du métier .....                                   | 46            |
| TP3 : Atelier sur la démarche de formation .....  | 47            |
| TP4 : Atelier sur la perception de l'apprentissage .....                                      | 48            |
| Evaluation de fin de module .....   | 49            |
| Liste bibliographique.....  | 50            |

**MODULE 1 :**

**MÉTIER ET PROCESSUS DE FORMATION**

**Durée : 27 heures**

**Théorie : 15 heures soit 56 %**

**Travaux pratiques : 10 heures soit 37 %**

**Evaluation : 02 heures soit 07 %**

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE SITUATION**

**INTENTION POURSUIVIE**

Acquérir la compétence pour :

**se situer au regard du métier et de la formation**

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

**PRÉCISIONS**

- Interpréter la réalité de la profession
- Expliquer le projet de formation
- Confirmer son orientation professionnelle

**PLAN DE MISE EN SITUATION**

**PHASE 1 : Information sur le monde professionnel**

- S'informer sur le monde du transport.
- S'informer sur le travail de technicien spécialisé d'exploitation en transport.
- Chercher de l'information sur les entreprises de transport.

**PHASE 2 : Information sur le projet de formation et sur l'orientation professionnelle**

- Echanger sur la pertinence du projet de formation par rapport au monde professionnel.
- Discuter sur les compétences et connaissances d'un technicien spécialisé d'exploitation en transport.

**CONDITIONS D'ENCADREMENT :**

- Motiver les stagiaires sur le projet de formation.
- Organiser des débats avec des spécialistes du métier.
- Fournir une structure de présentation de documents de synthèse.
- Donner aux stagiaires des éléments d'évaluation de leur projet de formation.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE SITUATION (suite)**

**CRITÈRES DE PARTICIPATION :**

**PHASE 1 :**

- Recueille de la documentation pertinente.
- Exprime sa perception de l'environnement professionnel.

**PHASE 2 :**

- Exprime avec pertinence la motivation personnelle pour son orientation.
- Exprime ses goûts et aptitudes à l'exécution des tâches du métier.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

*L'APPRENANT DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU TELS QUE :*

### **Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases :**

1. Être réceptif à l'information sur un métier.
2. Avoir le souci d'échanger son opinion et ses motivations personnelles.

### **Avant d'entreprendre les activités de la phase 1 :**

3. Repérer l'information.
4. Mettre en œuvre les techniques d'échange dans un groupe.
5. Synthétiser l'information.

### **Avant d'entreprendre les activités de la phase 2 :**

6. Distinguer le travail de technicien spécialisé d'exploitation en transport.
7. Décrire les principaux éléments du monde du transport.

## PRESENTATION DU MODULE

### COMPETENCE

Se situer au regard du métier et de la formation.

### PRESENTATION

Premier module du programme d'études. Il est nécessaire qu'il soit dispensé au début de la formation de l'apprenant (1ère semaine) pour lui permettre de confirmer son orientation professionnelle.

### DESCRIPTION

L'intention poursuivie dans ce module est d'informer l'apprenant sur le monde professionnel. Ce module permet également de l'informer sur le projet de formation et sur l'orientation professionnelle. Enfin l'apprenant devra confirmer son choix de carrière en fonction de ses intérêts et de ses préférences.

### CONTEXTE D'ENSEIGNEMENT

#### Activités d'apprentissage :

- Organiser des visites d'entreprises de transport
- Présenter la profession et la démarche de formation

#### Activités d'enseignement :

- Rédaction d'un rapport de visite
- Rédaction d'un rapport thématique

### CONDITIONS D'EVALUATION

S'appuyer sur l'intérêt que l'apprenant démontre au cours des visites d'entreprises ainsi que sur sa participation active aux autres activités du module.

**Module 1 : Métier et processus de  
formation**  
**RESUME THEORIQUE**

## RECHERCHE DE L'INFORMATION

Peu de gens réalisent un projet important sans l'avoir soigneusement préparé. Qu'en est-il du vôtre ? Possédez-vous suffisamment d'informations sur le métier dont vous entreprenez l'apprentissage ?

Sans doute connaissez-vous certains aspects du travail d'un technicien spécialisé d'exploitation en transport et peut être souhaitez vous travailler dans un type d'entreprise en particulier. Cependant, vos chances d'avoir une vision réaliste du métier augmentent en vous informant davantage et en considérant plusieurs secteurs d'activités.

### **Exercice 1 :**

1. *Citer cinq entreprises spécialisées dans le transport*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. *Citer deux conditions d'entrée des techniciens spécialisés d'exploitation en transport débutants sur le marché de travail.*

.....  
.....

3. *Quel est le salaire horaire moyen d'un technicien spécialisé d'exploitation en transport débutant ?*

.....

4. *Citer cinq attitudes nécessaires à l'exercice du métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5. *Répondez par oui ou non à chacune des questions suivantes. Les techniciens spécialisés d'exploitation en transport doivent-ils nécessairement :*

- a- *Comprendre la réglementation du transport ?.....*  
b- *Effectuer des opérations d'entretien des véhicules ? .....*  
c- *Réaliser le chargement et le déchargement de marchandises ?.....*  
d- *Parler une langue étrangère ?.....*

6. *Donnez cinq raisons qui vous ont amené à choisir le métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## **I. STRATEGIES DE RECHERCHE DE L'INFORMATION :**

La recherche d'information peut se révéler une entreprise difficile si vous ne possédez pas les outils appropriés. Pour faciliter votre démarche, cette section vous propose de faire le point sur vos connaissances du métier, de vous familiariser avec quelques stratégies de recherche d'information.

Où devez vous chercher pour trouver de l'information sur le métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport ? Peut-être connaissez-vous déjà quelques sources de renseignements. Cependant, pour augmenter vos chances de succès, vous avez tout intérêt à en connaître davantage et à utiliser plusieurs sources à la fois.

### **1. Consultation des publications :**

La première stratégie pour rechercher de l'information consiste à utiliser diverses publications.

Consultez les revues spécialisées en transport, vous y trouvez de l'information, entre autres, sur les tâches et les responsabilités des techniciens spécialisés d'exploitation en transport, les techniques de travail et la nouvelle technologie. Pensez aux sections « petites annonces » des quotidiens et des hebdomadaires et à l'annuaire téléphonique. D'une part, les offres d'emploi vous éclaireront sur les besoins du marché ; d'autre part, en dressant la liste des entreprises par région et par spécialisation, les pages jaunes vous renseigneront sur les différents secteurs d'activités où vous pourriez travailler.

### **2. Visite des CIOPEs :**

Les Centres d'Information et d'Orientation Pour l'Emploi (CIOPE) qui se trouvent dans toutes les régions du Royaume, possèdent tous un service d'information où vous pouvez non seulement connaître les postes disponibles dans différents domaines, mais également consulter certains ouvrages traitant de l'évolution technologique et des besoins du marché.

Pour connaître l'adresse du CIOPE le plus près de chez vous, consultez le site web de l'Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences (ANAPEC).

### 3. Entretien avec des spécialistes du métier et un employeur :

Rencontrer des exploitants en transport et un employeur dans leur milieu de travail est souvent l'approche la plus efficace pour obtenir de l'information. Une telle démarche permet non seulement d'observer un contexte réel de travail, mais également de recueillir des renseignements sur tous les aspects du métier.

En plus de vous renseigner sur la structure administrative et la vocation de l'entreprise, l'entretien structuré avec des spécialistes du métier et un employeur éclaire sur les tâches et les responsabilités d'un exploitant, les compétences recherchées, le cheminement d'une carrière et les exigences requises pour l'exercice de certaines fonctions.

Ce type d'entretien vous permet finalement de découvrir une réalité à laquelle vous ferez face à la fin de votre formation.

### 4. Discussions de groupe :

Lorsqu'elle est bien préparée et bien menée, la discussion de groupe contribue à améliorer la perception du sujet dont on traite. Dans ce contexte, les échanges que vous ferez avec vos collègues vous permettront de découvrir d'autres aspects du métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport.

Pour cela il faudra :

- Participer.
- Respecter les tours de paroles.
- Ne pas s'écarter du sujet.
- Etre attentif aux autres.
- Accepter que les autres aient des points de vue différents.

En résumé, il existe de nombreuses sources d'information. Plus vous en utiliserez et mieux vous organisez votre recherche, meilleures seront vos chances d'avoir une vision réaliste du métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport.

### **Exercice 2 :**

1. *Nommez 3 types de publications que vous pourriez consulter pour repérer des informations sur le métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport.*

.....  
.....  
.....

2. *En plus de la lecture de diverses publications, nommez 3 autres moyens qui permettent d'obtenir des renseignements sur le transport.*

.....  
.....  
.....

3. Indiquez 3 façons efficaces pour recueillir et présenter de l'information.

.....  
.....  
.....

4. Quelle est la stratégie la plus efficace pour obtenir des renseignements sur un métier ?

.....  
.....  
.....  
.....

5. Où peut-on se procurer les listes d'entreprises de transport ?

.....  
.....  
.....

## II. MOYENS DE RECHERCHE D'INFORMATIONS :

Pour s'informer, il faut avant tout savoir où et comment chercher les renseignements dont on a besoin.

Vous pourriez, par exemple, vous informer en faisant la tournée de toutes les entreprises de transport de votre région et en posant des questions aux conducteurs exploitants, mais cette façon de faire vous prendrait plusieurs jours.

