

Version du 25 novembre 2013

CAHIER DES CHARGES DU PROJET TUTEURÉ **en Licence Professionnelle Management du Point de Vente MATCH** **Année universitaire 2013-2014**

Le **projet tuteuré** est une dimension essentielle de la formation en licence professionnelle.

Il comporte deux dimensions complémentaires :

- il implique en effet la conception, la mise en œuvre et l'évaluation d'un **projet en entreprise**, qui s'inscrit dans le projet général de celle-ci et repose sur une problématique validée en formation ;
- il se traduit par la rédaction de deux rapports satisfaisant à l'ensemble des exigences universitaires :
 - au titre de l'UE 5, un **rapport sur l'entreprise et son contexte** ;
 - au titre de l'UE 4, un rapport sur le projet tuteuré mis en œuvre en entreprise, qui donne lieu à une **soutenance** comportant un **exposé** suivi d'un **entretien** avec le jury.

I. INTÉGRATION DU PROJET TUTEURÉ DANS LA FORMATION

1. Modalités générales

Le projet tuteuré fait l'objet de 100 heures d'encadrement dans la maquette de formation, qui combinent des séances de méthodologie et des séances-ressources.

Il nécessite une assiduité obligatoire, vérifiée par un contrôle de présence.

Chaque étudiant est accompagné par un tuteur, enseignant de l'équipe pédagogique : celui-ci joue le rôle de personne-ressource, répond aux questions et conseille l'étudiant, relit le travail de celui-ci à la demande.

Le tuteur est en outre chargé d'effectuer un suivi par le biais de trois visites dans l'entreprise sur l'année, afin de mieux connaître le cadre de travail de l'apprenti, de s'assurer que les tâches effectuées correspondent aux exigences de la formation, de vérifier enfin la véracité de la mise en œuvre du projet.

L'apprenti est par ailleurs accompagné en entreprise d'un maître d'apprentissage qui lui donne l'ensemble des informations nécessaires à son intégration dans la structure et la communauté professionnelle.

2. Calendrier de réalisation

Septembre - Octobre

- Présentation des objectifs ; informations générales ; rappel des échéances...
- Recueil par l'étudiant d'informations sur l'entreprise, son projet, son micromarché, dont il rend compte sous une première forme écrite.

Novembre

- Échanges d'informations éventuelles entre l'entreprise et les enseignants.
- Début de rédaction du rapport sur l'entreprise et son contexte.
- Présentation de la fiche de validation de la problématique qui sera présentée dans le rapport de soutenance (cf. **Annexe 1**) et des critères d'évaluation du projet.

Décembre

- Suite de la rédaction du rapport sur l'entreprise et son contexte.

- Travail sur la définition de la problématique de projet tuteuré.
- Choix définitif du sujet et signature de la **fiche de validation du projet tuteuré** au 6 décembre 2013, ce qui implique qu'il soit défini au préalable en entreprise en semaine 47 (18 au 23 novembre). Cette échéance est importante car elle permet à l'apprenti de travailler sur la mise en place de solutions en rapport avec sa problématique.

Janvier à mars

- Remise du rapport sur l'entreprise et son contexte au 17 janvier 2014.
- Approfondissement disciplinaire des thématiques initiées dès le début de l'année universitaire.

Avril à juin

- Rédaction du rapport de projet : plan puis dossier rédigé qui s'appuie sur l'ensemble des rapports et tient compte des éléments du cahier des charges rédactionnel (cf. ci-dessous).

Juin

- Préparation de la soutenance : construction des exposés, réalisation des diaporamas de présentation, simulations de soutenances.

Le dossier du projet tuteuré est rendu le 17 juin 2014.

La soutenance a lieu les 24 et 25 juin 2014.

II. OBJECTIFS DU PROJET DANS L'ENTREPRISE

Le **projet** lui-même est en général distinct des **missions** que l'**étudiant** assure par ailleurs dans l'entreprise en tant que **salarié**.

Le projet se fait en concertation entre l'étudiant et l'entreprise. Il est validé par le responsable de formation.

A partir d'une problématique clairement identifiée, l'étudiant doit concevoir une réponse adaptée à la situation de l'entreprise dans laquelle il mène son projet.

L'étudiant est évalué sur sa capacité à proposer une solution crédible, réaliste, adaptée et transférable.

