

CAHIER DES CHARGES DU PROJET TUTEURÉ EN S 4 DUT TC Apprentissage Année universitaire 2013-2014

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

Il comporte trois dimensions complémentaires :

- il implique en effet la conception, la mise en œuvre et l'évaluation d'un **projet en entreprise**, qui repose sur un problématique validée en formation ;
- il se traduit par la rédaction d'un **rapport** satisfaisant à l'ensemble des exigences universitaires ;
- il donne lieu enfin à une **soutenance** comportant un **exposé** suivi d'un **entretien** avec le jury.

I. INTÉGRATION DU PROJET TUTEURÉ DANS LA FORMATION

Modalités générales

Le projet tuteuré fait l'objet de 32 heures d'encadrement qui combinent des séances de méthodologie et des séances-ressources. Il est validé par les instances de formation (**Cf. Annexe N° 1**).

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

L'étudiant est par ailleurs accompagné d'un tuteur en entreprise qui lui donne l'ensemble des informations nécessaires à son intégration dans la structure professionnelle.

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 ces années de formation.

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...

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

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**.

III CAHIER DES CHARGES DU RAPPORT

1. Composition générale

Le rapport suit la composition générale suivante :

- feuille de protection plastifiée,
- page de couverture normée (**Cf. Annexe N° 2**),
- page de garde,
- page de couverture répétée, sans les logos,
- remerciements,
- sommaire paginé,
- introduction,
- développement,
- conclusion,
- bibliographie et webographie,
- sommaire des annexes,
- annexes,
- page de garde,
- couverture.

Il comporte au minimum trente-cinq paginées, hors bibliographie et annexes, en caractères Times New Roman de taille 12 (sauf pour les titres) et 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.

La pagination prend en compte les pages avant l'introduction mais les numéros de page ne deviennent visibles qu'à partir de celle-ci.

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

2. Construction du corps du rapport

Le rapport est construit 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. Il 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. Les majuscules sont accentuées.

3. Contenu du rapport de stage

- **L'introduction** rappelle brièvement le parcours préalable de l'étudiant, relate ensuite les motivations de choix du stage, la nature précise de la mission prévue ainsi que son intérêt, et enfin annonce le plan du rapport.

- **Le développement** reprend dans l'ordre les parties suivantes :

a. Présentation de l'entreprise :

Selon le cas l'étudiant peut rappeler à ce propos :

- l'historique de l'entreprise,
- le contexte géographique (localisation, zone de chalandise, concurrence...),
- le contexte organisationnel (horaires, univers, répartition des tâches),
- le contexte commercial (méthodes de vente, offre produits, positionnement de marques, offre de services, type de clientèle, communication...).
- éventuellement, une analyse du marketing stratégique (matrice SWOT ; PESTEL ou tout autre support que l'étudiant trouvera utile).

Cette partie ne peut en aucun cas excéder le tiers du rapport hors annexes.

b. Présentation des différentes missions et tâches effectuées au sein de l'entreprise :

Ces missions font l'objet de paragraphes rédigés et détaillés permettant au lecteur de se faire une idée précise du travail effectué. L'étudiant prend soin de se centrer sur sa mission principale d'une part (objectifs, rappel des contraintes et des choix effectués, modalités de mise en œuvre, résultats obtenus sur les plans qualitatifs et quantitatifs) et de rappeler ses missions secondaires d'autre part.

Il veille à s'appuyer explicitement sur des notions de cours en montrant en quoi elles lui ont été utiles pour la mise en œuvre de sa mission.

c. Bilan personnel à la suite de cette expérience :

Ce bilan peut faire état des apports du stage et des difficultés rencontrées. Il s'attache à reprendre les points sur lesquels l'étudiant pense avoir développé des compétences professionnelles sur divers plans : logistique, commercial, managérial, relationnel, informatique, juridique...

Le bilan gagne à être illustré d'exemples concrets et de remarques personnelles tirés de l'expérience (*Ainsi... A ce sujet... A ce propos... Je pense particulièrement à... j'ai notamment en tête... A titre d'exemple...*).

L'étudiant peut s'aider notamment des questions suivantes pour nourrir son bilan personnel, sans que cela ne se traduise par un plan à suivre mécaniquement.

