

# GUIDE

## RAPPORT D'ACTIVITES EN MILIEU PROFESSIONNEL U62

**COEFF. 3**

**INSTITUT EMMANUEL D'ALZON / CFA EMMANUEL D'ALZON**

Créé par : Karine Buttigieg, mise à jour par Olivier Lagrange, le 20-10-17

# RAPPORT D'ACTIVITES EN MILIEU PROFESSIONNEL U62

## I. Règlement d'examen : situation de l'épreuve dans l'ensemble

Épreuves			Mode d'évaluation (établissements publics ou privés sous contrat)	
Nature des épreuves	Unités	Coeff.	Forme	Durée
<b>E1 - Culture générale et expression</b>	U1	4	Ponctuelle écrite	4 h
<b>E2 - Anglais</b>	U2	2	CCF 2 situations	
<b>E3 – Mathématiques et Physique- Chimie</b>		3		
Sous épreuve : Mathématiques	U31	2	CCF 2 situations	
Sous-épreuve : Physique-Chimie	U32	1	CCF 1 situation	
<b>E4 - Étude des systèmes</b>		6		
Sous épreuve : analyse et définition d'un système	U41	4	Ponctuelle écrite	4 h
Sous épreuve : physique-chimie associées au système	U42	2	Ponctuelle écrite	2 h
<b>E5 – Intervention sur les systèmes</b>	U5	5	CCF 2 situations	
<b>E6 – Épreuve professionnelle de synthèse</b>		8		
Sous-épreuve : conduite de projet	U61	5	Ponctuelle orale	50 min
Sous-épreuve : <i>rapport d'activités en milieu professionnel</i>	<b>U62</b>	<b>3</b>	<b>Ponctuelle orale</b>	<b>30 min</b>
<b>Épreuve facultative de langue vivante</b>	UF1		Ponctuelle orale	20 min(+20min de préparation)

# RAPPORT D'ACTIVITES EN MILIEU PROFESSIONNEL U62

## II. Compétences et évaluation

### 1- Compétences à évaluer : voir fiche page 3

### 2- Formes d'évaluation : ponctuelle orale individuelle

Durée : 30 minutes maximum ; dont :  
- exposé devant le jury : 15 minutes **maximum**  
- entretien avec le jury : 15 minutes **maximum**

#### Déroulement de l'oral :

Le candidat présente la ou les entreprises, ainsi que les tâches qui lui ont été confiées à l'aide de Power Point, ou équivalent (15 min).

D'autres moyens de communication sont également autorisés et laissés à l'initiative du candidat (plan papier, maquettes, vidéo, outillage ...).

Cet exposé est suivi d'un entretien avec la commission d'interrogation, qui lui posera des questions (15 min), et qui est composée :

- d'un professeur d'enseignement professionnel de BTS, qui n'a pas suivi le candidat en formation ;
- d'un professionnel.

La commission d'interrogation renseigne la fiche numérique d'évaluation et propose une note.

#### Contenu de l'épreuve :

L'épreuve a pour support le rapport d'activités (**30 pages dactylographiées maximum**, hors annexe) sous format numérique **en format PDF** et de taille **inférieure à 10 Mo**.

Les **plans** éventuels qui accompagneraient le rapport seront fournis au format **DWG** ou **PDF**.

Le rapport est rédigé à titre individuel par le candidat et rend compte des activités qu'il a réalisées durant la ou les périodes en milieu professionnel, et en lien avec les tâches professionnelles/compétences visées par l'épreuve.

Des conseils pour la constitution du rapport sont donnés dès la page 5

#### Date de remise définitive des rapports

**Le rapport** numérique réalisé par le candidat **est transmis** à **M Ordener** ou à **l'enseignant responsable** des rapports, **à une date** (courant janvier) **fixée** par la circulaire d'organisation interacadémique de l'examen.

1 exemplaire en format papier en couleur est recommandé (non obligatoire), à fournir la veille de l'épreuve.

L'exemplaire papier peut éventuellement être gardé par le jury ou par le CFA.

#### Non-conformité d'un rapport

Cas de non-conformité d'un rapport :

- absence de dépôt du rapport réalisé par le candidat ;
- dépôt du rapport réalisé par le candidat **au-delà de la date fixée** par la circulaire officielle.

Dans ce cas, le jury interroge néanmoins le candidat.