Pour ce faire, il mobilise l'ensemble des connaissances théoriques acquises durant la licence. En autonomie, il réalise l'ensemble des opérations liées à la conception et à la mise en œuvre de son projet : identification, analyse, recherche des solutions possibles, choix d'une solution, critères et conditions de mise en œuvre, mise en œuvre, mesure d'efficacité, actions correctrices...

Selon le cas, le projet aura pour objet plutôt d'améliorer :

- **une procédure** (orientation méthodologique) ;
- **une performance** (orientation managériale) ;
- **le système d'information de l'entreprise** (orientation mercatique).

La décision de mettre en pratique les propositions issues du projet tuteuré est du ressort de l'entreprise.

III CAHIER DES CHARGES DES DEUX RAPPORTS

1. Contenu des rapports

1.2. LE RAPPORT SUR L'ENTREPRISE ET SON CONTEXTE (UE 5)

Ce rapport se centre une présentation de l'entreprise et de son projet, avec une analyse des forces et faiblesses du point de vente en liaison avec les spécificités de son micromarché.

Il peut s'attacher selon le cas aux dimensions suivantes, qui ne déterminent pas un ordre *a priori* :

- un historique de l'enseigne ou du groupe (court !) avec éventuellement un développement sur les valeurs de l'enseigne, le marché sur lequel travaille l'entreprise et à quelle identification des besoins des consommateurs elle répond ;
- une fiche signalétique de l'enseigne ;
- un rappel explicite du projet de l'entreprise ;
- un descriptif des caractéristiques du micromarché ;
- un profil type de la clientèle du PDV ;
- une analyse du marketing opérationnel (mix marketing) ;
- une analyse du marketing stratégique du point de vente (matrice SWOT ; PESTEL ou tout autre support que l'étudiant trouvera utile).

L'analyse peut se faire sur deux niveaux : l'enseigne en général et le PDV plus précisément.... Le tout est d'être précis sur le niveau d'analyse.

1.3. LE RAPPORT DE PROJET TUTEURÉ (UE 4)

- L'introduction rappelle brièvement le parcours antérieur de l'étudiant et les motivations de son choix actuel ; elle expose ensuite la problématique du projet ; elle annonce enfin dans l'ordre les principales parties du rapport.

- Le développement comprend nécessairement les dimensions suivantes :

* Une première partie centrée sur l'analyse et la définition du problème (méthode du QOQC par exemple) et analyse des causes (matérielles, humaines, structurelles...). Cette partie peut aussi contenir en introduction un rappel théorique (ex : si on analyse la démarque, un rappel de ce qu'est la démarque et comment elle impacte l'organisation).

* Une deuxième partie qui présente la recherche, proposition et choix des solutions ; autrement dit la présentation des différentes solutions possibles et la sélection de solutions à appliquer ainsi que les résultats attendus, si possible avec un objectif quantifié.

* Enfin une dernière partie qui présente la mise en place des solutions proposées, et les résultats obtenus avec une analyse des écarts.

- La conclusion revient sur les principaux acquis de l'expérience en synthétisant les réussites et les difficultés rencontrées lors de la réalisation du projet tuteuré. Elle s'élargit utilement à un retour plus large sur la formation en faisant un retour sur les compétences que l'étudiant pense avoir acquises sur divers plans : logistique, commercial, managérial, relationnel, informatique, juridique...

2. Composition générale

Les deux rapports suivent la composition générale suivante :

- feuille de protection plastifiée,
- page de couverture normée sur le modèle donné en **Annexe 2**,
- page de garde,
- page de couverture répétée sans logos ni visuels,
- remerciements,
- sommaire d'une page,
- introduction,
- développement,
- conclusion,
- bibliographie et webographie,
- sommaire des annexes,
- annexes numérotées,
- page de garde,
- couverture.

Le rapport sur l'entreprise et son contexte comporte au minimum 15 pages paginées, hors bibliographie et annexes ; le rapport de projet tuteuré comporte en comporte 25 sur le même principe.

Le corps de texte est rédigé en Times New Roman de taille 12 (éventuellement en Calibri ou Arial de même taille), avec un interlignage de 1,5.

La dimension de la marge gauche est supérieure en raison de la reliure de même que la marge où figurent les numéros de pagination. Cela peut se traduire de la manière suivante : G : 3 cm ; D : 2 cm ; H : 3 cm ; B : 2,5 cm.

Le corps du texte est justifié à gauche et à droite.

