

**GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU RAPPORT DE MISSION
EPREUVE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE
Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise**

SOMMAIRE

- I. Définition et objectif**
- II. Les étapes de la réalisation du Rapport de mission**
- III. L'architecture**
- IV. Les modalités de mise en forme**
- V. Les modalités d'évaluation du Rapport de mission**

GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU RAPPORT DE MISSION

EPREUVE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise

DEFINITION ET OBJECTIF

Le rapport de mission est une production personnelle en rapport avec votre expérience professionnelle visant à approfondir les enseignements reçus. Il s'agit d'utiliser votre expérience professionnelle liée à votre immersion en entreprise pour répondre à une problématique et ainsi rentrer dans une logique d'expertise relative au sujet que vous aurez choisi.

Par ailleurs, l'objectif est double puisqu'il s'agit aussi de prendre du recul pour présenter votre parcours et valoriser votre expérience professionnelle.

Vous devez donc expliciter les points forts de votre parcours professionnel qui démontrent les compétences acquises. Il ne s'agit pas d'être exhaustif mais de savoir identifier les activités témoignant de vos expériences, de vos connaissances et de vos compétences.

Ce document constitue un excellent support d'appréciation de la qualité de votre activité pour l'équipe pédagogique. Il est donc très important d'en soigner le contenu en étant le plus précis possible. Il est l'un des éléments clés de la validation de votre année scolaire.

Le rapport de mission a pour but de permettre au jury de valider **les capacités professionnelles en management acquises** durant le cursus.

Réalisé lors de la deuxième année de la Certification Professionnelle « Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise », le rapport de mission a pour objectif de traiter une problématique de Management.

Il devra rendre compte de l'acquisition de compétences (savoir, savoir-faire, savoir-être et savoir devenir) dans les activités pratiquées en entreprise et abordées en formation, ainsi que de l'évolution, de l'autonomie, de la capacité générale à intégrer la vie active à un poste de dirigeant ou manager opérationnel.

Il doit être la confirmation essentielle de la qualité de la formation suivie et de la capacité à l'intégrer.

Il doit permettre au candidat de se projeter et de répondre aux attentes du marché de l'emploi. Il est donc indispensable que la rédaction entraîne une réflexion sur la future activité professionnelle.

GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU RAPPORT DE MISSION

EPREUVE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise

Pour le Jury, l'objectif général est d'évaluer vos capacités à :

- Prendre une distance critique tant par rapport à la pratique professionnelle qu'à l'apprentissage pédagogique,
- Dégager au sein de la pratique professionnelle, de la formation théorique, des problèmes ou des questions qui sont autant de moteurs d'une recherche, c'est-à-dire d'une avancée générale dans la réflexion,
- Bâtir un projet professionnel à court moyen terme,
- Être capable d'organiser votre travail et celui des autres ressources, de programmer les étapes, d'évaluer les difficultés, d'avoir une vue prospective,
- De communiquer le fruit de votre travail à travers la rédaction d'un document qui n'est pas un document interne à l'entreprise ou personnel mais qui s'adresse à un public plus large : il ne s'agit là ni d'un rapport de stage, ni d'une thèse.

LES ETAPES DE LA REALISATION DU RAPPORT DE MISSION

1) L'étude de votre entreprise

Cette étude doit être professionnelle et remettre en perspective l'entreprise dans son environnement macro-économique. On doit y trouver l'historique de la structure (dates, raisons de sa création, développement..., la description synthétique de son/ses activité(s), son inscription sur le marché (description synthétique du marché, C.A....), l'étude de ses concurrents, swot... Attention à ne pas donner trop d'importance à cette partie. Une bonne analyse synthétique est plus utile (les matrices seront de préférence dans les annexes).

Cette étape doit vous permettre de cerner une problématique relative à un contexte précis, et vous donner l'occasion de développer une analyse et des propositions concrètes que vous devez être capable de justifier. Vous devrez délimiter votre problématique dans un cadre spatio-temporel de sorte à borner l'analyse. Vous mettrez ainsi en avant le contexte qui fait naître cette problématique sans toutefois donner une idée des réponses dans la formulation.

