

Guide du rapport d'Alternance

Validation de la période en entreprise

Table des matières

Le rapport d'Alternance	3
1. <i>Qu'est-ce que c'est?</i>	3
2. <i>Objectifs</i>	3
3. <i>A quoi ça sert?</i>	3
Organisation du rapport d'Alternance	5
1. <i>Méthodologie</i>	5
2. <i>Structure</i>	6
3. <i>Contenu du rapport d'Alternance</i>	7
La forme du rapport d'Alternance	12
1. <i>Le style rédactionnel</i>	12
2. <i>Présentation du texte</i>	13
3. <i>Présentation des sources</i>	14
4. <i>Mémento</i>	15

Le rapport d'Alternance

Le rapport d'Alternance est un élément essentiel pour l'obtention de votre diplôme. Il montre votre capacité à analyser, prendre du recul, conduire et mener à bien un projet, autant de compétences attendues en entreprise.

Dans cette première partie, nous définirons en quoi consiste un rapport d'Alternance, ses objectifs, ses apports puis, nous terminerons par quelques remarques et conseils.

1. Qu'est-ce que c'est?

Un rapport d'Alternance est un écrit exposant et analysant l'expérience professionnelle acquise tout au long de votre période en entreprise. Il s'agit d'un retour d'expérience analytique construit autour d'une thématique spécifique rencontrée dans le cadre d'une (ou plusieurs) mission(s) définie(s) au sein de votre structure d'accueil.

2. Objectifs

Le rapport d'Alternance a pour objectifs de:

- ✓ montrer que vous avez **compris les missions** qui vous ont été confiées
- ✓ **exposer votre cheminement** pour résoudre les difficultés rencontrées
- ✓ montrer ce que **cela vous a apporté à vous et à votre entreprise** (quels étaient les objectifs fixés au départ, et pourquoi ?).

3. A quoi ça sert?

a. Evoluer

La réalisation du rapport d'Alternance vous permet de:

- ✓ prendre du recul et tirer des leçons d'une situation
- ✓ partager vos expériences et vos connaissances
- ✓ apprendre à justifier, argumenter, expliquer vos prises de positions.
- ✓ adopter une démarche interrogative, reflexive (se poser des questions, s'interroger constamment, approfondir votre raisonnement).

b. Evaluer

Le rapport d'Alternance permet d'évaluer :

- ✓ votre capacité à faire preuve d'**esprit critique** et à **surmonter les obstacles**. Quel était le contexte, quels ont été les problèmes et comment les ai-je résolus, avec quelles solutions et quelles contraintes?

- ✓ votre capacité à montrer le **cheminement** utilisé pour parvenir à l'aboutissement d'un projet.
- ✓ Votre capacité à rendre compte des connaissances et des compétences acquises en entreprise.

Remarques et conseils

Remarques générales

Votre rapport est le reflet de votre professionnalisme et de votre sérieux.

Le rapport d'Alternance est un travail individuel et personnel. Il engage votre réflexion et vos recherches. Vous devez être capable de montrer ce que vous avez apporté, votre capacité d'analyse et d'action.

Le délai imparti pour la réalisation de ce rapport doit être scrupuleusement respecté. En cas de retard, il sera rejeté et l'année non validée.

Tout plagiat sera sanctionné: le rapport sera refusé et l'année non validée.

Votre rapport ne doit pas avoir un caractère confidentiel. Vous devez faire en sorte, en accord avec votre entreprise, d'anonymiser les parties pouvant présenter un caractère confidentiel.

Pour réaliser un bon rapport :

Veillez à donner toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension du lecteur.

Expliquez et argumentez vos choix et vos décisions.

Relatez l'organisation générale et les difficultés rencontrées.

Votre analyse doit être pertinente.

Mettez en valeur votre travail.

Le contenu de votre rapport doit être clair, précis, concis et structuré.

Soignez votre rédaction.