Pour recueillir rapidement de l'information, on vous suggère quelques moyens :

### 1. Lecture :

La lecture est un moyen de recueillir des renseignements puisqu'on peut lire à son rythme, lentement ou rapidement selon le sujet, on peut aussi écrire des notes et prendre le temps de réfléchir. On peut lire des articles et annonces dans les journaux, des revues et des ouvrages spécialisés en transport.

### 2. Observation et critique constructive :

L'observation permet de voir d'autres aspects de la réalité : CD-Rom, cassettes vidéo, visites d'entreprises...

Examiner une situation ou un document d'une façon critique, c'est exercer son jugement et chercher à retirer le maximum d'informations de ce qui se présente à vous.

Cette attitude critique doit être adoptée face aux informations et au contenu des documents qui vous seront donnés, en regardant un film et même en centre de formation au terme du programme de formation de la filière. Car les employeurs d'aujourd'hui cherchent des travailleurs capables de porter un jugement critique sur le travail qu'ils font et qui n'hésiteront pas à suggérer des solutions intelligentes aux problèmes qui se présentent.

### 3. Communication :

Des rencontres avec des spécialistes du secteur du transport en exercice dans des entreprises, vous permettront de saisir de nouvelles facettes du métier.

Par ailleurs, pour conserver vos informations, vous pouvez utiliser quelques moyens pratiques, soient :

- lire une première fois le texte afin d'en prendre connaissance et une deuxième fois pour bien comprendre les idées nouvelles ;
- prendre un surligneur pour mettre en évidence ce qui vous semble important dans le texte ; ceci vous aidera à retrouver rapidement les informations ;
- écrire des remarques en marge ;
- faire des résumés.

### 4. Notation et présentation de l'information :

Afin de bien organiser votre recherche, vous devez déterminer des façons de recueillir et de présenter l'information.

Au cours de vos lectures, prenez d'abord l'habitude de souligner les points importants, d'inscrire vos remarques en marge et de faire des résumés. Facile à utiliser, cette méthode permet de noter et de consulter rapidement l'information.

La lecture, adaptée au rythme de chacun, lentement ou rapidement selon le sujet, prendre le temps de réfléchir, écrire des notes et faire une synthèse.

Les tableaux sont un autre moyen efficace pour noter des renseignements et pour ordonner la cueillette de l'information provenant de diverses sources, ils facilitent la compréhension des données inscrites lors de leur présentation.

Le questionnaire constitue une bonne façon de structurer une rencontre avec des spécialistes du métier et un employeur. Préparé consciencieusement, il permet, entre autres, de diriger l'entretien et facilite la cueillette et la conservation des renseignements pertinents.

## PRESENTATION DU METIER DE TECHNICIEN SPECIALISE D'EXPLOITATION EN TRANSPORT

Pour amorcer votre recherche d'informations en transport, ce chapitre vous propose des textes et des exercices susceptibles d'accroître vos connaissances sur le milieu de travail ainsi que sur les perspectives d'emploi et les possibilités d'avancement.

### I. DEFINITIONS :

- **Tâches** : actions correspondant aux principales activités à accomplir dans l'exercice d'un métier, elles ont généralement un effet direct et mesurable sur le résultat du travail.
- **Opérations** : actions qui décrivent les phases de réalisation d'une tâche. Elles correspondent aux étapes des tâches. Elles sont reliées surtout aux méthodes et aux techniques utilisées et aux habitudes de travail existantes. Elles permettent surtout d'illustrer le processus de travail.
- **Sous-opérations** : actions qui décrivent les éléments d'une opération. Elles correspondent aux sous étapes d'une tâche. Elles permettent d'illustrer les détails du travail.
- **Poste de travail** : aménagement particulier d'un lieu permettant l'accomplissement de tâches professionnelles.
- **Aptitude** : disposition naturelle.
- **Attitude** : possibilité d'agir positivement ou négativement aux objets ou aux situations.
- **Connaissances** : idées, notions.
- **Habilité** : qualité qui rend apte à exécuter un travail.

### II. MILIEU DE TRAVAIL :

Secteur vital de l'économie nationale, le transport, tous modes confondus contribue pour environ 6% au produit intérieur brut, emploie 10% de la population active urbaine, participe à raison de 25% à la consommation nationale d'énergie et génère environ 15% des recettes du budget de l'Etat.

Les moyens de transport routier réalisent 90% du flux de transport de voyageurs exprimé en voyageurs-kilomètres et près de 75% du nombre de tonnes-kilomètres de transport de marchandises (phosphates non compris).

## Les principaux organismes professionnels du secteur :

- **Confédération Nationale du Transport Routier (CNTR)**;
- **Fédération Nationale du Transport Routier des Voyageurs (FNTRV)** ;
- **Fédération Nationale du Transport Routier de Marchandises (FNTR)** ;
- **Association Marocaine des Transports Routiers Internationaux (AMTRI)**.

## III. DEFINITION DU METIER :

La fonction principale du technicien spécialisé d'exploitation en transport est d'organiser le bon déroulement d'une prestation de transport depuis la conclusion de l'accord avec le client, jusqu'à la conclusion du contrat. Il travaille dans la majorité des cas dans des entreprises de transport routier de marchandises ou de voyageurs. Cependant on peut aussi trouver des techniciens spécialisés d'exploitation en transport dans des entreprises industrielles ou commerciales disposant d'un service interne de transport (compte propre), ainsi que chez des commissionnaires ou des transitaires.

D'après les professionnels, il existe huit spécialisations dans le métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport :

- ④ Transport national de marchandises,
- ④ Transport international de marchandises,
- ④ Messagerie et transport express,
- ④ Transports spécialisés de marchandises (vrac, frigo, citerne...),
- ④ Transport urbain de voyageurs,
- ④ Transport inter-urbain de voyageurs,
- ④ Transport international de voyageurs,
- ④ Transport de personnels d'entreprises.

Les appellations les plus couramment employées dans la profession sont :

- ④ exploitant en transport,
- ④ technicien spécialisé d'exploitation en transport,
- ④ responsable d'exploitation,
- ④ directeur d'exploitation,
- ④ directeur logistique,
- ④ responsable logistique.

## IV. NATURE DU TRAVAIL :

Le technicien spécialisé d'exploitation en transport a pour mission principale de faire exécuter un transport dans des conditions fixées contractuellement avec un client. Il réalise en réalité un grand nombre d'activités directement liées au transport et qu'il participe au suivi de beaucoup d'opérations connexes à cette activité. En effet, il est appelé à intervenir fréquemment aussi bien en amont de la phase d'exécution du transport qu'en aval de la conclusion du contrat de transport.

En amont de l'exécution de l'opération de transport, il s'agit des activités commerciales, administratives, comptables, financières ou managériales. Le technicien spécialisé d'exploitation en transport doit mettre en œuvre un certain nombre de capacités et compétences comme les techniques de suivi de clientèle, les techniques de gestion prévisionnelle, les techniques statistiques, les outils comptables de bilans et de résultats, les outils d'organisation et de planification ainsi que des techniques liées à la gestion des ressources humaines (formation, recrutement).

Dès réception des informations commerciales concernant l'exécution d'un transport, le technicien spécialisé se doit d'organiser une prestation adaptée à la demande d'un client. Il a en charge la mise en adéquation des moyens matériels et des ressources humaines pour l'exécution du transport d'après les modalités techniques et financières convenues entre les deux parties. Une bonne connaissance technique lui est nécessaire pour identifier le matériel adapté à la demande. De même, le management joue un rôle prépondérant sur le choix des conducteurs afin de garder une image de marque, de qualité et de rigueur ainsi qu'un service client personnalisé.

Une fois la prestation organisée, le technicien spécialisé d'exploitation en transport va suivre la prestation d'un point de vue administratif. Il veille au respect des procédures contractuelles ; là encore son rôle de manager est mis à contribution pour gérer des situations imprévues et ponctuelles, au vu desquelles il peut être amené à prendre des décisions importantes en cas d'écarts.

Pendant l'exécution de l'opération de transport, le technicien spécialisé d'exploitation en transport va surtout développer des capacités d'adaptation. Une fois le transport réalisé, il doit procéder à l'évaluation de la prestation. Il vérifie tout d'abord que les données contractuelles sont respectées et que les éléments qu'il a en sa possession sont corrects. Il procède également à l'évaluation financière de l'opération et prend les dispositions adéquates avant de rendre compte à sa direction.

Les informations statistiques relatives à l'emploi en général dans le transport routier et à celui de technicien spécialisé d'exploitation en transport en particulier sont peu nombreuses pour ne pas dire inexistantes si ce n'est des données provenant d'études ponctuelles ou des estimations réalisées à partir du nombre d'entreprises, du parc de véhicules et de la taille des entreprises. Le technicien spécialisé d'exploitation en transport est présent dans les entreprises de transport qui gèrent un parc plus ou moins étoffé ce qui concerne au total selon une estimation réalisée dans le cadre de « L'étude d'opportunité pour la mise en place d'un dispositif de formation professionnelle initiale et continue au Maroc, pour la branche transport routier » (avril 2000) plus de 400 entreprises dans le transport public. Il convient également d'ajouter les grands chargeurs (compte propre) qui comportent un responsable transport pour à la fois organiser les opérations de transport lorsqu'elles sont effectuées en propre et les relations avec les transporteurs, les commissionnaires et transitaires mais également à terme les entreprises émanant du secteur informel susceptibles de se structurer sous les effets prévisibles du nouveau cadre réglementaire.