2) Le bilan de vos compétences

Il s'agit de présenter clairement le contenu de votre mission et des compétences développées. Il est important d'indiquer la finalité de vos tâches, en les replaçant dans le contexte plus large du service dans lequel vous étiez intégré ou de l'entreprise si celle-ci était de petite taille.

GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU RAPPORT DE MISSION

EPREUVE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise

3) Dégager une problématique

Celle-ci doit découler de l'étude de votre entreprise.

Qu'est-ce qu'une problématique ? La problématique est la somme des questions, problèmes et hypothèses qui émergent lorsque le sujet du rapport de mission a été formulé. Le corps du rapport de mission et la conclusion forment une réponse organisée à cette problématique.

Exemples :

- *Sujet 1 : Stratégie d'innovation et avantage concurrentiel*
Problématique possible : « Dans quelle mesure une stratégie d'innovation permettrait-elle à l'entreprise XXXX de bâtir un avantage concurrentiel dans le secteur de la vente de matériel électrique ? Quelles seraient les grandes lignes de cette stratégie ? Quels en seraient les coûts ? Existe-t-il des effets pervers dont il faudra tenir compte ? Quelles en seraient les limites ? ... »
- *Sujet 2 : Le management du changement au sein des TPE*
Problématique possible : « La conduite du changement est particulière dans le cadre d'une TPE. Les caractéristiques de celle-ci, qu'il faudra pointer, rendent en effet particulièrement délicat toute modification organisationnelle, pour des raisons diverses que nous évoquerons. L'entreprise XXXX s'inscrit, de par la composition de son équipe commerciale et des process existants dans cette problématique. Avant de s'interroger sur les modalités et la faisabilité du changement à mettre en œuvre, il faudra s'interroger sur l'existant, les freins probables et les résistances attendues et définir une stratégie optimale pour conduire les transformations souhaitables... »
- *Sujet 3 : Les « corporate blogs » : une nécessité ?*
Problématique possible : « Depuis quelques années, les blogs d'entreprise, ou corporate blogs, se multiplient. Ce phénomène nous invite à nous interroger sur leur rôle exact dans la stratégie globale de communication d'une entreprise et la question de leur efficacité réelle sur la communication globale de l'entreprise. Autrement dit, serait-il pertinent pour l'entreprise XXXX de mettre en place un blog et, dans l'affirmative, avec quels moyens, selon quelles modalités. Dans cette hypothèse, la question du contenu doit également faire l'objet d'une évaluation préalable... »

Une problématique doit être une double résultante :

- Dans la mise en œuvre de mes missions, je suis confronté à des questions, je vois des dysfonctionnements, j'imagine des améliorations.
- De l'analyse externe et interne : les faiblesses de mon entreprise corrélées aux opportunités du marché doivent me mettre sur une piste de problématique (en restant dans le domaine du management évidemment)

Le rapport de mission est un plan d'action que l'alternant va piloter dans le cadre de son année d'études afin de répondre à une problématique qu'il a mis en exergue grâce à un diagnostic et aux questions liées à la mise en œuvre de ses missions.

Le sujet du rapport de mission doit être du domaine du management et non RH ou commercial.

La note de problématique est soumise au Certificateur pour validation.

GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU RAPPORT DE MISSION

EPREUVE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise

En cas de non validation de la problématique, une nouvelle version devra être transmise, en version numérique, **avant le 28 Février 2020**.

4) La recherche d'informations

Elle doit se faire dans le souci de répondre à la problématique.

Les informations collectées peuvent être disparates mais elles s'ordonneront progressivement. L'étude documentaire consiste à rassembler les travaux qui ont abordé la question qui vous intéresse. Les références bibliographiques devront être citées.

Il ne s'agit pas de coller des résumés de travaux mais de présenter l'analyse de ces travaux dans le but de répondre à votre problématique.

Les principales sources d'informations sont les sources internes de l'entreprise, internet, la presse professionnelle, revues, ouvrages spécialisés...

Il est également important de vous créer votre propre information par :

- Des interviews
- Des questionnaires.

5) L'analyse et la synthèse des informations

Elle doit aboutir à l'énoncé des différentes hypothèses, construites à partir des lectures critiques des documents collectés dans la phase de recherche et des résultats d'enquêtes et d'interviews.