Organisation du rapport d'Alternance

Dans cette partie, nous évoquerons quelques points de méthodologie puis, nous aborderons la structure et le contenu du rapport d'Alternance.

1. Méthodologie

La réalisation du rapport d'Alternance doit s'appréhender comme une conduite de projet. Pour ne pas vous sentir dépassé, il est préférable d'établir un **programme de travail**. Cela vous permettra d'avoir une vue d'ensemble sur votre avancement.

Pour organiser la réalisation de votre rapport, vous pouvez suivre le cheminement suivant :

1. Définir le sujet. Identifier le thème traité.
2. Elaborer un plan.
3. Trier et classer les informations. Organiser les idées en vue de la rédaction.
4. Rédiger.
5. Mettre en forme

Quelques conseils

- Elaborer le plan suivant une idée directrice.
- Organiser les parties suivants un ordre logique et cohérent.
- Hiérarchiser les éléments du texte.
- Donner les éléments clés, indispensables à la compréhension du raisonnement.

Références

Ces ouvrages pourront vous aider, tant dans la rédaction de votre rapport que dans la conduite de projet :

ALONSO P., *Maîtriser la conduite de projet : management, méthodologie, outils, études de cas*, Ellipses, 2006.

COUSTY J.-J., *La conduite de projet : les 101 règles pour piloter vos projets avec succès – 2^e édition*, Dunod, 2009.
FONDANÈCHE D., *Rédiger un mémoire de master ou professionnel*, Vuibert, 2009.

GUÉRIN B.-A., *Conduites de projets informatiques, Développement, Analyse et Pilotage*, Datapro, 2009. KALIKA M., *Le mémoire de master*, 2^e édition, Dunod, 2008.

MORÉJON J., RAMES J.-R., *Conduites de projets informatiques*, Dunod, 1993.

ROCHE D., *Rédiger et soutenir un mémoire avec succès*, Editions d'Organisation, 2007

2. Structure

Votre rapport comportera **20 pages minimum** (hors annexes, table des matières, glossaire, etc.). Dans votre travail, on devra retrouver les parties en gras de l'exemple de plan ci-après (vous n'êtes pas obligé de suivre l'intégralité du plan présenté ici. Il est présent à titre indicatif) :

Remerciements (facultatif)

Sommaire

Introduction

PARTIE 1 : l'entreprise, le service, le poste

1. L'entreprise
2. Contexte : service, organisation, etc.
3. Vous : votre rôle, vos missions de départ, description de votre poste

PARTIE 2 : la/le(s) mission(s), le(s) projet(s).

1. Réalisation du (ou des) projet(s)
 - 1.1 Le Cahier des Charges Technique
 - 1.2 Le Cahier des Charges Fonctionnel
2. Conduite/gestion du projet
 - 2.1 Les plannings de réalisation (ex : le diagramme de GANTT initial)
 - 2.2 Etapes de lancement/Etapes de suivi/Etapes dedéploiement
 - 2.3 Suivi des performances, processus qualité
 - 2.4 Workflow /flux des informations et partage desdocuments
3. Résultats

PARTIE 3 : Analyse réflexive

1. Si c'était à refaire ?
 - 1.1 D'un point de vue technique
 - 1.2 D'un point de vue humain
2. Les apports
3. Réflexivité : ce que vous avez apporté, appris, les difficultés rencontrées etc.

Conclusion

Glossaire (facultatif)

Bibliographie/Webographie

Annexes

Abstract (en anglais)

3. Contenu du rapport d'Alternance

a. Les remerciements

Les remerciements sont à adresser aux personnes qui vous ont aidé, soutenu, (tuteur, collègues, camarades, etc.). Ils ne sont pas obligatoires, néanmoins recommandés.

b. Le Sommaire

Le sommaire répertorie l'ensemble des parties de votre rapport. Exemple :

