

Le projet tuteuré et le stage

Bertrand Cuissart

Licence professionnelle Gestion de la Relation Clients et e-commerce

Année 2007-2008

14 mai 2007

La licence professionnelle Gestion de la Relation Clients et e-commerce de l'IUT d'Alençon est divisée en deux parties : une partie constituée d'enseignements "traditionnels" en face à face et une partie professionnalisante.

Ce texte vous présente la partie professionnalisante, composée de deux travaux : un projet tuteuré et un stage en entreprise. Lisez le en entier (même la remarque concernant les "sources")!!! N'hésitez pas à poser vos questions aux responsables pédagogiques.

1 Le projet tuteuré

1.1 Les objectifs

Le projet tuteuré correspond à l'UE 7 de la licence professionnelle. Il s'agit d'un travail professionnalisant se déroulant pendant les périodes d'enseignement en face à face (de novembre à mars). Les principaux objectifs du projet tuteuré sont de :

- développer l'autonomie de l'étudiant,
- acquérir des méthodes de gestion du travail (planification, régularité de l'effort, travail d'équipe),
- mettre en pratique les concepts appris au cours des enseignements en face à face,
- rechercher de la documentation,
- encourager l'ouverture d'esprit de l'étudiant.

Le travail doit s'effectuer en collaboration avec une entreprise. Pendant le projet tuteuré, vous serez encadré par une personne de l'entreprise (*votre tuteur*) et un enseignant(*votre enseignant référent*).

1.2 Le déroulement

La figure 1 résume le déroulement du projet tuteuré.

La recherche du sujet Le projet peut se réaliser seul ou en binôme.

La première tâche consiste à démarcher les tuteurs possibles afin d'établir un projet. Chaque projet est initialement défini par un titre, un sujet, un énoncé des objectifs, et éventuellement l'indication des disciplines concernées. Toutes ces informations sont inscrites dans une fiche d'évaluation préalable du projet tuteuré par le tuteur du projet. Le sujet est ensuite examiné par les responsables du diplôme qui émettent un avis sur l'intérêt du sujet. Il reste à remplir le formulaire de convention de projet tuteuré qui constitue un contrat entre vous, l'entreprise d'accueil et l'Université de Caen Basse-Normandie. La réalisation du projet peut alors commencer.

La recherche du sujet doit être terminée le 17 octobre.

La réalisation du sujet Il faut maintenant réaliser le sujet. Vous serez guidé et accompagné dans cette tâche par votre tuteur et votre enseignant référent.

Il est indispensable que vous les rencontriez régulièrement (deux fois par mois). Pour que ces entretiens soient bénéfiques à votre travail, il faut que vous les prépariez : vous préparez un état d'avancement des travaux, les questions que vous désirez poser avant l'entretien. Éventuellement, vous faites précéder l'entretien de questions posées par courrier (électronique).

Le travail doit être régulier. Un des grands pièges du projet tuteuré est de fournir l'effort sur la fin. *Travaillez régulièrement!!!*. Ce point entrera dans l'évaluation finale. Soyez autonome, il faut s'appuyer sur le tuteur mais pas se reposer sur lui.

Conservez une trace du travail effectué en maintenant *un carnet de bord* de vos travaux. L'enseignant référent peut consulter ce carnet de bord à tout moment. Cet outil doit vous permettre de garder une trace des travaux réalisés, des difficultés rencontrées. Il vous aidera à progresser dans la réalisation du projet et il facilitera la communication de vos travaux (la rédaction du rapport).

La communication du travail Votre travail sera communiqué en trois occasions :

le rapport d'introduction du projet tuteuré D'une longueur de dix pages (hors annexes), ce rapport est destiné à présenter le cadre de votre projet tuteuré : l'entreprise d'accueil, le sujet de votre travail et votre planning . . .

Ce rapport sera lu et évalué par votre enseignant référent. Suite à la lecture, votre enseignant référent vous fera des observations dont il faudra tenir compte pour les rapports suivants.

Ce rapport est à remettre au plus tard le vendredi 23 novembre 2007 (en deux exemplaires). Tout retard entraînera des pénalités.

le rapport final Il fait au maximum trente pages (hors annexes). Vous devez y travailler tout au long du projet. Par exemple, vous conservez et vous gardez tous les documents utiles. Il est bénéfique de maintenir un plan détaillé du rapport tout au long des travaux. Ce plan évoluera mais il augmentera énormément la qualité du document final.

Rédigez tôt. Dès qu'une partie de votre plan est dans un état définitif, vous entamez sa rédaction. Dans la planification de la rédaction, pensez à laisser le temps à votre tuteur de lire la première mouture. Ses conseils amélioreront grandement la qualité du document.