- *Qu'est-ce que j'ai aimé, que je n'ai pas aimé, que j'ai regretté ?*
- *Qu'est-ce qui m'a surpris, choqué, attiré ?*
- *Qu'est-ce que j'ai appris ou découvert ?*

- *sur le plan des savoirs et connaissances :*

- *l'entreprise elle-même (son histoire, sa forme de commerce, ses produits, biens ou services...),*

- *la clientèle,*
- *le lexique commercial,*
- *les méthodes de vente.*
- ...
- *sur le plan des savoir-être :*
 - *rapport aux autres (timidité, confiance en soi, rapport au stress),*
 - *travail en équipe,*
 - *relations dans le monde du travail,*
 - *organisation personnelle et autonomie,*
 - ...
- *sur le plan des savoir-faire :*
 - *techniques et réalisation de ventes,*
 - *gestion de la relation client (communication, client difficile...).*
 - *utilisation d'outils informatiques internes à l'entreprise,*
 - ...
- *Quelles notions de cours m'ont été plus particulièrement utiles ?*

- **La conclusion** enfin fait part de l'impact (dans ses dimensions positives et négatives) sur les projets personnels et professionnels à venir. Elle ouvre éventuellement sur des perspectives de projet professionnel ou de poursuite d'études.

L'étudiant peut s'appuyer notamment sur les questions suivantes pour nourrir son bilan personnel, sans que cela ne se traduise par un plan à suivre nécessairement.

- *Quelles erreurs ai-je faites et que je ne referai-plus ?*
- *Quelles compétences me faudrait-il approfondir encore à la suite de ce stage ?*
- *Pourquoi (ne)(souhaité-je (pas))faire le métier que j'ai découvert en stage ?*
- *Quels métiers ou secteurs d'activité m'intéresseraient plus particulièrement à la suite de ce stage ?*

4. Points particuliers

- Toutes les normes écrites courantes sont maîtrisées : conventions typographiques (**Cf. Annexe N° 3**), mise en page, orthographe, lexique, syntaxe.
- La bibliographie et la webographie sont obligatoires. Elles sont présentées selon les normes en vigueur (**Cf. Annexe N° 4**).
- Les citations et notes de bas de page sont présentées elles aussi selon les normes en vigueur (**Cf. Annexe N° 5**).
- 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 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.

Le rapport est à remettre en trois exemplaires pour le mois de juin dernier délai, à une date déterminée chaque année.

IV MODALITÉS DE SOUTENANCE

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 tuteur en entreprise.

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

L'étudiant est donc invité à construire un exposé, appuyé par un **diaporama de présentation**, qui ne soit pas une répétition du rapport, ni sur le fond, ni sur la forme.

Il 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 des questions-réponses avec le jury. Celles-ci peuvent porter sur l'exposé, le rapport, et plus largement sur les acquis de l'étudiant au terme de l'année.

L'évaluation globale se fait à partir de la grille ci-jointe (Cf. **Annexe N° 6**).

L'entreprise fournit une appréciation qui se traduit par un bonus à hauteur de cinq points maximum sur la note globale.

La délibération se fait hors de la présence de l'étudiant. En vue de permettre une harmonisation éventuelle des jurys, les notes ne lui sont pas communiquées à l'issue de la soutenance.

ANNEXE N° 1 : FICHE DE VALIDATION 2013-2014

Fiche de validation du Projet Tuteuré DUT 2 TC Apprentissage

1) Identification de l'étudiant

Prénom, nom :

E-mail :

2) Identification de l'entreprise

Raison sociale :

Adresse :

.....

Tuteur et coordonnées :

.....

3) Projet Tuteuré (Missions principales développées)

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

Le tuteur en entreprise

Responsable

DUT TC

ANNEXE N° 2 : MODÈLE DE LA PAGE DE COUVERTURE DU RAPPORT

[NOM et Prénom]

DUT Deuxième année de Techniques de Commercialisation

Groupe Apprentissage

RAPPORT DE RAPPORT DE PROJET TUTEURÉ DE S 4

(avec nom de l'entreprise)

ANNÉE UNIVERSITAIRE 2013-2014

Nom du tuteur en entreprise : [.....]

LOGO IUT DE LENS

LOGO ENTREPRISE

LOGO UNIVERSITÉ D'ARTOIS

ANNEXE N° 3 : LES RÈGLES TYPOGRAPHIQUES DE BASE

ANGLICISMES ET MOTS ÉTRANGERS

- Anglicismes récents en italiques, avec traduction quand c'est possible. C'est vrai en principe de tous les mots étrangers qui sont encore perçus comme tels, et des expressions latines : *a priori, a fortiori, in fine...*

ABRÉVIATIONS

- M. et non Mr. Sinon ça fait Mister ! au pluriel : MM. Au féminin : Mme ; Mmes.
 - Évitez les abréviations : écrivez les mots en entier (« ado », « com », « pub » « expo » « balnéo » « fac », « prépa »...).
 - La première fois dans un texte, on met le sens en clair avec l'abréviation entre parenthèses (SAV, MDD, PLV, ELDPH, ISA...). Par la suite on utilise uniquement l'abréviation.
 - Les acronymes s'écrivent en majuscules collées (IUT, DUT, BTS, ONISEP, CIO, SIADEP...).