Sommaire

Mémoire de fin d'année 2011

CSTB

Sommaire.....	2
Introduction	3
Présentation de la société	4
Historique.....	4
Le site.....	7
Le pôle développement informatique	9
Mission effectuée.....	11
Historique du projet	11
Objectifs du projet.....	12
Conduite de projet	13
Etude et élaboration du projet.....	14
Risques et contraintes identifiés	15
Analyse et déroulement du projet	16
→ Analyse.....	16
→ Déroulement.....	19
Résultats et critiques	34
Conclusion.....	37
Bibliographie et Glossaire	39
Bibliographie.....	39
Glossaire	39
Annexes	41
Démonstration	46
Remerciements	47

Comment faire ? Le sommaire peut être créé automatiquement dans Word : Références/Table des matières/Insérer des titres et des niveaux hiérarchiques.

Attention, tout changement dans votre mise en page nécessitera une mise à jour du sommaire.

c. Introduction

L'introduction est un élément déterminant de votre travail. Elle montre votre capacité à classer les informations avec cohérence, à attiser la curiosité du lecteur. Elle comporte :

- La présentation du choix du **sujet** et de son **contexte**. Le choix d'un projet est inévitablement lié au contexte de travail : quelle entreprise, quel secteur d'activités, etc.
- La **question de départ** : quelle est la question/réflexion au cœur de votre travail ? Quel est le problème posé auquel vous allez répondre dans votre rapport ?
- La **présentation du plan**. Exemple : *la première partie de ce travail sera consacrée à la présentation... De plus, dans une deuxième partie nous verrons quel est l'impact...*

L'introduction fait au **minimum une page**. Il est nécessaire de trouver le bon équilibre entre les informations données. Développez, tout en restant concis. Soignez la rédaction pour donner une première impression positive.

d. Partie 1

d.1 Présentation de l'entreprise

Dans cette partie, nous attendons :

- **Une brève présentation de l'entreprise** : son secteur d'activité, son domaine d'intervention, son implantation, sa taille... Il ne s'agit pas de faire un copier/coller de l'historique de la société, mais de sélectionner les données importantes et de les exposer à votre manière.
- **Une présentation de votre environnement de travail** : le service dans lequel vous êtes, l'organisation (organigramme), où vous êtes et ce que vous faites, avec qui vous travaillez. Avec ces éléments, le lecteur doit comprendre quel est votre rôle, votre mission, quel était votre point de départ, quels sont les résultats, si vous êtes parvenu à atteindre vos objectifs. Le lecteur doit pouvoir mesurer l'évolution entre votre point de départ et votre point d'arrivée.
- **Une présentation de votre mission/projet et de son contexte** : expliquez comment votre projet s'inscrit dans l'environnement et la stratégie de l'entreprise. Pourquoi a-t-on décidé de le mettre en place, quelles en sont les raisons, que va-t-il apporter ? Quelles sont les personnes avec lesquelles vous travaillez tant en interne qu'en externe, quels seront les utilisateurs, avez-vous travaillé avec des prestataires ?

Cette sous-partie permet au lecteur de comprendre les enjeux et le contexte de votre mission. Elle est essentielle et ne doit pas être négligée. La bonne compréhension de votre travail en dépend.

d.2 Le sujet de votre rapport d'Alternance

Dans cette sous-partie, vous exposerez le sujet de votre rapport d'Alternance. Ce dernier doit porter sur une thématique précise. Il s'agit du fil rouge de votre travail. Vous pouvez partir d'une mission en particulier, d'un constat, etc.

d. Partie 2

Dans cette partie, vous expliquerez le déroulement du ou des projets mis en œuvre et/ou les projets auxquels vous avez participé en relatant les étapes et les choix qui s'offraient à vous. Vous exposerez et expliquerez également les décisions prises.

