



Refonte du « Défi des Métiers »

—
Portail Horizons Commerce

—
Branche du commerce de détail et de gros à
prédominance alimentaire

Horizons Prospective et métiers du commerce
*Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de la
branche du Commerce de détail et de gros à prédominance
alimentaire*

Cahier des charges

Contacts

Interlocutrices	Coordonnées
Céline Palisse Chef de service Emploi Formation Fédération du Commerce et de la Distribution	cpalisse@fcd.fr 07.61.63.60.37 Site : www.horizonscommerce.fr
Estelle Ingargiola Chargée de missions Emploi Formation Fédération du Commerce et de la Distribution	eingargiola@fcd.fr 06.67.89.98.65 Site : www.horizonscommerce.fr

Fédération du Commerce et de la Distribution

Secrétariat de la branche du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire
12, rue Euler – 75008 PARIS

1. Contexte

La CPNE de la branche du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire porte le site Horizons Commerce (horizons-commerce.fr) : un site de référence dédié à la découverte des métiers, aux données d'emploi du secteur,

Dans ce cadre, un outil de jeu en ligne a été développé — le « [Défi des Métiers](#) » — pour permettre plus particulièrement au jeune public de tester ses connaissances de façon ludique sur 5 métiers de bouche présents dans les entreprises de la branche. Cet outil, conçu il y a plusieurs années (2018), n'a pas évolué depuis sa création. Il ne répond plus aujourd'hui :

- aux usages numériques des publics jeunes,
- aux enjeux d'attractivité des métiers de la branche,
- ni aux exigences actuelles en matière de visibilité, de valorisation des parcours professionnels et de relation avec les prescripteurs de l'orientation.

Sa refonte s'inscrit ainsi dans une démarche stratégique globale de la branche en matière d'emploi, de formation, d'orientation et d'attractivité.



2. Pourquoi le jeu actuel ne fonctionne plus

Le « Défi des Métiers » souffre de plusieurs limites cumulées :

Un format daté. Il ne correspond plus aux codes des applications et jeux que les jeunes utilisent actuellement au quotidien.

Une expérience sans suite. On joue, on obtient un score, on ferme l'onglet. Il n'est pas possible de créer un profil, absence de recommandation.

Des contenus à développer. Seuls les métiers de bouche sont présentés. D'autres métiers en magasin, en entrepôt pourraient être développés.

Une image à moderniser. Un outil vieillissant envoie un signal négatif sur l'attractivité du secteur, à rebours des efforts de promotion des métiers menés par la branche.

3. Objectif de la refonte

La refonte du Défi des Métiers poursuit des objectifs à la fois pédagogiques, sociaux et institutionnels.

Les enjeux de la branche :

- Renforcer l'attractivité des métiers du commerce alimentaire, auprès des jeunes comme des publics en reconversion.
- Elargir le périmètre des métiers accessibles au-delà des métiers de bouche.

- Faire connaître la diversité réelle des métiers, au-delà des représentations parfois négatives ou réductrices.
- Valoriser les débouchés professionnels.

L'objectif principal est de concevoir un outil de découverte des métiers moderne, engageant et immersif, permettant à chaque utilisateur de jouer pour :

- Mieux comprendre les réalités professionnelles du commerce alimentaire,
- Identifier des métiers qui peuvent lui correspondre,
- Se projeter dans des parcours d'évolution professionnelle.

Cet outil doit :



- Être ludique ;
- Être utilisable dans différents contextes : usage individuel, multi-joueurs, animation collective, salons, forums, classes, CFA.
- Favoriser la diffusion et la prescription de l'outil par les acteurs de l'orientation, de l'emploi et de la formation.
- Générer des indicateurs d'usage et d'impact permettant d'évaluer l'efficacité du dispositif.

4. Publics cibles

Public principal	Jeunes de 15 à 25 ans (collégiens, lycéens, étudiants, apprentis) en phase d'orientation ou de découverte du monde professionnel.
Public secondaire	Adultes en reconversion, demandeurs d'emploi souhaitant explorer les métiers du commerce alimentaire.
Publics prescripteurs	Enseignants, conseillers d'orientation, missions locales, acteurs de l'insertion, formateurs en CFA — pouvant utiliser l'outil en classe ou lors de forums/salons métiers.

5. Contenu du jeu — ce qu'on veut faire découvrir

Le jeu doit faire vivre deux dimensions complémentaires, qui sont au cœur des métiers du commerce alimentaire :

 Connaissance produits	 Conseil client
Quels produits trouve-t-on dans ce rayon ? Quelle est la différence entre ces deux produits ? Quelles règles d'hygiène ou de traçabilité ? ...	Comment accueillir et orienter un client ? Comment réagir face à une réclamation ? Comment proposer un produit de substitution ? Quelle posture, quel langage, quel service ?