## V. CONDITIONS D'EXERCICE ET ORGANISATION DU TRAVAIL :

Dans la majorité des cas le technicien spécialisé exerce son activité à l'intérieur des bâtiments de l'entreprise qui l'emploie. Cette activité sédentaire ne provoque pas de fatigue. Il est amené à se déplacer dans les différents services en relation. Il peut être également amené à se déplacer à l'extérieur notamment pour des actions de commercialisation ou de traitement de litiges.

De part sa position de « plaque tournante » de la bonne exécution d'un transport, le technicien spécialisé d'exploitation en transport doit être capable de travailler sous l'emprise du stress tout en gardant son sang-froid. Il doit également être capable de conjuguer plusieurs sources et types d'informations dans un délai souvent très court, et de prendre le plus rapidement la décision la plus adaptée tant d'un point de vue commercial que d'un point de vue de la rentabilité de l'entreprise.

Dans le cadre de ses activités, le technicien spécialisé d'exploitation en transport, est appelé à utiliser de manière fréquente l'ensemble des outils techniques de communication comme le téléphone, le fax, et de plus en plus l'outil informatique.

### **Exercice 1 :**

*L'exercice suivant est réalisé en temps libre des stagiaires.*

*Rencontrer une personne ressource du secteur du transport de votre région afin de savoir plus sur la situation du travail des techniciens spécialisés d'exploitation en transport.*

1. *Préparez les questions que vous aimeriez poser.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. *Au cours de la rencontre, prenez en note les points dont vous avez discuté et qui vous semblent importants.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. *Quelles tâches les techniciens spécialisés d'exploitation en transport de cette entreprise accomplissent-ils le plus fréquemment ?*

.....  
.....  
.....  
.....

4. *Quels types d'équipements les exploitants utilisent-ils pour accomplir leurs tâches ?*

.....  
.....  
.....

5. *Notez des mesures d'hygiène et de sécurité à respecter par les exploitants.*

.....  
.....  
.....

### **Exercice 2 :**

1. *Quelles sont les spécialités qu'il est possible de rencontrer dans le domaine de l'exploitation des transports ?*

.....  
.....

2. *Quels sont les principaux organismes professionnels du transport ?*

.....  
.....  
.....  
.....

3. *Quelles sont les activités qui différencient le métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport au niveau national de celles du technicien spécialisé d'exploitation en transport au niveau international ?*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## **VI. CONDITIONS D'ENTREE SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL**

En l'état, le métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport n'est soumis à aucune condition d'accès à la profession mais il pourrait à terme être partiellement ou complètement concerné par l'introduction de la capacité professionnelle comme condition d'accès au métier de transporteur. Il n'est pas représenté dans le cadre d'une association ou d'une corporation spécifique.

Lors d'un recrutement, il est toujours prévu une période d'essai de 3 à 6 mois dans l'entreprise dans une activité où l'expérience professionnelle et les aptitudes personnelles constituent « l'étalon de référence » en l'absence de toute autre référence.

## VII. PERSPECTIVES D'EMPLOI ET DE RÉMUNÉRATION

Les techniciens spécialisés d'exploitation en transport considèrent que les perspectives d'emploi en transport sont bonnes car ce secteur est en pleine mutation et qu'il est susceptible de connaître des développements importants que ce soit dans la perspective de la création d'une zone de libre échange euro-méditerranéenne ou encore d'un transfert progressif sous les effets conjugués de la libéralisation du secteur et de l'amélioration de l'offre, du compte propre vers le compte d'autrui.

En fonction de l'amplitude des tâches exercées par le technicien spécialisé d'exploitation en transport, le salaire moyen d'un débutant peut varier de 3500 à 5000 Dhs (mensuels) pour se situer ensuite entre les 8000 et 10000 Dhs après cinq ans d'expérience en entreprise ou dans le cas d'un emploi de gestionnaire d'un centre de profit.

## VIII. POSSIBILITÉ D'AVANCEMENT ET DE MUTATION

Les techniciens spécialisés d'exploitation en transport peuvent selon les aptitudes qu'ils démontrent accéder, en réalisant une formation adéquate, à des postes de directeurs d'entreprise ou d'agence.

Au vu de leurs activités, les techniciens spécialisés d'exploitation en transport, peuvent aussi évoluer sur des métiers plus transversaux comme la commercialisation de prestation de transport, ou avec une formation, l'administration ou la gestion.

D'une manière générale, les techniciens spécialisés d'exploitation en transport sont très « fidèles » au monde du transport. En effet, les flux de transfert vers d'autres secteurs d'activités sont extrêmement faibles.

## IX. CRITÈRES DE SÉLECTION DES CANDIDATS

### Aptitudes et compétences

Le candidat doit posséder un certain nombre d'aptitudes et de compétences pour exercer le métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport, en l'occurrence :

- ⌚ être capable de travailler de longues périodes sous l'emprise du stress,
- ⌚ être capable de garder son sang-froid en toutes circonstances,
- ⌚ avoir la capacité de s'adapter à de nouvelles situations.
- ⌚ être capable de prendre rapidement des décisions adéquates.

## Goûts et dispositions particulières

Le candidat doit avoir un certain nombre de dispositions particulières pour exercer le métier de technicien spécialisé :

- ⌚ avoir une faculté d'écoute importante,
- ⌚ aimer résoudre des problèmes,
- ⌚ avoir une capacité d'analyse,
- ⌚ avoir un esprit de synthèse,
- ⌚ aimer le travail non routinier,
- ⌚ être disponible,
- ⌚ être organisé.

## Habilités cognitives

- ⌚ avoir l'esprit cartésien
- ⌚ aimer le calcul et les mathématiques
- ⌚ pratiquer couramment la langue nationale.
- ⌚ connaître les infrastructures de transport au Maroc
- ⌚ connaître le droit, principalement sur les sujets d'ordre commerciaux et sociaux
- ⌚ connaître l'organisation des entreprises et des circuits des administrations
- ⌚ connaître les règles et règlements du transport

## Habilités psychomotrices

- ⌚ maîtriser l'outil informatique
- ⌚ maîtriser les outils techniques de communication moderne

## X. PRÉSENCE DES FEMMES

Pour l'ensemble des professionnels, le métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport est à l'heure actuelle un métier exclusivement réservé aux hommes. Toutefois ils conviennent aisément qu'avec une solide formation initiale, il pourrait s'ouvrir aux femmes.

Cette évolution de l'environnement réglementaire devrait se traduire par une plus grande reconnaissance du métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport et lui donner plus de visibilité dans l'entreprise ainsi que sur le marché du travail.

## XI. PROSPECTIVES

La mise en place de conditions qualitatives d'accès à la profession parmi lesquelles figurent la capacité professionnelle devrait favoriser le développement des emplois dits sédentaires dans les entreprises de transport, chargés d'organiser, de gérer et développer les opérations de transport avec des parcs de véhicules plus ou moins importants et des porte-feuilles de clients plus ou moins diversifiés.

## XII. TÂCHES, OPÉRATIONS ET SOUS-OPÉRATIONS

Le descriptif ci-dessous présente les tâches exercées par les techniciens spécialisés d'exploitation en transport.

L'ordre de présentation de ces tâches tend à respecter la séquence habituelle d'exécution des travaux liés au transport de marchandises.

Le terme tâche peut être défini comme étant une activité qui se subdivise en plusieurs opérations et sous-opérations et qui fait partie d'un processus de travail.

### 1. Tâches

Les principales tâches recensées par les professionnels sont les suivantes :

Tâche 1 : Commercialiser une opération de transport

Tâche 2 : Organiser une opération de transport

Tâche 3 : Suivre une opération de transport

Tâche 4 : Contrôler les opérations de transport

Tâche 5 : Gérer les opérations de transport

Tâche 6 : Manager et gérer une équipe

### 2. Tableau des tâches et des opérations

| Tâches  | Opérations   |
|---|--|
| <b>1. Commercialiser une opération de transport</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tarifier une opération de transport</i></li> <li>2. <i>Appliquer une tarification réalisée par la direction</i></li> <li>3. <i>Négocier les tarifs d'une opération de transport</i></li> <li>4. <i>Prendre en compte les données, contraintes et exigences du client</i></li> <li>5. <i>Prospecter une nouvelle clientèle</i></li> <li>6. <i>Contacter les clients</i></li> <li>7. <i>Visiter les clients</i></li> <li>8. <i>Vérifier la faisabilité du transport</i></li> <li>9. <i>Prospecter des nouveaux clients</i></li> <li>10. <i>Négocier les attentes des clients</i></li> <li>11. <i>Répondre aux clients</i></li> <li>12. <i>Décider de la faisabilité du transport</i></li> <li>13. <i>Analyser l'environnement économique du secteur du transport</i></li> <li>14. <i>Participer à l'élaboration de la stratégie commerciale de l'entreprise</i></li> <li>15. <i>Exploiter les informations de l'environnement de l'entreprise</i></li> <li>16. <i>Rendre compte auprès de la direction</i></li> </ol> |