3. Points particuliers

- Les deux rapports sont construits suivant le système décimal, le seul reconnu au plan international :

PARTIE I - TITRE (ou : I -TITRE, voire encore : 1. Titre)

1.1.

1.1.1.

1.1.2.

1.2.

1.2.1.

1.2.2.

PARTIE II - TITRE

2.1.

2.1.1.

2.1.2.

2.2.

2.2.1.

2.2.2.

- Les titres ne sont ni soulignés, ni en italiques. Ils ne prennent pas de ponctuation à la fin. Pour les différencier, on utilise la complémentarité majuscules et minuscules, le gras et le maigre, la taille de la police et éventuellement la couleur.

- Toutes les normes écrites courantes sont maîtrisées : conventions typographiques, mise en page, orthographe, lexique, syntaxe.
- La bibliographie et la webographie sont obligatoires. Elles sont présentées selon les normes en vigueur (cf. **Annexe 3**).
- Les citations et notes de bas de page sont présentées elles aussi selon les normes en vigueur (cf. **Annexe 4**).
- Les annexes sont des documents qui fournissent des renseignements pertinents par rapport au sujet traité et qui n'ont pas leur place dans le corps du texte. Elles figurent dans le corps du texte sous forme de renvoi numéroté et sont reprises dans l'ordre dans la partie qui leur est consacrée.
- Tous les schémas, tableaux, graphiques, cartes, organigrammes (avec uniquement les fonctions), photos et images sont au service de la démonstration et de l'argumentation. Ils sont nécessairement affectés d'un titre et du rappel de la source.

IV. MODALITÉS DE SOUTENANCE DU RAPPORT DE PROJET TUTEURÉ

La soutenance comprend successivement un **exposé** de l'étudiant suivi **d'un entretien** avec le jury, composé de deux enseignants de l'équipe pédagogique et éventuellement du maître d'apprentissage.

Elle a pour objectif d'approfondir, compléter, enrichir le rapport.

Si l'étudiant a repéré des erreurs dans le rapport qu'il a rendu, il remet une liste d'*errata* au jury avant son exposé.

L'étudiant est ensuite invité à produire un exposé, appuyé par un **diaporama de présentation composé d'une vingtaine de diapositives au maximum**, qui ne soit pas une répétition du rapport, ni sur le fond, ni sur la forme.

La présentation de l'entreprise est nécessairement abrégée. L'oral peut par contre faire une place plus importante aux éléments matériels de réalisation du projet, au déroulement concret d'une opération, aux phases de vente ou négociation qui sont toujours délicates à rédiger, ou bien encore à la présentation des résultats ou à une réflexion critique sur ce qui a été fait.

L'étudiant s'exprime pendant environ vingt minutes. Le jury évite au maximum de l'interrompre.

A la suite de sa présentation, une vingtaine de minutes est consacrée à un entretien avec le jury. Les questions abordées au cours de celui-ci peuvent porter sur l'exposé, le projet, et plus largement sur les acquis de l'étudiant au terme de l'année.

L'évaluation globale se fait à partir de la grille d'évaluation ci-jointe (**Annexe 5**).

La délibération se fait hors de la présence de l'étudiant. Les notes ne lui sont pas communiquées à l'issue de la soutenance.

Le diplôme ne peut être délivré si la moyenne de l'UE 4 (projet tuteuré) et de l'UE 5 (rapport sur l'entreprise et son contexte et note d'entreprise) est inférieure à 10, sachant que ces deux UE professionnelles sont compensables entre elles.

ANNEXE N° 1 : FICHE DE VALIDATION 2013-2014

Fiche de validation du Projet Tuteuré LPMPV MATCH**1) Identification de l'étudiant**

Prénom, nom :.....

E-mail :.....

2) Identification de l'entreprise

Raison sociale :.....

Adresse :.....

.....

.....

Tuteur et coordonnées :.....

.....

3) Projet Tuteuré

Problématique :.....

.....

Descriptif :.....

.....

.....

.....

Moyens à mettre en œuvre :.....

.....

Objectifs à atteindre :.....

.....

Calendrier et/ou échéances professionnelles à respecter :.....

.....

Critères d'évaluation de la réussite du projet :.....

.....
.....
Ces critères seront-ils disponibles en juin 2014 ? :
.....

4) Contenus universitaires

Disciplines/enseignements à utiliser :.....
.....
.....

Objectif du projet :

- amélioration de connaissances,
- amélioration de méthodes,
- plan d'action commerciale/plan marketing.

