

CAHIER DES CHARGES DU RAPPORT DE STAGE DE S 1 EN PREMIÈRE ANNÉE DE DUT TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION

Année universitaire 2013-2014

I. RAPPEL DES OBJECTIFS DU STAGE

Le stage de première année en Techniques de Commercialisation, d'une durée de trois semaines en décembre, poursuit les objectifs suivants :

- il constitue pour l'étudiant une première découverte du monde professionnel du commerce et de la vente ;
- il lui permet de s'initier aux différents métiers et missions de ce secteur d'activités ;
- il lui donne ainsi l'occasion de tester son projet personnel et professionnel ;
- il se traduit par la rédaction d'un **rapport de stage** dans lequel il rend compte de son expérience sous une forme qui doit satisfaire à l'ensemble des exigences universitaires ; ce rapport donne lieu à une soutenance constituée d'un **exposé** suivi d'un **entretien** avec le jury.

II. CAHIER DES CHARGES DU RAPPORT DE STAGE

1. Généralités

Le rapport de stage comporte au minimum 10 pages paginées, hors annexes et pages avant l'introduction, en caractères Times New Roman, Arial ou Calibri de taille 12 (sauf pour les titres) et avec un interlignage de 1,5.

Les pages jusqu'à l'introduction sont comptabilisées mais la pagination n'est pas visible.

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.

2. Composition générale du rapport

Le rapport suit la composition générale suivante :

- feuille de protection plastifiée,
- page de couverture cartonnée, normée sur le modèle donné en **Annexe N° 1**,
- page de garde,
- page de couverture répétée, sans logos ni visuels,
- remerciements,
- sommaire paginé,
- introduction,
- développement,
- conclusion,
- annexes numérotées précédées d'un sommaire des annexes,
- page de garde,

- page de couverture cartonnée.

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...).

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

Cette présentation n'est pas à faire sous forme de journal de bord écrit de manière chronologique.

Les missions et tâches sont catégorisées et font l'objet de paragraphes rédigés, détaillés et hiérarchisés, permettant au lecteur de se faire une idée précise du travail effectué. Elles peuvent être éventuellement complétées par le rappel d'une journée-type.

c. Bilan personnel à la suite de cette expérience

Le bilan est l'occasion d'un retour réflexif sur le stage. C'est la partie la plus difficile à rédiger. Il peut faire état des apports du stage mais aussi 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...

Il 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, de missions qui seront mise en œuvre en deuxième année ou de poursuite d'études.

L'étudiant peut s'appuyer notamment sur les questions suivantes pour nourrir sa conclusion, 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 ?*

L'ensemble s'appuie sur les cours de Projets Personnels et Professionnels (PPP).

Les étudiants effectuant des stages de nature particulière rédigent un rapport spécifique dont le contenu est défini au cas par cas avec la Direction des Études.

4. Points particuliers

- 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.
- La disposition des titres se fait 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.

- Toutes les normes écrites courantes sont maîtrisées : conventions typographiques (**Cf. Annexe N° 2**) , mise en page, orthographe, lexique, syntaxe.

- Tous les schémas, tableaux, graphiques, cartes, photos et images qui figurent dans le rapport sont au service de la démonstration et de l'argumentation. Ils sont nécessairement affectés d'un titre ou d'une légende au-dessus et du rappel de la source du document au-dessous par les mentions suivantes selon le cas :

- lien vers le site Internet utilisé ;
- image libre de droits ;
- source interne à l'entreprise ;
- image réalisée par mes soins.

- 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. Il peut s'agir de plans du magasin, d'organigrammes, de photos des rayons, du récit d'une journée type...

Elles figurent dans le corps du texte sous forme de renvoi numéroté et sont reprises dans l'ordre croissant de numérotation dans la partie qui leur est consacrée.

Le rapport de stage est à remettre en deux exemplaires papier au secrétariat pour le vendredi 31 janvier 2014 à 16 heures. En outre un exemplaire sous forme numérique en PDF sera adressé à M. Martin. L'étudiant prend soin d'en conserver un exemplaire personnel.

Deux points seront retirés par jour ouvrable de retard après cette date.