| <b>Tâches</b>                                   | <b>Opérations</b>  |
|---|--|
| <b>2. Organiser une opération de transport</b>  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Planifier l'activité de transport de l'entreprise</li><li>2. Préparer les frais de route</li><li>3. Préparer les documents de transport</li><li>4. Préparer les cartes de distribution de carburant</li><li>5. Réaliser l'adéquation charge capacité en fonction des véhicules et des conducteurs</li><li>6. Organiser des tournées de livraison</li><li>7. Organiser des tournées de ramassage</li><li>8. Vérifier la sortie des véhicules</li><li>9. Rendre compte auprès de la direction</li></ol>   |
| <b>3. Suivre une opération de transport</b>     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Gérer les aléas de transport</li><li>2. Avertir le client en cas de problème</li><li>3. Communiquer avec le conducteur et le client</li><li>4. Rechercher du fret de retour</li><li>5. Déclencher l'assistance technique en cas de panne</li><li>6. Traiter les problèmes d'exportation ou d'importation</li><li>7. Mettre le conducteur à disposition de partenaires</li><li>8. Veiller au respect du coût de revient de l'opération de transport</li><li>9. Rendre compte auprès de la direction</li></ol>  |
| <b>4. Contrôler les opérations de transport</b> | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Contrôler les disques de conduite</li><li>2. Contrôler la consommation de carburant</li><li>3. Réaliser des analyses statistiques</li><li>4. Contrôler les encaissements réalisés par le conducteur</li><li>5. Contrôler les heures de conduite</li><li>6. Contrôler les documents de transport</li><li>7. Traiter les litiges</li><li>8. Suivre les consommations de carburant</li><li>9. Contrôler l'état des véhicules</li><li>10. Suivre les kilomètres parcourus</li><li>11. Gérer les arrêts techniques des véhicules</li><li>12. Contrôler les délais de mise à disposition</li><li>13. Rendre compte auprès de la direction</li></ol> |
| <b>5. Gérer les opérations de transport</b>     | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Réaliser la pré-facturation des opérations de transport</li><li>2. Participer à l'élaboration d'un budget</li><li>3. Etablir un prix de vente en tenant compte du coût de revient</li><li>4. Participer à l'élaboration de la rémunération des conducteurs</li><li>5. Réaliser ou interpréter un tableau de bord</li><li>6. Rendre compte auprès de la direction</li></ol>  |

| Tâches                                | Opérations   |
|---------------------------------------|--|
| <b>6. Manager et gérer une équipe</b> | 1. Participer ou réaliser le recrutement du personnel<br>2. Evaluer et prendre des sanctions envers le personnel<br>3. Participer à l'élaboration et à l'exécution du plan de formation du personnel<br>4. Organiser les plannings d'affectation du personnel<br>5. Réaliser le planning de repos et de congés du personnel<br>6. Motiver le personnel<br>7. Organiser et animer des réunions<br>8. Informer le personnel<br>9. Rendre compte auprès de la direction |

### 3. Importance relative des tâches

Le tableau ci-dessous présente le pourcentage de temps que les techniciens spécialisés d'exploitation en transport consacrent à l'exécution de leurs tâches selon leur spécialité.

Il indique également le degré de difficulté de réalisation des tâches en fonction des compétences requises pour exécuter ces tâches, des risques et des responsabilités qui s'y rapportent. Le degré de difficulté varie selon l'échelle suivante :

1. Facile
2. Peu difficile
3. Moyennement difficile
4. Difficile
5. Très difficile

Les pourcentages figurant au tableau sont une moyenne des estimations établies par chacun des participants à l'atelier.

| Répartition des tâches                       | Répartition horaire des tâches en % |               |            |                           | De difficulté des |
|--|-------------------------------------|---------------|------------|---------------------------|-------------------|
|  | National                            | International | Messagerie | Marchandises spécialisées |                   |
| 1. Commercialiser une opération de transport | 5%                                  | 15%           | 5%         | 25%                       |                   |
| 2. Organiser une opération de transport      | 15%                                 | 20%           | 15%        | 30%                       |                   |

#### 4. Répartition horaire des tâches selon les spécialités

L'analyse des résultats fait apparaître deux classes de spécialisations de transport, la première comprend le transport national et la messagerie (souvent nationale) où la majorité de l'activité du technicien spécialisé d'exploitation en transport se déroule en aval de la réalisation de la prestation de transport. La deuxième regroupe le transport international et le transport de marchandises spécialisées, où la majorité du temps, le technicien spécialisé d'exploitation en transport intervient sur des tâches en amont de la réalisation de la prestation de transport

##### TRANSPORT NATIONAL :

Les tâches les plus importantes dans le transport routier national sont liées à des activités propres au gestionnaire ou au manager : suivi, contrôle, gestion et management d'équipe. Les tâches situées en amont de la réalisation de l'activité de transport comme la commercialisation ou l'organisation de la prestation de transport nécessitent moins de temps au technicien spécialisé d'exploitation en transport.

##### TRANSPORT INTERNATIONAL :

Le technicien spécialisé d'exploitation en transport est le plus souvent sollicité en transport international pour des tâches ayant trait à l'organisation, au contrôle et au management d'une équipe. Les opérations concernant les tâches de commercialisation et de suivi de la prestation occupent globalement moins de temps.

##### MESSAGERIE :

La répartition horaire est strictement identique à celle du transport national.

##### TRANSPORTS DE MARCHANDISES SPECIALISEES :

Pour les activités ayant trait au transport de marchandises spécialisées, la répartition horaire est atypique par rapport aux autres spécialisations du transport au Royaume du Maroc. En effet, dans le segment, le technicien spécialisé d'exploitation en transport réalise des tâches pour plus de la moitié de son temps en amont de la prestation de transport. Les tâches en aval comme le suivi, le contrôle, la gestion ou le management d'une équipe sont de moindre importance.

##### Degré de difficulté de réalisation des tâches :

Les tâches les plus difficiles à exécuter sont celles liées à la commercialisation de l'activité de transport et au management d'équipe. Les tâches qualifiées, les plus faciles à réaliser, sont celles qui sont plus « tertiaires » (organiser, suivre contrôler, gérer). Cette différence signifie que le technicien spécialisé d'exploitation en transport est un gestionnaire mais qu'il doit également posséder la fibre commerciale et le sens de la gestion des ressources humaines.

#### 4. Processus de travail

Après avoir décrit les tâches, les opérations et sous opérations effectuées par le technicien spécialisé d'exploitation en transport, l'importance relative des tâches tant du point de vue du temps consacré à leur exécution que du degré de difficulté dans leur réalisation, le processus de travail qui caractérise ce métier se définit de la manière suivante :

|  |
|--|
| <b>1. Vendre une prestation</b>                    |
| <b>2. Organiser le travail</b>                     |
| <b>3. Superviser le déroulement des opérations</b> |
| <b>4. Rendre compte, communiquer</b>               |
| <b>5. Rédiger des documents</b>                    |

#### 5. Santé et sécurité au travail

Le travail du technicien spécialisé d'exploitation en transport étant par nature un travail essentiellement tertiaire, le risque d'exposition aux accidents du travail est faible voire quasiment inexistant. Par contre, du point de vue de la santé, le technicien spécialisé doit pouvoir résister à la fatigue et au stress. Le sang-froid et une stabilité émotionnelle sont également les qualités requises pour réaliser les tâches de manière optimale. Le risque majeur de maladie professionnelle pour le technicien spécialisé d'exploitation en transport est principalement un risque de mauvaise gestion du stress engendré par l'ensemble des tâches de son activité.

### XIII. HABILITES ET COMPORTEMENT

#### 1. Habiletés cognitives

##### Mathématiques et physique appliquées

La connaissance des unités de mesure (kilomètre, tonnes, heures...) est indispensable. Celle-ci permet au technicien spécialisé d'exploitation en transport de contrôler :

- ⌚ les distances parcourues
- ⌚ le calcul de temps pour l'exécution d'un trajet
- ⌚ la consommation en carburant
- ⌚ le kilométrage effectué
- ⌚ la répartition des charges sur les essieux
- ⌚ la densité des fluides
- ⌚ la mesure de surface, mètres de plancher...

Il s'agit dans ce domaine de connaissances générales sur les forces, le poids, la pression, le centre de gravité, la force centrifuge, les résistances (air, sol...), l'énergie cinétique, le ballant...

## Statistiques

Malgré la faible importance de connaissance en mathématiques avancées, le technicien spécialisé doit pouvoir réaliser ou analyser des statistiques d'exploitation.

## Gestion

- ⌚ connaissances des opérations comptables,
- ⌚ statistique descriptive,
- ⌚ méthodes et outils de prévision,
- ⌚ principes d'organisation d'entreprise,
- ⌚ principes d'économie générale,
- ⌚ principes d'économie d'entreprise,
- ⌚ réalisation et exploitation de tableaux de bord,
- ⌚ comptabilité analytique,
- ⌚ gestion budgétaire,
- ⌚ calcul de coût et de charge,
- ⌚ gestion de la qualité dans l'entreprise, ⌚
- gestion de la sécurité dans l'entreprise, ⌚
- suivi des coûts.

## Géographie, cartographie

Les connaissances en géographie sont assez déterminantes pour mener à bien les tâches de commercialisation, d'organisation, de suivi et de contrôle de la prestation de transport.

- ⌚ connaissance des infrastructures marocaines et européennes,
- ⌚ lecture de cartes, de plans,
- ⌚ calculs d'itinéraires.

