

DUT Techniques de Commercialisation
CAHIER DES CHARGES DU RAPPORT DE STAGE DE S 4
Année universitaire 2012-2013

Le **stage de fin d'études** est une dimension essentielle de la formation en DUT :

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

1. Composition générale

Le rapport de stage suit la composition générale suivante :

- feuille de protection plastifiée,
- page de couverture cartonnée normée sur le modèle mis à disposition (**Cf. Annexe 1**),
- page de garde,
- page de couverture répétée reprenant les informations de la couverture sans les logos,
- remerciements,
- sommaire d'une page minimum, paginé,
- introduction,
- développement,
- conclusion,
- ensemble des annexes, identifiées par des majuscules et précédées d'un sommaire,
- page de garde,
- page de couverture cartonnée.

Il comporte une trentaine de pages hors annexes, en caractères Times New Roman, Calibri ou Arial 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 doit être continue, annexes et illustrations comprises, et commencer dès le premier feuillet imprimé ou non. Les pages de garde et de titre sont comptées, mais non numérotées visiblement.

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

2. Construction du corps du rapport de stage

Le rapport de stage 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. Ils ne prennent pas de ponctuation à la fin. Pour les différencier, on utilise la numérotation, la complémentarité majuscules et minuscules, le gras et le maigre, la taille de la police et éventuellement la couleur. Les majuscules doivent être 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, mise en page, orthographe, lexique, syntaxe (Cf. à ce sujet le rappel fait en **Annexe 2**).

- 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. (A l'inverse, si un document donne explicitement lieu à un commentaire, une explication, une analyse rédigée, il a toute sa place dans le corps même du texte).

Elles figurent dans le corps du texte sous forme de renvoi identifié par une lettre majuscule (de A à...) et sont reprises dans l'ordre dans la partie qui leur est consacrée.

Les pages des annexes sont numérotées d'une manière continue et leur pagination doit continuer la pagination du texte principal.

Chaque annexe doit commencer sur une nouvelle page.

- 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.

ANNEXE 1 : MODÈLE DE LA PAGE DE COUVERTURE DU RAPPORT

[NOM et Prénom]

DUT Deuxième année de Techniques de Commercialisation

Groupe classe

RAPPORT DE STAGE DE S 4
(avec nom de l'entreprise et dates du stage)

ANNÉE UNIVERSITAIRE 2012-2013

Nom et prénom du tuteur en entreprise : [.....]
Nom et prénom du formateur chargé du suivi : [.....]

LOGO IUT DE LENS

LOGO ENTREPRISE

LOGO UNIVERSITÉ D'ARTOIS

ANNEXE 2 : FICHE-CONSEIL POUR AMÉLIORER SON RAPPORT DE STAGE (A partir des erreurs les plus fréquemment observées)

ANGLICISMES

- Anglicismes entre guillemets, avec traduction quand c'est possible.

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 »...).
- 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.

COMPOSITION DU RAPPORT

- La page de couverture doit être conforme au cahier des charges.
- Les pages de garde (début et fin), sont des pages standard, vierges, non cartonnées.
- La page de couverture répétée, standard, non cartonnée, contient exactement les mêmes informations que celles de la couverture, mais sans les logos.
- Dans le sommaire général, on se contente d'une ligne intitulée " Annexes" renvoyant au numéro de page de sommaire des annexes : sur cette dernière, on fait figurer le titre de chaque annexe et leur numéro par ordre croissant.
- Normalement, la pagination visible commence à l'introduction. Les pages précédentes sont comptées mais il n'y a pas de chiffre visible. Ce qui veut dire concrètement que l'introduction va commencer avec un numéro 3 ou 4 par exemple. Il suffit d'effacer les précédentes au Blanco si l'on ne sait pas faire de saut de section.

ÉCRITURE DES NOMBRES

- Un espace sans point entre les milliers dans les nombres.
- 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 les chiffres s'écrivent en toutes lettres.

MAJUSCULES

- Pas de majuscules aux noms de jours et de mois sauf en début de phrase.
- 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.

MISE EN PAGE

- Pensez à justifier (aligner) votre rapport à droite.
- Pensez à écrire en 1,5 interligne. (à faire d'emblée pour éviter les décalages ultérieurs de mise en page).
- 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 ET TYPOGRAPHIE

- 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.

RELECTURE

- Relisez votre travail une fois qu'il est terminé. Si vous repérez après-coup des erreurs alors que vous l'avez déjà imprimé, faites **une liste d'errata**, dans laquelle vous rectifiez vos erreurs en signalant les pages. Ajoutez cette feuille à votre rapport ou donnez-la au jury lors de la soutenance.

VISUELS ET ORGANIGRAMMES

- Visuels : Titre ou légende au-dessus, source du document en-dessous.
- En principe, un organigramme ne fait apparaître que les fonctions, pas les noms et prénoms.