Le rapport est à remettre avant le 8 février 2008 en deux exemplaires (un pour l'enseignant référent, un pour l'autre enseignant du jury) auprès de Madame Lemarchand. Tout retard entraînera des pénalités.

la soutenance Les soutenances se dérouleront pendant la semaine du 18 au 23 février 2008. Vous présenterez vos travaux devant un jury composé de deux enseignants. La soutenance sera publique (ouverte à tous, notamment au tuteur d'entreprise). La soutenance se compose en deux phases : une présentation de vingt minutes et une séance de questions du jury de dix minutes.

Pour la soutenance, pensez à introduire le sujet, à présenter les grands points de votre travail, à dresser un bilan et à donner des perspectives. Il est très bénéfique de répéter la soutenance plusieurs fois avant la vraie soutenance.

1.3 L'évaluation

La note est *individuelle*. Si deux étudiants constituent un binôme, ils peuvent avoir des notes différentes. La note, N , sur vingt est une moyenne pondérée des notes suivantes :

une note, N_1 , évalue votre travail : cette note est établie par l'enseignant référent en dialogue avec le tuteur. Elle s'appuie sur une fiche d'évaluation qui comporte notamment les points suivants : régularité du travail, autonomie, qualité des entretiens, maintien du carnet de projet, travail réalisé.

deux notes, N_2 et N_3 , évaluent respectivement le rapport d'introduction et le rapport final

Ces notes sont établies par l'enseignant référent. Elle prennent en compte notamment les points suivants : qualité du texte (orthographe, style), forme du texte (structure du rapport, respect du plan, qualité des introductions et des conclusions), compte rendu du travail, faculté d'analyse du travail réalisé et qualité des perspectives.

une note N_4 évalue la soutenance : cette note est établie par les deux enseignants qui vont assister à la soutenance. Elle prend en compte notamment les points suivants : qualité des supports (les transparents), organisation de la présentation, expression orale, maîtrise du sujet (réponse aux questions).

Finalement, la note résulte de :

$$N = \frac{2 * N_1 + N_2 + 2 * N_3 + N_4}{6}$$

2 Le stage

D'une durée de quinze semaines, le stage se déroule du 3 mars au 13 juin 2008. La figure 2 résume le déroulement du stage. Le cœur du stage consiste à réaliser votre premier projet au sein d'une entreprise. Il constitue l'occasion d'appliquer et d'étendre les connaissances acquises au cours de l'enseignement en face à face. Durant votre stage, vous serez encadré par un tuteur au sein de l'entreprise. De plus, vous aurez un référent au sein de l'équipe enseignante de la licence.

Ici aussi, la première partie du travail consiste à trouver l'entreprise qui va vous accueillir pendant le stage. Il est tout à fait permis d'effectuer son stage dans l'entreprise partenaire du projet tuteuré.

Vous faites remplir aux entreprises une fiche préalable d'évaluation du sujet. Le sujet est examiné par les responsables du diplôme qui donnent leur accord. Il faut ensuite remplir la convention de stage.

Une chose est sûre : quinze semaines constituent un temps *court* pour effectuer un projet et communiquer les résultats obtenus. Il ne faudra pas perdre de temps, il faudra éviter de s'éparpiller et aller à l'essentiel. Pour conserver une trace de vos travaux, reprenez la technique du *carnet de stage*, utilisée pendant le projet tuteuré. Un enseignant viendra vous visiter sur votre lieu de travail pendant le stage.

La communication des résultats et l'évaluation Comme pour le projet tuteuré, vous serez évalué sur trois points :

une note N_1 évalue votre travail : cette note est établie par l'enseignant référent en dialogue avec le tuteur de stage. Elle s'appuie sur une fiche d'évaluation qui évaluera votre comportement au sein de l'entreprise, vos aptitudes professionnelles et vos résultats.

une note N_2 concerne le rapport : cette note est établie par l'enseignant qui va lire votre rapport, qui n'excède pas trente pages (hors annexes). Le rapport est à remettre auprès de Madame Lemarchand au plus tard le 6 juin (deux exemplaires). Tout retard pénalisera la note.

La note du rapport prend en compte notamment les points suivants : qualité du texte (orthographe, style), forme du texte (structure du rapport, respect du plan, qualité des introductions et des conclusions), compte rendu du travail, faculté d'analyse du travail réalisé et qualité des perspectives.

une note N_3 concerne la soutenance : cette note est établie par les deux enseignants qui vont assister à la soutenance. Elle prend en compte notamment les points suivants : qualité des supports (les transparents), organisation de la présentation, expression orale, maîtrise du sujet (réponse aux questions).