Déroulement du projet

Dans cette sous-partie, vous exposerez le déroulement du projet. Pour cela, vous pouvez vous appuyer sur le compte rendu d'activités. Vous devez rendre compte :

- Des étapes du projet. Quelles sont-elles ? Planification, retroplanning, délais impartis ?
- De la méthodologie utilisée pour mener à bien votre projet.
- Des choix et de propositions retenues. Pourquoi avez-vous retenu un schéma plutôt qu'un autre ? In fine, comment êtes-vous parvenu à la conception, au développement des outils et/ou aux spécificités propres au projet ?
- Des résultats obtenus. Ce sont des indicateurs importants. Ils permettent de déterminer si le projet a été mené à son terme. Indiquez les de manière claire et précise. Les résultats seront exploités dans l'analyse de votre travail. N'hésitez pas à joindre, en annexe, les documents nécessaires ou jugés utiles à la compréhension du lecteur.
- De la mise en perspective entre les résultats obtenus et les cahiers des charges techniques et fonctionnelles. Les demandes et besoins exprimés dans ces documents ont-ils été respectés, oui, non, pourquoi ? Si le cahier des charges n'a pas été respecté et que certains points ne sont pas encore réalisés : qu'a-t-on prévu, comment allez-vous mettre en place une solution ? Avez-vous, rencontré des problèmes liés au matériel, dû changer de mode opératoire, pourquoi ? Il peut être utile de donner un exemple de menu d'écran (notamment l'élément posant problème), un extrait de programme ou encore un schéma de réalisation.

Attention, il ne s'agit pas de montrer l'intégralité d'une procédure, mais un extrait pertinent.

f - Partie 3 - Analyse reflexive

Dans cette dernière partie, il vous est demandé de faire preuve de réflexivité, c'est-à-dire prendre du recul et d'analyser la situation a posteriori. Nous attendons à un retour d'expérience.

f.1. Démarche analytique

La démarche analytique consiste à objectiver votre travail en portant un regard critique et juste sur ce que vous avez fait.

A travers cette démarche, vous montrez votre capacité à prendre du recul, à être critique. Cela vous permet, d'identifier les améliorations et ce que vous avez appris. S'il est normal de rencontrer des difficultés ou d'être confronté à des situations imprévisibles, c'est une preuve de maturité et de réflexivité que d'être en mesure de les relater et en tirer des enseignements.

L'analyse des résultats est un des moyens pour montrer l'intégration de vos missions et de vos actions dans un projet, dans l'activité de l'entreprise.

f.2. Retour d'expérience

L'objectif étant de dégager les enseignements que vous retirez de votre période en entreprise. Pour cela :

- vous justifierez de l'utilité et de la finalité de votre travail.
- vous exposerez et expliquerez les difficultés rencontrées ainsi que leurs impacts. En quoi ces éléments ont-ils modifié le projet en cours, la stratégie ? Avez-vous rencontré des difficultés liées au matériel, aux moyens financiers et/ou humains ? Avez-vous repéré des erreurs de stratégie et comment les avez-vous contournées ?
- vous exposerez les enseignements que vous en retirez. Avec le recul, auriez-vous agi de la même manière ? Si c'était à refaire, que feriez-vous ?

g- Conclusion

La conclusion résume les principaux résultats. Par ailleurs, vous pouvez indiquer comment votre projet s'inscrit dans le temps : peut-il être complété par un autre projet, quelle est la suite, vers quelles recherches mènera-t-il ? La conclusion est le dernier élément lu par le correcteur, veillez à l'écrire avec soin : c'est ce qui restera en mémoire au moment de l'évaluation.

h - Bibliographie

La bibliographie recense l'ensemble des sources utilisées (ouvrages, articles, sites web). Les normes de présentation bibliographique sont expliquées dans la seconde partie de ce guide.

i- Les annexes

Les annexes sont des documents complémentaires permettant au lecteur d'accéder à des informations supplémentaires. Elles permettent d'alléger le corps du rapport d'informations exhaustives, de résultats intermédiaires, etc.

Exemples d'annexes : schéma fonctionnel détaillé, tableaux, illustrations, texte intégral, etc.

j-Le glossaire

Le glossaire regroupe l'ensemble des termes techniques utilisés dans votre rapport et leurs définitions. Il est organisé par ordre alphabétique.