Cette étape consiste à proposer des regroupements d'idées, pertinentes pour l'entreprise, dont la réalisation peut s'avérer possible

6) Mise en œuvre du plan d'action ou des recommandations opérationnelles pour l'entreprise

Il s'agit de formuler clairement vos recommandations. Elles doivent être opérationnelles, inventives et détaillées.

On doit retrouver pour chaque action ou préconisation :

- Objectif de mon plan d'action
- Coût
- Ressources mobilisées
- Méthodologie (Gantt...)
- Résultat et analyse des écarts.

7) La rédaction

Vous devez éviter d'affirmer une succession de choses sans fournir de preuves de ce que vous avancez.

Lors de la rédaction du rapport de mission, vous devrez vous poser les questions suivantes :

- L'objectif du mémoire est-il clairement défini ?
- La problématique correspond-elle aux attentes du jury ?
- Le contenu du mémoire correspond-il au sujet ?
- Le mémoire est-il une simple compilation d'informations ou est-il le fruit d'un travail personnel de réflexion et d'actions ?

La rédaction du mémoire doit débuter dès le début du cursus afin de vous laisser le temps d'ordonner vos idées et de les enrichir grâce à la maturité, l'expérience acquise tout au long du cursus en entreprise et en formation.

GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU RAPPORT DE MISSION

EPREUVE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise

L'ARCHITECTURE DU RAPPORT DE MISSION

- Voir Annexe 1

LES MODALITES DE MISE EN FORME DU RAPPORT DE MISSION

Le mémoire doit comporter 40 (minimum) à 60 (maximum) pages, hors annexes. Les annexes seront reliées séparément du mémoire.

Il convient de porter une attention particulière à la compréhension de l'auditoire. Les efforts concernant l'orthographe et la structuration linguistique seront également pris en compte dans la notation du mémoire.

Ne négligez pas cet aspect du travail. La mise en page est libre mais doit rester lisible et claire.

EVALUATION DU RAPPORT DE MISSION - ECRIT

L'évaluation sur le fond et la forme se fera à partir des critères ci-après avec pour support une grille d'évaluation récapitulative.

Examen sur le fond

- Le sujet abordé
- L'originalité
- La précision
- La cohérence avec les besoins de l'entreprise / du marché
- La cohérence avec les missions de l'alternant
- La cohérence avec la formation théorique et pratique
- L'utilité pour l'entreprise

La méthode de travail :

- La structuration de la démarche
- Le plan
- Les hypothèses de travail envisagées
- La clarté, la précision
- Le choix des outils d'analyse
- La qualité des informations utilisées
- La prise de recul et la réflexion dans la manière d'aborder le sujet, l'approche systémique
- L'argumentation utilisée

GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU RAPPORT DE MISSION

EPREUVE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise

Les solutions proposées :

- L'expression de la synthèse
- L'autonomie dans le choix des solutions
- La simulation et la validation des solutions/actions proposées
- La mise en application et la consolidation
- L'ouverture vers l'amélioration continue

Et sur la forme,

- La structuration
- La clarté
- La qualité de l'expression écrite et orthographique
- La qualité de l'orthographe
- La qualité de la présentation
- La qualité des illustrations
- La pertinence des annexes

EVALUATION DE LA SOUTENANCE - ORAL

La soutenance a pour but de voir si vous maîtrisez le sujet, si vous savez l'exposer en argumentant clairement. À cette fin, la soutenance est de 30 mn et a pour but de présenter au jury les points caractéristiques de votre étude ou de votre projet. Vous pourrez vous aider des moyens audiovisuels et de tous types de supports (graphiques, échantillons, etc.) pour renforcer votre argumentation, valider ses résultats.

La soutenance sera suivie d'une période de 15 mn qui permettra au jury de vous poser les questions qu'il jugera utiles et/ou nécessaires à la compréhension générale du mémoire professionnel. Le Jury n'aura pas lu le mémoire au préalable.

L'évaluation sur le fond et la forme se fera à partir des critères ci-après avec pour support une grille d'évaluation récapitulative.

Face aux problématiques traitées, vous devrez adopter un point de vue et une posture que vous devrez justifier.