La soutenance relative au stage se déroulera dans la semaine du 16 au 21 juin 2008.

La note N du stage résulte de la moyenne pondérée :

$$N = \frac{2 * N_1 + 2 * N_2 + N_3}{5}$$

La note du stage correspond à la note de l'UE 8.

Remarque générale concernant vos “sources” Comme tout le monde, vous allez bâtir votre travail sur des connaissances existantes, sur l'expérience d'autres personnes ayant travaillé sur des sujets proches de votre sujet. *Il est indispensable de faire référence aux travaux qui vont aidé à construire vos projets.* Par exemple, si vous utilisez une théorie pour appuyer un travail, citez la théorie et la référence par laquelle vous avez pris connaissance de cette théorie (livre, cours, site Web, ...).

Vous devez respecter les droits de propriété intellectuelle. Par exemple, vous ne pouvez pas reproduire tout ou partie d'un site Web sans l'accord des auteurs.

Si vous ne respectez pas ces conseils, l'équipe pédagogique considérera que votre travail est frauduleux et vous sanctionnera. Cette remarque est valable pour tous les enseignements de la licence professionnelle.

FIG. 1 – Vue générale du projet tuteuré

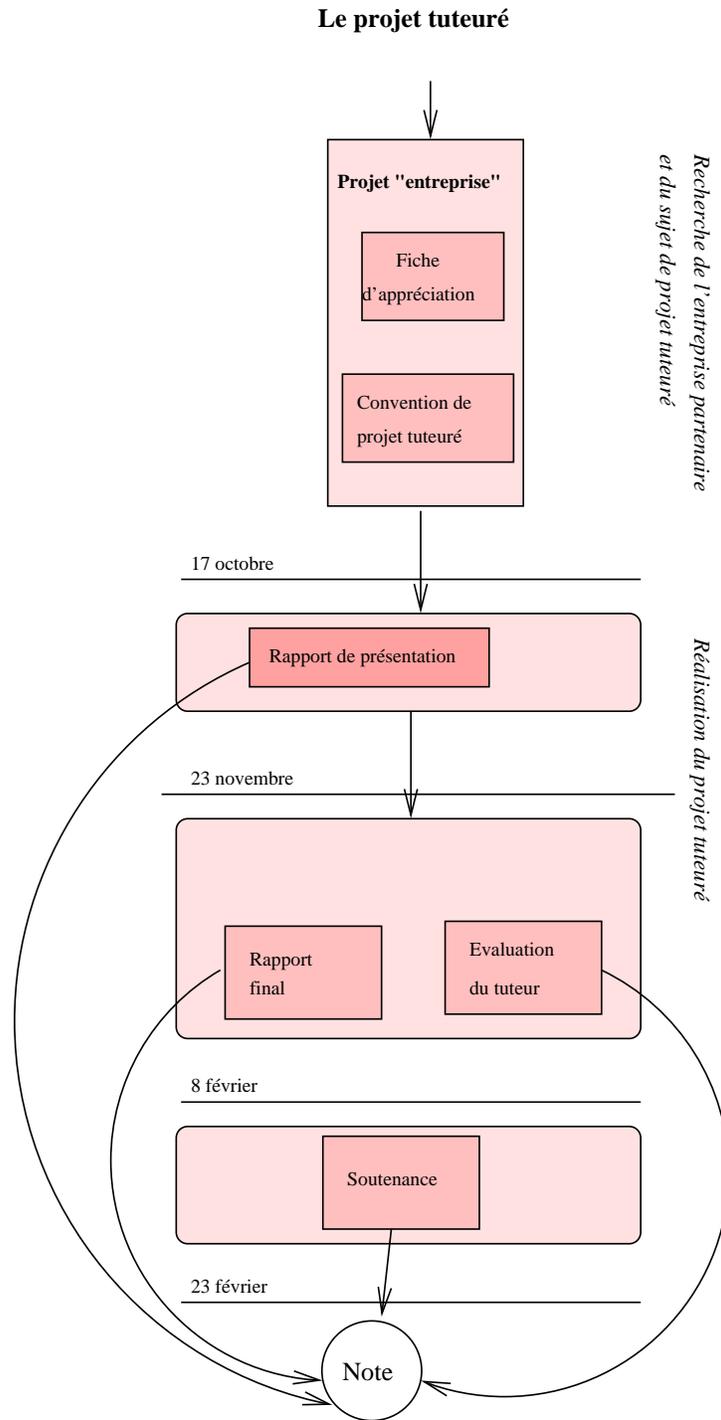


FIG. 2 – Vue générale du stage

Le stage