Ces mises en situation doivent couvrir les grands univers de la branche : métiers de bouche (boucherie, boulangerie, poissonnerie), vente et relation client, logistique, management ...

6. L'expérience de jeu souhaitée

Un parcours simple en 3 temps

Je joue	L'utilisateur se glisse dans la peau d'un professionnel du commerce. Il répond à des mises en situation concrètes : une question produit, un client à conseiller, un choix à faire en rayon. Chaque réponse est expliquée avec une info sur le métier. Je peux jouer à plusieurs, jouer en réseau et lancer un défi à un autre « concurrent ».
Je progresse	Le jeu valorise la progression : points, badges, niveaux. Chaque partie apprend quelque chose — même quand on se trompe. Le ton est positif, jamais sanctionnant.
Je découvre	À la fin, l'utilisateur reçoit un profil métier personnalisé et des liens vers les fiches métiers complètes d'Horizons Commerce, les certifications, les témoignages de professionnels.

Un parcours joueur clair et valorisant

Le parcours devra être :

- Accessible sans inscription,
- Progressif,
- Encourageant,
- Orienté découverte plutôt que performance.

Une logique de projection professionnelle

Chaque parcours devra permettre à l'utilisateur de :

- Identifier ses centres d'intérêt,
- Découvrir des métiers associés,
- Accéder à des ressources concrètes (fiches métiers, certifications, témoignages).

7. Ce qu'on attend du prestataire

Le prestataire retenu sera force de proposition sur le choix de l'outil, de l'ambiance et du scénario de jeu. Il devra s'appuyer sur les contenus fournis par Horizons Commerce (120+ fiches métiers, données d'emploi, études de branche) pour construire les mises en situation.

Livrables attendus

- › Un jeu entièrement refondu, accessible en ligne depuis le portail Horizons Commerce
- › La création de nouveaux métiers pour compléter le jeu actuel (fromager, traiteur, point chaud, employé de drive, préparateur de commandes)
- › Un graphisme adapté et modernisé

- › Un scénario ludique et attractif
- › Un parcours joueur fluide, mobile-first, sans inscription obligatoire pour jouer
- › Un mode multijoueur avec la possibilité de défier un ami
- › Une base de mises en situation couvrant les principaux univers métiers de la branche
- › Un profil métier personnalisé en fin de partie, avec liens vers Horizons Commerce
- › Un backoffice simple permettant au secrétariat de la branche d'ajouter ou modifier des questions sans compétence technique
- › Un kit de diffusion : formats pour les réseaux sociaux, en animation collective (classe, atelier), version intégrable en événement (mode salon/forum)
- › Proposer un outil de reporting des indicateurs d'usage : suivi du nombre de parties jouées, identification des univers métiers les plus explorés, les redirections vers les fiches métiers d'Horizons Commerce.

Ce que le prestataire doit nous soumettre

- › Sa vision du jeu et de l'expérience utilisateur (maquettes, moodboard, exemples)
- › Son parti pris sur l'outil ou la technologie retenue, avec justification
- › Deux ou trois références pertinentes (gamification, orientation, découverte métiers)
- › Un budget et un planning indicatifs

8. Contraintes et points d'attention

Accessibilité	Le jeu doit être utilisable sans inscription. Mobile-first. Il doit fonctionner aussi bien sur téléphone, sur ordinateur, ainsi que sur écran en grand format (salon, forum).
Mise à jour	L'équipe de la FCD doit pouvoir faire évoluer les questions et les contenus de façon autonome, sans repasser par le prestataire ; Sans jetons de jeux et forfaits annuels.
Données personnelles	Aucune collecte de données personnelles sans consentement explicite. Conformité RGPD requise.
Cohérence visuelle	Le jeu doit s'inscrire dans la charte graphique d'Horizons Commerce.
Lien avec le portail	Les résultats et profils générés renvoient vers les fiches métiers et les certifications d'Horizons Commerce.
Intégration aux plateformes LMS des enseignes	Compatibilité xAPI (Tin Can) ou SCORM Le suivi des résultats par le LMS (score, modules parcourus, profil métier) Une documentation d'intégration simple pour les responsables formation

9. Calendrier indicatif

Remise des propositions	31 mai 2026
Sélection du prestataire	Dans les 4 semaines suivant la date limite de réception des offres
Phase de conception	Environ 5 à 6 semaines (maquettes, validation éditoriale)
Phase de développement	Environ 8 à 10 semaines
Tests et mise en ligne	Environ 3 semaines
Lancement cible	À définir avec le prestataire retenu