Fait à....., Le

Signatures :

L'étudiant/apprenti

Le maître d'apprentissage

***La Responsable
de la Licence MPV***

[Signature box for student]

[Signature box for master]

[Signature box for responsible]

ANNEXE N° 2 : MODÈLE DE PAGE DE COUVERTURE

[NOM et Prénom DE L'ÉTUDIANT]

[INTITULÉ EN CLAIR DE LA LICENCE]

-
-
-
-

MÉMOIRE DE LICENCE LMPV MATCH
[TITRE DU PROJET]

ANNÉE UNIVERSITAIRE 2013-2014

LOGO IUT DE LENS

LOGO ÉVENTUEL DU PROJET

LOGO UNIVERSITÉ D'ARTOIS

(Il peut figurer en fond de page de couverture)

ANNEXE N° 3 : NORMES BIBLIOGRAPHIQUES ET WEBOGRAPHIQUES

1. Normes bibliographiques

Le rapport comporte obligatoirement une bibliographie. Celle-ci est composée de toutes les références citées dans le texte et de celles qui ont permis de le construire (y compris les documents internes). Sa composition obéit à des règles particulières. Elle commence sur une nouvelle page, comportant le titre "Bibliographie". Elle doit être présentée par catégories. Les plus courantes sont les suivantes : "Ouvrages" ; "Périodiques" (si vous avez utilisé des numéros de revue en entier) ; "Articles" ; "Mémoires, thèses, rapports" (littérature grise) ; "Colloques".

Les références sont présentées par ordre alphabétique des auteurs ou des titres (pour les périodiques).

Les ouvrages.

Le nom de l'auteur (il peut s'agir aussi d'une organisation, par exemple pour un colloque) vient en premier, suivi de l'initiale de son prénom entre parenthèses ; doivent figurer le *titre*, le lieu d'édition, le nom de l'éditeur, la collection, l'année d'édition, éventuellement le numéro de l'édition s'il y en a eu plusieurs, le nombre de pages et de volumes :

DUPONT (J.-P.) - *Le trésor de la sémiologie* - Paris ; PUF (Coll. Études des discours), 1988, 256 p, 2ème éd. (1ère éd., Denoël, 1970).

Si les auteurs sont au nombre de deux ou trois, on les énumère par ordre alphabétique ; si l'ouvrage est dirigé par une personne, on indique : DUPONT (J.-P.) (dir.) ; s'ils sont nombreux, on mentionne le premier cité : DUPONT (J.-P.) *et alii.*, ou le premier par ordre alphabétique.

La référence à une seule contribution dans un ouvrage collectif est ainsi référencée : HATIN (A.), "Les journalistes wallons", pp. 110-120 in VAN BOL (M.) - *La presse belge contemporaine* - Liège ; Éditions de la Meuse, 1985, 250 p.

Pour les travaux universitaires, il faut indiquer la nature du travail (mémoire de maîtrise, par exemple) et l'université où il a été soutenu. On indique à la fin "doc. ronéo." pour les travaux non édités, simplement dactylographiés, dont les colloques.

Les périodiques et articles.

Pour les périodiques, on indique le titre de la revue, le numéro (ou volume), la date, et l'intitulé du thème du numéro s'il y en a un :

Territoires, n° 50, 1995, *La communication locale et la citoyenneté*.

Pour les articles, on procède ainsi : nom, initiale du prénom, in *titre de la revue*, numéro (parfois volume), date, première et dernière page de l'article, soit :

MASTIAS (J.), "Le Sénat" in *Revue Française de Science Politique*, n° 4, 1985, pp. 25-32.

2. Normes webographiques

On utilisera les modalités suivantes :

NOM, Prénom de l'auteur. Titre de la page. Titre du document.

Nom du site. Nom de l'éditeur du site. Date de création du site.

Publication ou Mise à jour le (Date de mise à jour). **Consulté le** (Date de consultation).

Rubrique dans laquelle est consultée la page, nombre de pages.

Disponible sur internet : URL

Quand il n'y a pas d'auteur identifié, on indique selon le cas « anonyme », « document interne »...

La mention de l'éditeur du site permet notamment de savoir s'il s'agit d'un site institutionnel, commercial, associatif ou privé.