## Langue nationale

Le technicien spécialisé d'exploitation en transport doit avoir une bonne maîtrise de la langue nationale tant à l'oral, qu'à l'écrit ou encore à la lecture.

## Langues étrangères

Dans les opérations de transport national, la maîtrise d'une langue étrangère ne semble pas être une priorité pour les techniciens spécialisés d'exploitation en transport.

En revanche, la maîtrise « lue, parlée, écrite » d'une langue étrangère pour ceux qui travaillent dans les échanges internationaux revêt un caractère primordial. En effet, ils sont souvent appelés à négocier ou à communiquer d'une manière plus générale avec des interlocuteurs de pays européens.

Un problème se pose quant au choix de la langue étrangère que doit maîtriser le technicien spécialisé d'exploitation en transport.

Même si la majorité des échanges documentaires ou téléphoniques se déroule en anglais, les transporteurs internationaux marocains travaillent en particulier avec des pays comme la France ou l'Espagne.

Après discussion et concertation, l'anglais a été choisi comme langue étrangère la plus couramment pratiquée dans les échanges internationaux entre le Maroc et les autres pays de l'Union Européenne.

### Langue vivante

- ⌚ rédaction de messages professionnels,
- ⌚ rédaction de courriers professionnels,
- ⌚ conversations commerciales,
- ⌚ lecture de documents et notices.

### Règles de circulation routière

La connaissance des règles de circulation routière est assez importante et cela pour l'ensemble des tâches spécialisées.

### Droit commercial

Etant donné que le technicien spécialisé d'exploitation en transport intervient pendant la phase de commercialisation d'une opération de transport, il doit avoir une assez bonne maîtrise du droit commercial en général, ou encore une bonne maîtrise de la législation contractuelle en vigueur au Maroc, mais également dans les pays avec lesquels les échanges sont fréquents.

### Droit / législation

- ⌚ droit social,
- ⌚ droit du travail,
- ⌚ droit commercial,
- ⌚ réglementation du transport routier,
- ⌚ code de la route et réglementation de la circulation routière,
- ⌚ droit des contrats.

### Droit social et droit du travail

La complexité de la gestion des ressources humaines en général et plus particulièrement dans le transport, la position du technicien spécialisé dans l'organisation de l'entreprise de transport marocaine requièrent une connaissance du droit du travail pour l'exécution de l'ensemble des tâches qui lui incombent.

### Gestion des ressources humaines

- ⌚ communication,
- ⌚ management,
- ⌚ techniques d'animation d'équipe,
- ⌚ recrutement / formation,
- ⌚ techniques de recherche d'emploi.

### Organisation de l'entreprise

Sur l'ensemble des tâches réalisées par le technicien spécialisé d'exploitation en transport, le niveau de connaissances nécessaires dans l'organisation des entreprises est d'amplitude moyenne si ce n'est dans le management.

## Réglementation du transport

La connaissance de la réglementation en transport se retrouve à tous les niveaux de l'activité du technicien spécialisé d'exploitation en transport. Elle est importante pour l'ensemble des spécialisations et plus encore pour le transport international.

### Transport et logistique

- ⌚ connaissance du transport et de la logistique,
- ⌚ historique du transport et de la logistique,
- ⌚ connaissances des modes de transport,
- ⌚ connaissance des moyens de transport,
- ⌚ réglementations en vigueur,
- ⌚ échanges nationaux et internationaux,
- ⌚ le transport au royaume du Maroc.

### Exploitation transport

- ⌚ exploitation technique,
- ⌚ connaissance des véhicules,
- ⌚ gestion de parc,
- ⌚ gestion de carburant et consommables,
- ⌚ gestion de la maintenance,
- ⌚ traitement des litiges,
- ⌚ suivi des opérations de transport.

### Organisation et planification de l'activité

Au vu de sa fonction dans l'entreprise de transport, et ce, quelles que soient les tâches ou les spécialisations, le technicien spécialisé d'exploitation en transport doit posséder une excellente connaissance des règles, méthodes et outils de planification et d'organisation de l'activité.

### Organisation et planification

- ⌚ méthodes et outils d'organisation,
- ⌚ outils de planification,
- ⌚ gestion par projet.

## 2. Habiletés psychomotrices

### Technicité

De par la nature de son travail, le technicien spécialisé d'exploitation en transport réalise peu de tâches ou d'opérations physiques, il lui est demandé un bon niveau de technicité.

#### ***Cette technicité s'exprime notamment par :***

- ⌚ l'utilisation de l'outil informatique,
- ⌚ l'utilisation des outils techniques de communication modernes,
- ⌚ l'utilisation d'appareil de contrôle (chronotachygraphe).

Mais il est à noter que la principale technicité du technicien spécialisé d'exploitation en transport réside beaucoup dans des aptitudes et attitudes notamment et principalement sur :

- ⌚ la relation avec les clients,
- ⌚ la relation avec les exploitants et les conducteurs,
- ⌚ la relation avec la direction et les administrateurs de l'entreprise,
- ⌚ la capacité à prendre des décisions optimales dans un délai souvent très court.

### **Informatique**

- ⌚ connaissance de l'outil informatique,
- ⌚ connaissance bureautique,
- ⌚ outils de gestion de projet,
- ⌚ logiciels de cartographie,
- ⌚ logiciels d'exploitation transport,
- ⌚ logiciels de gestion d'entreprise,
- ⌚ logiciels de messagerie,
- ⌚ Internet.

### **3. Comportements socio-affectifs**

#### **Techniques de management**

Les techniques et outils de management et de gestion de ressources humaines doivent être parfaitement maîtrisés par le technicien spécialisé d'exploitation en transport en raison notamment de la position hiérarchique qu'il occupe dans les entreprises de transport.

#### **Techniques d'animation d'équipe**

Le technicien spécialisé doit maîtriser parfaitement les techniques d'animation d'équipe, la conduite de réunion, l'animation de groupes de travail et l'animation de séances de formation.

#### **Techniques de négociation commerciale**

Les techniciens spécialisés d'exploitation en transport doivent parfaitement maîtriser l'ensemble des techniques de négociation commerciale, tant sur les conditions tarifaires que sur les conditions ou contraintes de réalisation en raison des interventions dans le processus de communication.

#### **Commercialisation**

- ⌚ techniques de vente,
- ⌚ techniques de négociation,
- ⌚ support produit,
- ⌚ service après vente,
- ⌚ étude de marché.

## Techniques de communication

De par sa position de « plaque tournante » de l'entreprise de transport, le technicien spécialisé d'exploitation en transport doit être un homme capable de communiquer avec l'ensemble des partenaires internes ou externes de l'entreprise de transport, et ceci tant à l'oral qu'à l'écrit. Parmi ces partenaires, on peut citer notamment :

- ⌚ les conducteurs de l'entreprise,
- ⌚ les exploitants,
- ⌚ les personnels des autres services,
- ⌚ la direction de l'entreprise,
- ⌚ les organisations officielles ou gouvernementales,
- ⌚ les forces de l'ordre,
- ⌚ les partenaires de transport et de transit,
- ⌚ les clients,
- ⌚ les fournisseurs,
- ⌚ les autres transporteurs sous traitants ou non,
- ⌚ les services de maintenance externe.

## 4. Perceptions

### Perception visuelle

Le degré de perception visuelle du technicien spécialisé d'exploitation en transport est assez important.

### Perception auditive

Le technicien spécialisé d'exploitation en transport doit posséder une bonne perception auditive.

### Exercice 3 :

1. *Quelles sont les conditions d'entrée sur le marché du travail relatif à l'exploitation en transport ?*

.....  
.....  
.....

2. *Quelles sont les tâches qu'un technicien spécialisé d'exploitation en transport est appelé à réaliser ?*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. *Citer les qualités exigées d'un technicien spécialisé d'exploitation en transport.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

#### **XIV. EXPLORATION DU METIER DANS UNE ENTREPRISE :**

Rencontrer des conducteurs routiers, des exploitants en transport et un employeur dans leur milieu de travail est une approche très efficace pour découvrir la réalité à laquelle vous devrez faire face à la fin de votre formation. Conséquemment, la visite d'une entreprise est prévue à l'intérieur de ce cours.

A partir de l'inventaire des entreprises à visiter, vous devez maintenant prendre contact avec l'employeur de l'entreprise qui apparaît en tête de liste sur votre inventaire et préparer votre rencontre.

#### **Sollicitation d'une rencontre :**

La sollicitation d'une rencontre avec un employeur et des exploitants en transport relevant de votre responsabilité, pour ce cours, nous vous suggérons d'utiliser l'appel téléphonique.

Un appel téléphonique acheminé à une personne responsable des ressources humaines dans une entreprise demeure un excellent moyen de solliciter une rencontre. Bien préparé, ce contact direct et personnel peut inciter votre interlocuteur à considérer le sérieux de votre démarche.

Pour augmenter vos chances d'obtenir une réponse positive à votre demande, observez cependant les points suivants :

- Avant de communiquer avec l'employeur, inscrivez sur une feuille de papier les principaux éléments de votre appel.
- Evitez d'appeler tôt le lundi matin ou tard le vendredi après-midi.
- Dès le début de l'appel, saluez votre interlocuteur et mentionnez votre nom.
- Exposez brièvement l'objet de votre appel.
- Indiquez-lui la date que le centre de formation a fixée pour la rencontre.
- S'il n'est pas possible d'obtenir un rendez-vous avec votre interlocuteur, mentionnez-lui qu'il vous ferait plaisir de rencontrer une autre personne de l'entreprise.
- Exprimez-lui votre intérêt pour son entreprise
- Demeurez poli et courtois tout au long de l'appel téléphonique.
- Mentionnez-lui que vous devez sous peu informer votre responsable de sa décision.
- S'il accepte, prenez des arrangements pour le rappeler la journée qui précède la rencontre.
- Remerciez et saluez votre interlocuteur.