Dans le corps du rapport, chaque terme référencé dans le glossaire doit être souligné et cela doit être notifié dans une note de bas de page.

k- Abstract

Résumé de votre travail en quelques lignes (5 à 10). Il s'agit de présenter brièvement :

- L'objectif de votre travail (thème traité, pourquoi)
- Le problème posé
- Vos principaux résultats

Votre abstract doit être rédigé en anglais et en français. Il sera présenté en 4^{ème} de couverture. En dessous de votre résumé, vous indiquerez 3 à 5 mots-clés définissant au mieux votre travail.

La forme du rapport d'Alternance

Le rapport d'Alternance vous permet de raconter une histoire au lecteur, de lui donner envie de vous lire et surtout d'aller au bout de sa lecture. Les compétences rédactionnelles sont primordiales, autant que les compétences techniques. Vous devez être en mesure de rendre **un écrit lisible, clair et sans fautes d'orthographe**.

1. Le style rédactionnel

Le rapport doit contenir des informations générales ainsi que des informations techniques. Vous devez être capable d'expliquer avec des mots du langage courant des données et/ou des notions techniques. Le lecteur doit être en mesure de vous comprendre.

Si vous souhaitez démontrer un fonctionnement, **utilisez un style technique** plutôt qu'un style littéraire. Par exemple : *Le robot doit se déplacer de A à B puis, après une mémorisation de B de la valeur de ses capteurs, revenir en A.*

Dites plutôt :

- Départ de A, déplacement vers B
- Mémorisation en B de la valeur des capteurs
- Retour en A

Pour le reste de votre travail, **utilisez un style démonstratif en veillant à respecter les règles suivantes** :

- Tous les termes employés doivent être explicites. Il est impératif d'en expliquer le sens (dans le corps du texte lui-même, dans une note en bas de page, dans le glossaire).
- Restez le plus objectif possible. N'affirmez rien sans être capable de le démontrer.
- Choisissez des titres cohérents, intelligibles et clairs.
- Présentez des paragraphes cohérents,
- Utilisez des mots de liaison (*en outre, de plus, par ailleurs, cependant, néanmoins, certes, mais, en revanche, au contraire...*).
- Faites des transitions entre les parties.
- Organisez votre rapport en parties/ sous-parties/ sous- sous -parties

Règle générale

N'utilisez pas le « je », ni le « on », trop familier pour un travail à l'écrit. Le « je » sera inévitablement utilisable quand vous exprimerez ce dont vous vous êtes chargé ou la réflexivité sur vos pratiques, mais n'en abusez pas. **Vous pouvez utiliser le « nous »** quand vous relatez une décision collective ou quelque chose réalisé à plusieurs.

Quelques conseils

- N'hésitez pas à présenter/faire des schémas tant pour les représentations concrètes qu'abstraites (organigrammes pour décrire le fonctionnement d'un service; arbres de choix, schémas techniques, etc.). Ces supports permettront d'illustrer et de donner du sens à votre discours/analyse.
- **Soyez le plus clair possible.** Mettez-vous à la place du lecteur, ayant des connaissances informatiques ou non et demandez-vous : "comprendrait-il ce que vous voulez dire ?".
- **Faites vous relire par quelqu'un d'extérieur aux métiers de l'informatique.** Ainsi, cette personne pourra vous indiquer s'il y a des passages illisibles ou incompréhensibles.
- **Soyez concis tout en étant analytique.** Il ne s'agit pas de remplir inutilement votre rapport, ni d'être trop synthétique, ce qui pourrait rendre vos propos incompréhensibles. C'est à vous de trouver le bon équilibre.

2. Présentation du texte

Votre texte doit être justifié, comme l'est ce guide, en utilisant l'icône dans la barre d'outils Word. Cet alignement est indispensable pour une lecture agréable.

Numérotez les pages de votre rapport avec l'insertion automatique dans Word.