La date de publication est la date à laquelle le document a été officiellement publié. En l'absence d'information suffisante, on peut également mentionner la date de mise à jour. Si aucun renseignement à ce sujet n'est accessible, on inscrit [s. d.], qui signifie « sans date ».

Comme le contenu des documents issus du Web est parfois éphémère, il est important de noter la date de la consultation.

Exemple :

FERRY, Françoise. Politiques documentaires ; rôles et métiers.

SavoirsCDI. CNDP 15 mars 2011 ;

Mise à jour le 14 mars 2002. Consulté le 20 mars 2003.

Archives. 9 p.

Disponible sur internet : <http://savoirscdi.cndp.fr/archives/dossiermois/Ferry/Ferry.htm>

ANNEXE N° 4 : NORMES DE PRÉSENTATION DES CITATIONS ET DES NOTES

Les **citations** permettent d'expliquer une pensée, de la compléter, de l'appuyer (argument faisant autorité) ; elles servent aussi à formuler sa propre pensée en utilisant un mot, une expression ou une phrase empruntée à un auteur. Toute citation doit comporter une référence à son origine, indiquée dans une note située en bas de page :

Claude MARTIN, responsable de la communication du comité régional du tourisme, entretien, 12/05/1998.

Pour un ouvrage ou un article, indiquer le numéro de la page d'où est extraite la citation. Si vous avez cité une référence bibliographique une première fois, ne pas la répéter, mais noter ainsi :

DUPONT (J.-P.), *op. cit.* , p.8. ou bien *art. cit.*, p. 10. Si l'auteur a écrit plusieurs ouvrages ou articles, on notera de nouveau le titre du livre ou de l'article, sans reprendre l'ensemble de la référence.

Les citations doivent être encadrées par des guillemets. Lorsqu'elles sont longues, il est conseillé de les détacher du texte lui-même en les décalant légèrement de la marge et en les composant dans un interligne plus faible que le reste (interligne 1). La présentation doit être claire et aérée.

Les **notes** sont réservées essentiellement aux références des citations, mais elles peuvent être utilisées pour un bref développement qui éclaire l'exposé et donne des précisions qui alourdiraient le propos ou rompraient l'unité du récit. Elles renvoient aussi aux annexes. Elles servent également à identifier la source d'une idée ou d'un développement

Les notes sont placées en bas de page (infrapaginales), et non en fin de partie ou de chapitre (le lecteur ne s'y réfère pas car ce n'est pas pratique).

Le renvoi à une note de bas de page est un numéro qui figure immédiatement après un mot. Il est placé en exposant, et la taille de la police est inférieure à celle du texte (9 ou 10 points). Pour des raisons de lisibilité, il est recommandé de justifier la note de bas de page de manière décalée par rapport au numéro de la note de bas page.

ANNEXE N° 5

Licence Professionnelle Management du Point de Vente Match

GRILLE D'ÉVALUATION POUR LE RAPPORT DE PROJET TUTEURÉ 2013-2014**Nom et Prénom de l'étudiant :****Enseigne :****Nom du maître d'apprentissage :****Nom du tuteur pédagogique :****Nom du second enseignant évaluateur :****1 – ÉVALUATION DE L'EXPRESSION ORALE (1/4 de la note finale)****/ 20**

- Se faire entendre
- Se faire comprendre
- Convaincre / argumenter
- Utiliser des outils
- Choisir un plan différent de l'écrit
- Présenter des visuels esthétiques

2 – ÉVALUATION DE L'EXPRESSION ÉCRITE (1/4 de la note finale)**/ 20**

- Présentation (soin, sommaire, définition du sujet, références...)
- Orthographe
- Syntaxe
- Vocabulaire approprié
- Qualités d'exposition et d'argumentation
-

3 – ÉVALUATION DU PROJET TUTEURÉ (1/2 de la note finale)**/20**

- Intégration (compréhension des mécanismes, de l'organisation de l'entreprise)
- Méthodologie (choix des outils appropriés)
- Utilisation des outils
- Accomplissement des objectifs
- Évaluation des résultats obtenus (peuvent-ils être utilisés en état par l'entreprise ?)
- Qualité des recommandations

NOTE FINALE OBTENUE : / 20***Nom et signature des membres du Jury***

-

-

-

Aide à la notation :

Excellent : 16 / Très Bien : 15 / Bien : 13 – 14 / Sérieux, convenable : 11 – 12 / Moyen : 9 – 10 / Insuffisant : 8 ou moins / Très insuffisant : 0 – 4