ÉCRITURE DES NOMBRES

- Un espace sans point entre les milliers dans les nombres sauf dans les codes postaux.
 - Toujours un espace entre les nombres et les symboles. (€, m², h, %...).
 - Adjectif ordinal : 17^{ème}. En exposant : cliquez sur X2 en onglet Accueil.
 - Dans les phrases courantes, jusqu'à dix, les chiffres s'écrivent en lettres.
 - Les numéros de téléphone s'écrivent par bloc de deux avec une espace entre chaque bloc (pas de point ni de slash).

MAJUSCULES

- On écrit son nom en majuscules accentuées et son prénom en minuscules : Sylvestre Évrard.
 - Pas de majuscules aux noms de jours et de mois sauf en début de phrase. Dans une date de courrier, le mois s'écrit en lettres et non en chiffres.
 - Majuscules aux noms de marque.
 - Majuscules au noms de pays et d'habitants : la France, les Français ; minuscule pour les adjectifs et la langue : un vin français ; parler français.
 - Majuscules aux noms d'évènements : Le Salon de l'Étudiant ; Les Journées Portes Ouvertes...
 - Majuscules quand on parle d'une région : le Sud, le Nord... mais pas quand il s'agit d'une direction.
 - Majuscules pour les rues : rue, boulevard, impasse, venelle des Tilleuls.
 - Majuscules aux noms de classe : Seconde, Première, Terminale... pour les distinguer des adjectifs correspondants.

MISE EN PAGE

- Pensez à justifier (aligner) votre rapport à droite.
 - Pour éviter les blancs dans les tableaux, on peut mettre des tirets qui coupent les mots . A vous de voir.
 - Ne faites jamais de retours manuels avec une touche « majuscule » et « retour paragraphe » : cela crée des blancs dans la ligne. Utilisez uniquement la touche « retour paragraphe ».

MOTS COMPOSÉS (ne pas oublier le trait d'union)

- Exs : rond-point, libre-service, prêt-à-porter, self-service, station-service, savoir-faire...

PONCTUATION

- Ponctuation des énumérations, y compris dans les tableaux : virgule à chaque phrase et point à la fin.
 - Toujours mettre un espace entre un tiret, un point-virgule ou deux points et le mot qui suit.

ANNEXE N° 4 : 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° 5 : 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° 6 : GRILLE D'ÉVALUATION DU PROJET TUTEURÉ

Département TC – IUT DE LENS

Formation : Promotion :

Nom et prénom de l'étudiant :

Jury n° :

Nom(s) du(des) lecteur(s) :

.....

Date de la soutenance :

Entreprise :

ÉVALUATION DU RAPPORT DE STAGE

1) La 1^{ère} note porte sur la qualité de la communication écrite :

- La présentation matérielle est-elle de qualité ?
- Le plan du rapport est-il clair et cohérent ?
- La structure du rapport et les moyens typographiques (ou autres) permettent-ils une lecture rapide ?
- Les phrases sont-elles lisibles et correctement rédigées ?
- L'orthographe est-elle respectée ?
- Les visuels contribuent-ils à la lisibilité du rapport ?

Note : / 20

2) La 2^{ème} note porte sur la qualité de la mission :

- Correspond-elle à un niveau bac + 2 ?
- Le problème est-il bien défini ?
- L'information sur les faits a-t-elle été bien recueillie ?
- Les causes du problème sont-elles bien identifiées ?
- La méthode de résolution de problème est-elle adaptée ?
- Les outils de résolution du problème sont-ils maîtrisés ?
- Les solutions proposées sont-elles adaptées ?
- Les conséquences des solutions proposées sont-elles envisagées ?

Note : / 40

ÉVALUATION DE LA SOUTENANCE DE STAGE

L'étudiant fait-il preuve d'aisance : posture, gestes, mimiques...

Note : / 4 points

S'exprime-t-il correctement ?

Note : / 4 points

La structure de son exposé est-elle claire et cohérente ?

Note : / 4 points

Utilise-t-il des documents visuels adaptés ?

Note : / 4 points

Est-il précis et constructif dans son dialogue avec le jury ?

Note : / 4 points

Qualité de la prestation présentée et mise en valeur de la mission

Note : / 20 points

Note Globale :

..... / 40 points

L'étudiant a-t-il bien géré le temps qui lui était imparti ?

(1 ou 2 points peuvent être retirés à l'étudiant qui n'a pas respecté le temps imparti).

Pénalité : point(s)