**Préparation de la rencontre :**

Quelle image voulez-vous projeter à l'employeur, aux exploitants en transport et aux conducteurs routiers durant votre rencontre ? Quelle impression voulez-vous leur donner ?

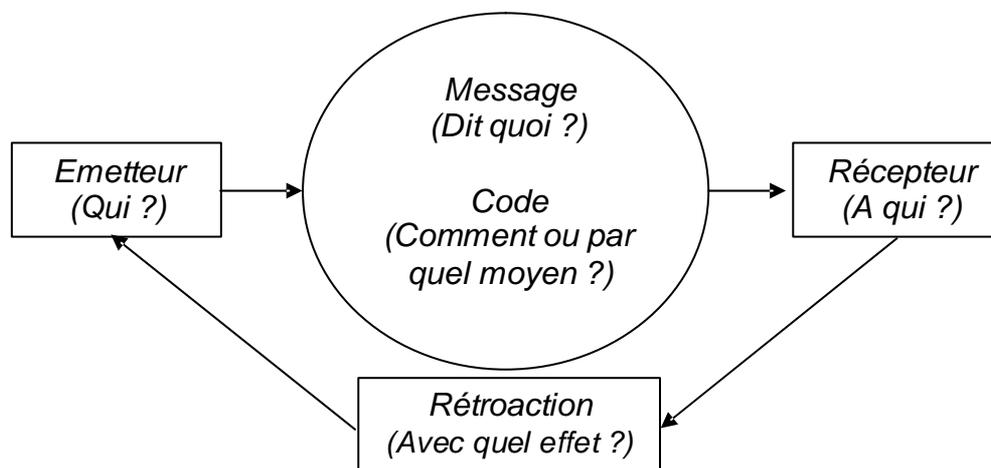
Vous désirez sans doute projeter l'image d'une personne sérieuse, agréable, professionnelle, etc. Pour arriver à ce résultat, il vous faut d'abord prendre connaissance des documents que vous utiliserez lors de votre visite, arriver à l'heure au rendez-vous et soigner votre apparence physique, vos comportements et votre expression verbale.

**XV. REFLEXION COLLECTIVE SUR LE METIER DE TS D'EXPLOITATION  
EN TRANSPORT :**

Plus vous possédez d'informations sur un sujet, meilleures sont vos chances d'interpréter ses éléments de façon objective. Après avoir consacré plusieurs heures à recueillir des renseignements sur votre futur métier, vous êtes maintenant en mesure d'émettre votre opinion et de comparer votre perception du métier avec celle de vos collègues. Cependant, avant d'entreprendre une discussion, vous devez

**Les principales règles permettant de discuter correctement en groupe :**

Le processus de communication comprend cinq composants principaux :



Processus de la communication :

1. L'émetteur ;
2. Le message ;
3. Le récepteur ;
4. Le code ;
5. La rétroaction.

**Émetteur** : est celui ou celle qui transmet ou demande de l'information. Au cours d'une discussion, cette personne communique des renseignements, donne son opinion et interroge ses collègues. Pour s'acquitter convenablement de son rôle, elle s'efforce d'être objective et accepte que la perception de ses collègues diffère de la sienne.

La perception est dite sélective parce qu'elle est intimement liée aux besoins, à l'expérience et à la culture de chaque individu. Dans ce contexte, un événement, une personne ou un objet quelconque peut être perçu et interprété de différentes façons par diverses personnes.

Conscient de l'influence du phénomène de la perception, l'émetteur s'applique à différencier les faits de sa perception afin que la communication soit efficace. Ainsi, il distingue l'information qu'il transmet de l'opinion qu'il donne.

**Message** : le message verbal comprend l'information transmise et demandée et l'opinion donnée. Au cours de la discussion, vous transmettez de l'information lorsque vous renseignerez vos collègues sur les résultats de votre exploration. Les renseignements fournis devront porter exclusivement sur des faits et être exempts d'interprétation.

Par ailleurs, vous émettrez votre opinion lorsque vous ferez part à vos collègues de votre interprétation des faits ou de sujet de la discussion.

La demande d'information peut prendre la forme d'une question fermée ou d'une question ouverte. La première se traduit habituellement par oui ou non et freine la communication ; la seconde au contraire alimente la discussion. Ainsi pour favoriser la communication, vous aurez tout avantage à utiliser les questions ouvertes.

**Récepteur** : le récepteur est celui ou celle qui reçoit l'information et l'interprète silencieusement. Pour remplir correctement ses fonctions, cette personne doit, par son comportement, manifester une écoute active. Ainsi, au cours d'une discussion, elle est attentive au message transmis, regarde l'émetteur, évite de l'interrompre, lui transmet des signes d'approbation et prend de notes au besoin.

**Code** : le code permet la production et la conversion du message. On le considère généralement comme le moyen utilisé pour transmettre l'information ou la façon de la faire.

Au cours de votre discussion, le code sera la langue que vous utiliserez, la terminologie propre au métier de conducteur routier de voyageurs. Afin que vos collègues vous comprennent bien, vous devrez soigner votre langage et utiliser des termes français justes.

**Rétroaction** : la rétroaction indique à l'émetteur si le message qu'il a transmis a été clairement compris. Lorsqu'on communique des renseignements au cours d'une discussion, on anticipe une certaine réaction de la part des autres. Cette rétroaction permet de déterminer si nos propos ont été bien saisis et d'ajuster le code utilisé ou le contenu de notre message en conséquence.

Certains filtres peuvent cependant nuire à la communication. Il peut s'agir de bruits émanant de l'intérieur ou de l'extérieur, d'un manque d'intérêt ou d'une préparation, de perturbations telles que des problèmes personnels, etc. pour favoriser la discussion, vous devrez donc vous appliquer à les éliminer.

**Exercice 4 :**

1. *Décrivez l'entreprise que vous avez visitée et le profil des personnes rencontrées.*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. *Quelles sont les compétences requises pour occuper un poste dans cette entreprise ?*

.....  
.....  
.....  
.....

3. *Quelles tâches les techniciens spécialisés d'exploitation en transport de cette entreprise accomplissent le plus fréquemment ?*

.....  
.....  
.....  
.....

4. *Décrivez quelques opérations exécutées par les techniciens spécialisés d'exploitation en transport pendant votre visite ?*

.....  
.....  
.....  
.....

5. *Quelles sont les mesures d'hygiène et de sécurité à respecter par les techniciens spécialisés d'exploitation en transport ?*

.....  
.....  
.....  
.....

6. *Quels sont les avantages et les inconvénients du métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport ?*

.....  
.....  
.....  
.....

7. *Décrivez ce qui vous a le plus impressionné pendant votre visite.*

.....  
.....  
.....  
.....

**Exercice 5 :**

1. *En vous basant sur les connaissances que vous avez accumulées jusqu'ici, quels sont les aspects du métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport qui correspondent effectivement à ce que vous pensiez au début de ce module ?*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. *Quels sont les aspects qui diffèrent de votre conception de départ ?*

.....  
.....  
.....  
.....

3. *Quels sont les aspects du métier qui vous plaisent le plus ?*

.....  
.....  
.....  
.....

4. *Quels sont les aspects du métier qui vous plaisent le moins ?*

.....  
.....  
.....  
.....

5. *Quelles sont les opérations qui vous paraissent les plus intéressantes ?*

.....  
.....  
.....

6. *Dans quel type d'entreprise aimeriez-vous travailler ?*

.....  
.....  
.....

7. *Quelles tâches préféreriez-vous accomplir ?*

.....  
.....  
.....

8. *Quelles qualités personnelles possédez-vous pour exercer le métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport ?*

.....  
.....  
.....

## PRESENTATION DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Le programme d'études de Technicien Spécialisé d'exploitation en transport s'inscrit dans les orientations retenues par l'OFPPT, concernant la formation professionnelle. Il a été conçu suivant un cadre d'élaboration des programmes d'études qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de la formation.

Le programme d'études est défini par compétence, formulé par objectifs et découpé en modules. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les finalités, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme d'études, on énonce et structure les compétences minimales que l'apprenant doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce programme doit servir de référence pour la planification de la formation et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

La durée du programme d'études est de 2.592 heures. 1.018 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences directement utiles à la maîtrise des tâches du métier, 938 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences générales. Le programme d'études est divisé en 15 modules dont la durée varie de 27 à 288 heures. Cette durée comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et pour la formation corrective.

Le programme d'études comprend deux parties :

- La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation, elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, l'information essentielle. Le deuxième définit les buts de la formation, le troisième les compétences visées, le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels de premier et de second niveaux.
- La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme d'études. On y décrit des objectifs opérationnels de chacun des 16 modules.

Dans ce contexte d'approche globale, trois documents accompagnent le programmes d'études :

- le guide pédagogique,
- le guide d'évaluation
- et le guide d'organisation pédagogique et matérielle.