Utilisez la police Times New Roman taille 12, interligne 1,5.

Aérez votre présentation. Faites des paragraphes, utilisez des tirets. Attention, ces derniers doivent être utilisés avec parcimonie, votre rapport ne doit pas être une suite de listes, mais il doit être rédigé.

La page de présentation du rapport doit comporter les éléments suivants : NOM, Prénom, Année de promotion, spécialité, titre, le titre « Rapport d'Alternance - validation des acquis en entreprise - 2^e année » ainsi que le logo de l'ETNA.

3. Présentation des sources

3.a Bibliographie

La bibliographie resence l'ensemble des sources utilisées (ouvrages, articles, sites web). Si vous citez un ouvrage, une personne, un descriptif ou tout autre chose que vous avez empruntée, la source doit être identifiable et répertoriée dans la bibliographie.

Normes bibliographiques

Les sources sont classées par genre (ouvrages, articles, documents de travail, sites internet) et listées par ordre alphabétique.

Chaque ouvrage doit être présenté comme suit : NOM de l'auteur, initiales du prénom, *titre de l'ouvrage en caractères italiques*, éditeur, année de parution, page utilisée. Vous respecterez la typographie et la ponctuation utilisées, comme dans ces exemples :

- ROCHE D., *Rédiger et soutenir un mémoire avec succès*, Editions d'Organisation, 2007.
- KALIKA M., *Le mémoire de master*, 2^e édition, Dunod, 2008.

3.b - Notes de bas de page

Les notes de bas de page servent à citer une source, à apporter une précision à votre propos. Sous word, elles peuvent être ajoutées via le menu Insertion/Notes de bas de page. Elles doivent être mises en page de la même façon que le texte (même police, texte justifié, interligne simple...).

Les citations utilisées dans votre rapport doivent faire l'objet d'une note de bas de page. Pour information, les citations doivent **obligatoirement** être **transcrites en italique entre guillemets**. Légalement, il est autorisé de reproduire entre 5 et 8 lignes (au-delà, c'est considéré comme du plagiat).

Attention : quelle que soit sa longueur, toute citation doit avoir un intérêt évident dans le cadre de votre explication.

4. Mémento

a - A faire

- ✓ **Faites-vous relire** par des personnes de votre entourage. C'est encore mieux, si la personne est étrangère à ce que vous faites : vous pourrez améliorer votre analyse et corriger les fautes, etc.
- ✓ **Soignez particulièrement l'abstract, l'introduction et la conclusion.** Une première lecture de ces parties doit permettre au lecteur d'en comprendre l'essentiel.
- ✓ **Tout jargon doit être clairement expliqué.** Votre rapport doit être intelligible pour tous, tant les initiés que les débutants. Par exemple, vous pouvez faire un glossaire ou référer en note de bas de page. A noter, ce qui est évident pour vous, ne l'est pas forcément pour autrui. Expliquez les choses, même les plus évidentes.

b - A oublier

- ✓ **Le plagiat.** Il sera repéré et sanctionné. **Ne recopiez pas les présentations toutes faites que vous pouvez trouver au sein de votre entreprise**, le lecteur le remarquera inévitablement. Le style de ce que vous aurez copié ne correspondra en rien au vôtre. Le travail doit démontrer une harmonisation, notamment au niveau du style rédactionnel.
- ✓ Ne faites pas de remplissage inutile, de copier/coller ou de photocopies de documents pris dans l'entreprise. Cela n'a pas forcément d'intérêt et pourrait vous faire perdre en crédibilité.

Gardez à l'esprit que le rapport que vous rédigez est destiné à un lecteur qui n'a pas votre expertise ni vos connaissances. C'est pourquoi, vous devez clarifier vos propos sans pour autant tomber dans la simplicité. C'est là toute la difficulté du rapport d'Alternance et c'est sur cette capacité à expliquer, analyser et démontrer des faits que vous serez évalué.

Bon courage et bonne chance!