La soutenance est l'occasion d'apporter une plus-value au mémoire : il est donc nécessaire de s'entraîner préalablement à la maîtrise de l'exercice.

Barème des Pénalités

La soutenance doit durer 30 mn et les questions 15 mn.

La durée globale de la prestation ne pourra excéder 45 mn afin de respecter le planning (ex : si la soutenance dure 35 mn les questions ne dépasseront pas 10 mn pour un total de 45 mn).

GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU RAPPORT DE MISSION

EPREUVE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise

Critères d'évaluation :

- Le choix de la partie du mémoire utilisée pour l'exposé
- Le type d'intervention :
 - Explicitation du mémoire
 - Développement d'un point particulier
 - Valeur ajoutée de la soutenance par rapport au mémoire
- La qualité et la pertinence des illustrations et des supports utilisés
- L'accessibilité à un non initié
- La synthèse :
 - Capacité à synthétiser le mémoire ou d'une partie du mémoire
 - Clarté de la synthèse
- Les conclusions :
 - La qualité de la conclusion
 - La réflexion apportée par rapport à l'avenir du travail effectué, les perspectives
- La qualité des réponses aux questions

Et également sur la forme :

- Maitrise du temps imparti
- Présentation du candidat
- Qualité de l'expression orale (verbale et non verbale)
- Attitude, prise en compte du public
- Qualité de l'animation :
 - Aptitude à la prise de parole en public - interaction
 - Aptitude à argumenter, à expliquer une approche technique (si besoin à des non-initiés)

GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU RAPPORT DE MISSION

EPREUVE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise

Annexe 1

Exemple de plan pour un rapport de mission

REMERCIEMENTS

INTRODUCTION (2 pages) : *il faut rédiger d'un seul bloc* Présentation rapide de votre parcours, domaine d'activité de l'entreprise, vos missions, vos questionnements annonçant la problématique et le plan du rapport de mission.

PARTIE 1 : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE ET SYNTHESE DES COMPOSANTES EXTERNES ET INTERNES (20 pages)

1. LE GROUPE et L'ENTREPRISEpages 1 à 3
 - a. Présentation du groupe
 - b. Présentation de l'entreprise
 - c. L'historique
2. SYNTHESE DES DIAGNOSTICSpages 4 à 5
3. LA PROBLEMATIQUE **document obligatoire**page 6
4. REFLEXIONS SUR LA PROBLEMATIQUE..... pages 7 à 20
 - a. Développer une théorie ayant alimenté votre réflexion
 - b. Développer éventuellement une seconde réflexion théorique
 - c. Matrice de choix (éventuellement) quant aux actions à mettre en place

PARTIE 2 : PLAN D' ACTIONS ou PRECONISATIONS à L'ENTREPRISE (20 pages) page 21

- I/ ACTION 1 :pages 22 à 32
1. Objectifs
 2. Moyens (ressources humaines, technologiques, budgétaires)
 3. Méthodologie (inclus Gantt)
 4. Animation de l'équipe
 5. Résultats obtenus ou attendus si action en cours (inclus tableau de bord de suivi)
 6. Analyse des écarts
- 2/ ACTION 2 *si nécessaire* pages 33 à 43

CONCLUSION (2pages)

BILAN PERSONNEL (2pages)

SOURCES (1page)

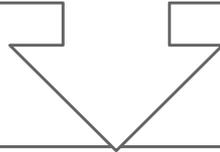
ANNEXES (20 pages maximum)

GUIDE METHODOLOGIQUE REDACTION DU RAPPORT DE MISSION
EPREUVE DE LA CERTIFICATION PROFESSIONNELLE
Dirigeant Manager Opérationnel d'Entreprise

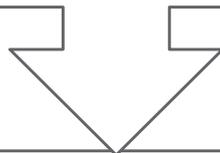
NOTE DE PROBLEMATIQUE

Nom de l'apprenant : Etablissement :

Ma mission principale au sein de l'entreprise / Objectif Final de ma mission :
.....



Mon analyse sur le déroulement de ma mission et sur les diagnostics internes et externes :
.....



Définir la problématique du PFE :
.....

Commentaires Référent du rapport de mission / Améliorations possibles

Date et signature