## I. VOCABULAIRE UTILISÉ DANS LE PROGRAMME D'ÉTUDES

### **Buts de la formation**

Intentions éducatives retenues pour le programme d'études. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

### **Compétence**

Ensemble intégré de connaissances, d'habiletés de divers domaines, de perceptions et d'attitudes permettant à une personne de réaliser adéquatement une tâche ou une activité de travail ou de vie professionnelle.

### **Comportement**

Action observable qu'un individu met en œuvre dans une situation donnée.

### **Habilité**

Ensemble de connaissances procédurales qu'il importe de posséder dans une situation donnée ; les habiletés sont des capacités qui s'expriment en termes de savoir-faire.

### **Connaissance**

Savoirs, notions, informations que l'on acquiert grâce à l'apprentissage, l'observation ou l'expérience.

### **Objectifs généraux**

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à faire acquérir à l'apprenant. Ils permettent le regroupement d'objectifs opérationnels.

### **Objectifs opérationnels**

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour la formation, l'apprentissage et l'évaluation.

### **Module (d'un programme d'études)**

Unités constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

**II. SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES : « Technicien spécialisé  
d'exploitation en transport »**

Nombre de modules : 15

Durée en heures : 1.956

| TITRE DU MODULE                                      | DUREE |
|--|-------|
| 1. Métier et processus de formation                  | 27 H  |
| 2. Transport et logistique                           | 119 H |
| 3. Exploitation technique d'un parc de véhicules     | 103 H |
| 4. Techniques quantitatives de gestion               | 193 H |
| 5. Géographie des transports                         | 70 H  |
| 6. Sécurité et qualité                               | 70 H  |
| 7. Droit et réglementation                           | 90 H  |
| 8. Informatique                                      | 159 H |
| 9. Management d'équipe                               | 144 H |
| 10. Langue étrangère appliquée (Anglais ou Espagnol) | 107 H |
| 11. Commercialisation d'une opération de transport   | 108 H |
| 12. Organisation d'un transport                      | 144H  |
| 13. Suivi d'une opération de transport               | 154 H |
| 14. Gestion d'un centre de profit                    | 180 H |
| 15. Stage en entreprise                              | 288 H |

Ce programme d'études conduit au diplôme de Technicien Spécialisé d'exploitation en transport.

**III. BUTS DE LA FORMATION**

Les buts de la formation « techniques d'exploitation en transport » sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail.

Ces buts sont :

### **Optimiser le travail du technicien spécialisé d'exploitation en transport dès son entrée dans le monde du travail**

- ⌚ Commercialiser une opération de transport en cherchant à maximiser la satisfaction du client et la rentabilité de l'entreprise
- ⌚ Respecter les objectifs et engagements commerciaux, financiers, sécuritaires et sociaux de l'entreprise.
- ⌚ Développer sa capacité à réagir rapidement face à des situations ponctuelles nécessitant une adaptation de l'offre initiale de transport.
- ⌚ Acquérir des méthodes et outils de travail permettant une réelle optimisation du transport.
- ⌚ Gérer un centre de profit en maximisant les performances définies par la direction de l'entreprise.

### **Développer l'insertion dans le milieu professionnel**

- ⌚ Faciliter la connaissance du marché du travail en transport.
- ⌚ Favoriser l'intégration dans le milieu du travail en transport.

### **Favoriser l'évolution de la personne et l'approfondissement des savoirs professionnels**

- ⌚ Favoriser le renforcement de l'autonomie.
- ⌚ Développer les connaissances liées aux compétences nécessaires pour une exécution optimale des tâches du métier.

### **Favoriser la mobilité professionnelle de la personne**

- ⌚ Renforcer l'esprit d'initiative.
- ⌚ Favoriser la capacité d'adaptation.
- ⌚ Favoriser la réactivité.

## **IV. COMPETENCES VISEES**

Les compétences visées, par le métier de « Technicien spécialisé d'exploitation en transport » sont présentées dans la matrice des objets de formation qui figure à la page suivante. Elle met en évidence les compétences générales, les compétences particulières (ou propres au métier), les grandes étapes du processus de travail, ainsi que la distinction entre le niveau technique d'exploitation en transport et le niveau gestion d'unité.

Les compétences générales regroupent des activités communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles portent, entre autres, sur la compréhension de principes techniques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières sont associées à des tâches et à des activités directement utiles à l'exercice du métier.

Quant au processus de travail, il fait apparaître les étapes les plus significatives de l'exécution des tâches et des activités du métier.

## V. OBJECTIFS GENERAUX

Les objectifs généraux du programme « technique d'exploitation en transport » sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liées à chacun des objectifs opérationnels.

### **Développer chez le stagiaire les compétences permettant d'assumer ses responsabilités et de manifester son autonomie en technique d'exploitation en transport**

- ⌚ Appliquer les principes de la démarche sécurité / qualité
- ⌚ Communiquer en entreprise.
- ⌚ Positionner sa fonction dans le monde du transport et de la logistique.  
Expliquer son environnement professionnel.
- ⌚ Se situer au regard du métier et du processus de formation.

### **Développer chez le stagiaire les compétences préalables à la technique d'exploitation en transport**

- ⌚ Restituer les règles d'exploitation technique d'un parc de véhicules
- ⌚ Maîtriser les outils et techniques quantitatives de gestion
- ⌚ Définir les éléments de géographie nécessaires à l'exécution d'un transport
- ⌚ Maîtriser le droit applicable dans les opérations de gestion d'une entreprise de transport
- ⌚ Exploiter l'outil informatique
- ⌚ Maîtriser l'anglais des échanges

### **Développer chez le stagiaire les compétences nécessaires pour optimiser les techniques d'exploitation des transports**

- ⌚ Gérer une équipe
- ⌚ Commercialiser une prestation de transport
- ⌚ Organiser et planifier une opération de transport
- ⌚ Suivre et gérer une opération de transport
- ⌚ Gérer un centre de profit transport

### **Développer chez le stagiaire les compétences nécessaires pour s'intégrer au milieu de travail**

- ⌚ S'intégrer au milieu du travail

## VI. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAUX

### **Définition des objectifs opérationnels**

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées. Ces compétences sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'apprenant à la pratique d'un métier. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les

apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentissages, etc.

**Les objectifs opérationnels de premier niveau** constituent les cibles principales et obligatoires de la formation et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en termes de comportement ou de situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes :

- **Un objectif défini en termes de comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit les actions et les résultats attendus de l'apprenant au terme d'un étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.
- **Un objectif défini en termes de situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place l'apprenant. Les produits et les résultats obtenus varient d'un apprenant à un autre. L'évaluation porte sur la participation de l'apprenant aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

**Les objectifs opérationnels de second niveau** servent de repères pour les apprentissages préalables à ceux directement requis pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions ou des phases de l'objectif opérationnel de premier niveau.

#### REMARQUES :

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveaux supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissages :

- Au premier palier, les apprentissages qui concernent les savoirs préalables,
- Au second palier, les apprentissages qui concernent la compétences.

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les apprenants pour les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On devrait toujours les adapter aux besoins particuliers des apprenants ou des groupes en formation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les apprenants doivent faire pour acquérir une compétence :

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à effectuer, ce qui permet l'acquisition d'une compétence de façon progressive, par élément ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les six composantes et particulièrement la dernière phase de l'objectif de situation), détermine ou oriente des apprentissages globaux d'intégration et de synthèse, ce qui permet de parfaire l'acquisition d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, les activités d'apprentissage suivantes pourraient être prévues :

- Des activités particulières pour les objectifs de second niveau,
- Des activités particulières pour les objets d'apprentissage liés aux objectifs de premier niveau,
- Des activités globales pour les objectifs de premier niveau.

## REDACTION D'UN RAPPORT

L'activité synthèse qui clôt les activités pratiques et théoriques du présent module prendra la forme d'un rapport écrit. Vous aurez alors l'occasion d'y exprimer votre point de vue actuel sur le métier et sur la formation. Vous allez donc, dans ce qui suit, examiner comment on produit un rapport écrit.

Le rapport est un texte critique qui analyse un état de chose ou une situation et qui avance des propositions. Ces propositions sont le fruit du point de vue personnel de l'auteur, mais elles sont soutenues par une argumentation rigoureuse et rationnelle. Le rapport doit conduire à une décision et, par la suite, à une action. On l'utilise fréquemment dans la vie professionnelle. Vous aurez d'ailleurs à nouveau l'occasion de mettre en pratique votre savoir-faire à la fin du programme, lorsque vous devrez produire un rapport de stage.

La rédaction du rapport permettra à votre formateur de mieux évaluer votre participation aux activités de ce module.

### I. MODELE D'UNE STRUCTURE DE RAPPORT

La construction du rapport doit être soignée et son contenu doit être clair et concis. Le rapport comporte toujours les éléments suivants :

- ③ Une page de présentation ;
- ③ Une introduction ;
- ③ Une partie centrale ;
- ③ Une conclusion.

#### 1 Présentation :

La page de présentation porte le titre, votre nom, le nom de votre formateur, le nom de l'établissement et enfin, la date.

#### 2. Introduction :

Tout texte, même s'il est court, doit commencer par une introduction. Celle-ci présente le sujet de votre travail.

Dans votre cas, vous ferez une brève description du milieu de travail en transport de voyageurs.