III. 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.

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 de quinze minutes, appuyé par un **diaporama de présentation** d'une quinzaine de diapositives environ.

Le jury évite au maximum de l'interrompre.

A la suite de cette présentation, une dizaine de minutes est consacrée à des questions-réponses avec le jury. Celles-ci peuvent porter sur l'exposé et le stage.

IV. ÉVALUATION

Le rapport de stage est affecté du coefficient 3 dans le cadre de la formation.

L'évaluation se décompose à parts égales entre l'écrit et la soutenance par le biais de deux notes sur vingt.

Elle se fait à partir de la grille d'évaluation ci-jointe **(Cf. Annexe N° 3)**.

Le stage lui-même fait l'objet d'une appréciation du tuteur sur l'activité en entreprise **(Cf. Annexe N° 4, pour information de l'étudiant exclusivement)**. Avant le stage, le secrétariat pédagogique fait parvenir un exemplaire de la fiche d'appréciation à l'entreprise. Celle-ci la lui renvoie, renseignée par le tuteur, à l'issue du stage.

Cette appréciation est prise en compte à hauteur de 5 points maximum dans l'évaluation globale. (

Enfin, le rapport corrigé est remis à l'étudiant, afin que celui-ci puisse comprendre sa note et tirer parti de ses erreurs en vue d'améliorer ses écrits ultérieurs au cours de son cursus universitaire.

La délibération se fait hors de la présence de l'étudiant. Pour des raisons d'harmonisation entre les jurys, les notes ne lui sont pas communiquées à l'issue de la soutenance.

ANNEXE 1

MODÈLE DE LA PAGE DE COUVERTURE DU RAPPORT

[NOM et Prénom]

DUT Première année de Techniques de Commercialisation

Groupe classe

RAPPORT DE STAGE DE S 1

(avec nom de l'entreprise et dates du stage)

ANNÉE UNIVERSITAIRE 2013-2014

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

ANNEXE 2

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 aux 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 3
GRILLE D'ÉVALUATION

Nom et Prénom de l'étudiant :

1. ÉVALUATION DU RAPPORT **/20**

- Structure du rapport
- Contenu et rédaction de chacune des parties
- Usage de l'ensemble des normes écrites
- Respect des normes de présentation
- Pertinence des annexes

2. ÉVALUATION DE LA SOUTENANCE **/20**

- Maîtrise du sujet
- Aisance dans la prise de parole
- Capacité à communiquer avec le jury
- Pertinence du diaporama d'appui

3. PRISE EN COMPTE DE L'APPRÉCIATION DE L'ENTREPRISE **/5**

NOTE FINALE OBTENUE **/40**

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

ANNEXE 4

FICHE D'ÉVALUATION DU STAGE
APPRÉCIATIONS DU TUTEUR SUR L'ACTIVITÉ DE L'ÉTUDIANT AU SEIN DE L'ENTREPRISE

Nom et prénom de l'étudiant :

N° carte étudiant :

Entreprise :

Date du stage :

Nom du tuteur en entreprise :

Fonction :

Entourez la lettre correspondante à vos appréciations (la note correspondante sera établie par nos soins)

(*) A = Excellent B = Très bien C = Bien D = Satisfaisant E = Insuffisant

Adaptation au milieu professionnel (*)	A	B	C	D	E
Intégration au groupe de travail (*)	A	B	C	D	E
Aptitude à cerner et situer le projet (*)	A	B	C	D	E
Aptitude à appliquer ses connaissances (*)	A	B	C	D	E
Aptitude à développer ses connaissances (*)	A	B	C	D	E
Sens de l'observation (*)	A	B	C	D	E
Sens de l'organisation (*)	A	B	C	D	E
Aptitude à la communication (*)	A	B	C	D	E
Assiduité – Ponctualité (*)	A	B	C	D	E
Esprit de synthèse (en vue de la rédaction du rapport) (*)	A	B	C	D	E
Commentaires obligatoires					

Merci de retourner cet imprimé dès la fin du stage de l'étudiant à madame DUBOIS Cathie, secrétariat T.C. Nom et signature du tuteur – Cachet de l'entreprise. Date :