### 3. Développement :

Dans le développement, vous présentez votre opinion sur le métier et, ainsi, vous confirmez ou non votre orientation professionnelle. Le métier de conducteur routier de voyageurs vous intéresse-t-il toujours ? Parlez des points suivants :

- Ce que vous pensez de la conduite de véhicules lourds ;
- Les avantages et les inconvénients du métier ;
- Vos aptitudes et vos goûts quant à la pratique du métier ;
- Les raisons qui justifient votre choix ;
- Tout autre point que vous jugez pertinent de traiter.

Faites un paragraphe pour chaque point que vous décidez de développer. Si votre rapport porte sur les points ci-dessus, vous aurez donc cinq paragraphes ; ceux-ci pourront être de longueurs différentes.

### 4. Conclusion :

La conclusion reprend en une ou deux phrases les idées les plus importantes de votre rapport. Naturellement vous y indiquerez de nouveau votre choix. Vous pouvez la commencer par une des formules suivantes : finalement, enfin, en résumé, en conclusion.

## II. DEMARCHE POUR L'ECRITURE DU RAPPORT :

Pour écrire le rapport procédez comme suit :

1. Regroupez toutes les informations dont vous disposez et profitez-en pour rassembler vos idées. Vous avancerez ainsi plus vite dans votre travail.
2. Faire un plan pour mettre de l'ordre dans les idées et éviter les répétitions ennuyeuses.
3. Écrivez toutes les idées sans essayer d'obtenir un texte parfait du premier coup. Par la suite on doit corriger le brouillon. Le document final devra être d'une page minimum.
4. Corrigez votre texte et recopiez-le au propre.
5. Remettez votre rapport.

**Module 1 : Métier et processus de  
formation**  
**GUIDE DE TRAVAUX PRATIQUES**

## **TP 1 : Jeu de rôle : Discussion sur le CD de l'ONISEP/AFT « Voyage au cœur des métiers du transport et de la logistique »**

### **1. Objectifs visés :**

- Connaître les différents métiers de la logistique et transport,
- Faciliter l'expression orale,
- Développer l'esprit de synthèse.

### **2. Durée du TP :**

- 2 heures.

### **3. Matériel (Équipement et matière d'œuvre) :**

#### **a) Equipement par équipe :**

- Ordinateur, Data show, écran, connexion internet,

#### **b) Matière d'œuvre par stagiaire :**

- Crayon, papier.

### **4. Description du TP :**

Outil de première information, « planète métiers » est un véritable voyage au cœur des métiers du transport et de la logistique. Le programme fait découvrir aux stagiaires au travers de clips métiers et d'interviews filmés l'univers de travail des professionnels ainsi que le monde de l'entreprise.

### **5. Déroulement du TP**

1. Préparez le groupe :
  - a. Montrer le CD-rom, « voyage au cœur des métiers du transport et de la logistique » ONISEP/AFT
  - b. Animer une discussion (courte).
2. Distribuez les consignes.
3. Faites « échanger » les stagiaires sur la pertinence du projet de formation par rapport au monde professionnel, « discuter » sur les compétences et connaissances d'un technicien spécialisé d'exploitation.
4. Exploitez les résultats du jeu :
  - a. Les stagiaires devront « exprimer » avec pertinence la motivation personnelle pour leur orientation et leurs goûts et aptitudes à l'exécution des tâches du métier,
  - b. Le formateur devra reformuler les avis exprimés, les classer, relancer les problèmes soulevés et apporter les informations complémentaires.

**TP 2 : Atelier sur la perception personnelle du métier.****1. Objectif visé :**

- Exposer sa perception du métier au cours d'une rencontre de groupe.

**2. Durée du TP :**

- 1 heure.

**3. Matériel (Équipement et matière d'œuvre) par stagiaire :****a. Equipement :**

-

**b. Matière d'œuvre :**

- Crayon.
- Papier.

**4. Description du TP :**

Ecrivez sur papier quelques phrases qui correspondent à votre perception du métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport ainsi que les raisons qui ont motivé votre inscription à ce programme. Puis, avec les autres stagiaires, vous allez exposer à tour de rôle votre point de vue sur le sujet. Vous prendrez également des notes durant l'exposé de chacun : celles-ci pourront servir lors de la discussion en groupe qui aura lieu à la fin.

**5. Déroulement du TP :**

1. Faites d'abord la lecture complète des diverses étapes de ce TP.
2. Reportez en vrac sur papier toutes les idées que vous avez concernant le métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport.
3. Réécrivez ces idées de manière à ce qu'elles soient claires et classez-les en leur donnant un ordre de priorité.
4. Lors de l'atelier, écoutez attentivement ce qui se dit et prenez des notes pertinentes.
5. Quand vient votre tour, prenez la parole et présentez votre perception du métier.
6. Une fois que chacun est intervenu, une discussion de groupe sera amorcée. Cette discussion vous permettra de clarifier vos idées et de recueillir des informations complémentaires.

**TP 3 : Atelier sur la démarche de formation.****1. Objectif visé :**

- Exposer sa perception du programme de formation au cours d'une rencontre de groupe.

**2. Durée du TP :**

- 1 heure.

**3. Matériel (Équipement et matière d'œuvre) par stagiaire :****a. Equipement :**

-

**b. Matière d'œuvre :**

- Crayon.
- Papier.

**4. Description du TP :**

Ecrivez sur papier quelques phrases-clés correspondant à votre perception de la démarche de formation. Puis, avec les autres stagiaires, vous allez exposer à tour de rôle votre point de vue sur le sujet. Vous prendrez également des notes durant l'exposé de chacun : celles-ci pourront servir lors de la discussion en groupe qui aura lieu à la fin.

**5. Déroulement du TP**

1. Faites d'abord la lecture complète des diverses étapes de ce TP.
2. Reportez en vrac sur papier les idées et les interrogations que vous avez sur la démarche de formation.
3. Réécrivez ces idées en essayant de les présenter dans un ordre logique.
4. Lors de la rencontre de groupe, écoutez attentivement ce qui se dit et prenez des notes pertinentes.
5. Quand viendra votre tour, prenez la parole et présentez votre perception de la démarche de formation.
6. Une fois que chacun est intervenu, une discussion de groupe sera amorcée. Cette discussion vous permettra de clarifier vos idées et de recueillir des informations complémentaires.

**TP 4 : Atelier sur la perception de l'apprentissage.****1. Objectif visé :**

- Exposer sa perception de l'apprentissage au cours d'une rencontre de groupe.

**2. Durée du TP :**

- 1 heure.

**3. Matériel (Équipement et matière d'œuvre) par stagiaire :****a. Equipement :**

-

**b. Matière d'œuvre :**

- Crayon.
- Papier.

**4. Description du TP :**

Dans cet atelier, vous allez d'abord expliquer en une dizaine de phrases votre type de personnalité dominant au niveau de l'apprentissage, le type d'apprentissage qui vous conviendrait le mieux en fonction de vos forces et de vos faiblesses et les raisons qui vous amènent à faire ce choix. Puis, en collaboration avec les autres stagiaires, vous allez exposer à tour de rôle votre point de vue sur le sujet. Vous prendrez également des notes durant le tour de parole des autres et celle-ci pourront servir de base pour la discussion de groupe qui suivra.

**5. Déroulement du TP**

1. Lisez d'abord en entier la marche à suivre.
2. Ecrivez en vrac sur papier les idées que vous avez sur l'apprentissage du métier de technicien spécialisé d'exploitation en transport.
3. Cela fait, écrivez-les à nouveau en essayant de présenter vos idées dans un ordre logique.
4. Si vous n'êtes pas le premier à prendre la parole, écoutez attentivement ce qui se dit et prenez des notes.
5. Lorsque viendra votre tour, parlez sans vous hâter.
6. Lorsque la discussion de groupe a lieu, écoutez attentivement ce que les autres ont à dire et prenez des notes, si vous le jugez nécessaire.

## Evaluation de fin de module

L'évaluation de la participation aux activités de ce module doit se faire tout au long de la formation au moyen de la grille du guide d'évaluation.

### Activité de synthèse :

- Atelier sur les habiletés, aptitudes et connaissances utiles au métier.

### Durée :

- 2 heures.

### Matériel :

- Crayon et papier.

### Description de l'activité :

En vous basant sur ce que vous avez appris au cours de ce module, rédiger un rapport contenant :

- Une présentation de votre perception du métier,
- Une présentation de vos goûts et aptitudes,
- Une explication sur la pertinence de votre orientation au regard du métier et de la démarche de formation.

### Déroulement :

1. Faites d'abord la lecture complète de la démarche à suivre.
2. Ecrivez votre rapport en vous inspirant de la structure de rapport suggérée auparavant :
  - prévoyez une demi-page pour l'introduction, une page et demie pour le développement et un quart de page pour la conclusion.
3. Ecrivez la page de présentation.
4. Remettez votre rapport à votre formateur.

**Liste des références bibliographiques :**

| <b>Ouvrage/CD-ROM</b>  | <b>Auteur</b> | <b>Edition</b> |
|--|---------------|----------------|
| CD-ROM « voyage au cœur des métiers du transport et de la logistique »                       | ONISEP/AFT    | ONISEP         |
| Référentiel d'emploi et de compétences « Technicien spécialisé d'exploitation en transport » | AFT-IFTIM     | OFPPT          |
| Programme d'études « Technicien Spécialisé d'exploitation en transport »                     | AFT-IFTIM     | OFPPT          |