Si, après vérification, le rapport du candidat est déclaré **non-conforme**, la mention « **non valide** » est portée à l'épreuve, **en conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.**

Compétences évaluées	Indicateurs de performance	
<b>C9 - Déterminer des prix ou des coûts aux différentes phases d'avancement d'une opération</b>		
C9-3 Effectuer un bilan coût réel / devis pour retour d'expérience	La différence entre devis et coût réel est analysée, expliquée et exploitée.	
<b>C10 - Organiser, animer une équipe</b>		
C10-1 Suivre et évaluer l'avancement des travaux et les plans d'actions associées.	Les interventions sont planifiées pour le respect du calendrier.	
	Les ressources nécessaires sont mobilisées.	
	Les retards ou difficultés sont discutés afin de trouver des mesures correctives.	
	Les délais des actions à réaliser sont réalistes et accessibles (crédibilité).	
C10-2 Organiser et conduire une réunion	.	
C10-3 Transmettre des consignes	La situation est bien exposée (les problèmes techniques, réglementaires, ...	
C10-4 Gérer les autorisations et habilitations des intervenants	Les tâches sont définies et le personnel bien identifié.	
<b>C12 - Recueillir et traiter l'information</b>		
C12-3 Rédiger un compte rendu et/ou une synthèse <i>(qualité de votre rapport numérique)</i>	<b>Les informations sont exactes.</b>	<b>Obligatoire</b>
	<b>La terminologie et le langage sont adaptés à la situation professionnelle.</b>	
	<b>Les références aux sources sont précisées et claires.</b>	
	<b>Le document est exploitable par les destinataires.</b>	
<b>C13 - Ecouter, dialoguer argumenter</b>		
C13-1 Prendre RV efficacement	Tous les objectifs sont clairement identifiés.	
C13-3 Adapter son discours	<b>Le dialogue est courtois, respectueux.</b>	<b>Obligatoire</b>
<b>C14 - Elaborer et utiliser un support de communication</b>		
C14-1 Positionner l'entreprise et ses offres dans le contexte économique, concurrentiel et environnemental	<b>Le métier de l'entreprise et ses activités sont identifiés.</b>	<b>Obligatoire</b>
	<b>Les principaux partenaires et concurrents de l'entreprise sont identifiés et connus (leurs domaines d'activités et leurs offres).</b>	
C14-2 Choisir et proposer des actions de promotion adaptées à un objectif commercial	Un plan de communication est élaboré.	
	Le calcul de rentabilité d'une action de promotion est effectué.	
	Les propositions sont adaptées à la cible visée.	
C14-4 Présenter le support de communication et/ou de promotion <i>(qualité de votre prestation orale)</i>	<b>Les principaux messages du support sont exploités.</b>	<b>Obligatoire</b>
	<b>Le plan de l'exposé est présenté.</b>	
	<b>La durée de l'exposé est respectée.</b>	
	<b>Le contenu de l'exposé est suffisant.</b>	
<b>C15 - Négocier</b>		
C15-1 Analyser le contexte de la situation de négociation	Les informations nécessaires sur le Prospect/Client, ou l'interlocuteur sont rassemblées.	
	<b>La préparation de négociation est structurée (étapes, arguments) - 3 critères à suivre :</b>	
	- les arguments sont pertinents et hiérarchisés en support des choix et/ou orientations techniques proposés,	
	- le plan de négociation est structuré pour assurer sa crédibilité,	
	- le rapport de force est bien évalué.	
C15-3 Rédiger un document	Rédaction du compte rendu de la négociation exploitable par la hiérarchie.	

Poids des différentes parties : voir fichier Excel « fiche éval rapport officielle »

# RAPPORT D'ACTIVITES EN MILIEU PROFESSIONNEL U62

## III. Constitution du rapport écrit

### Page de garde

Elle doit comporter au minimum :

- votre nom et prénom + intitulé de votre formation (BTS FED FCA)
- le titre du document au 1er tiers et centré : Rapport d'activités en milieu professionnel
- le nom du centre : CFA E. d'Alzon pour les apprentis, Institut E. d'Alzon pour les étudiants,
- le nom de votre (vos) entreprise(s) au centre (photos, ou logo de l'entreprise si vous le souhaitez)
- l'année de session de l'examen (ex : session 2017)

Des exemples de page de garde sont visibles sur les rapports joints

### Remerciements

Tous rapports et mémoires doivent commencer par des remerciements :

- remercier votre entreprise, tuteur, et collègues de travail de vous avoir accueilli et formé,
- remercier le CFA/l'établissement et ses enseignants, de vous avoir accueilli et transmis des connaissances, ou vous avoir suivi.

### Sommaire

Sommaire complet, avec hiérarchisation des parties et sous-parties : à vous de déterminer la hiérarchisation en fonction de la constitution de votre rapport (I ; II ; etc ...).

Les pages correspondantes sont alignées à droite.

Exemple de sommaire :

<b>SOMMAIRE</b>	
<b>INTRODUCTION</b>	
<b>1<sup>ère</sup> PARTIE : l'entreprise</b>	
<b>I . Historique .....</b>	<b>page 3</b>
<b>II . Implantation géographique et zone de chalandise .....</b>	<b>page 4</b>
1.Situation géographique	
2.Zone de chalandise	
<b>III . Fiche descriptive de l'entreprise.....</b>	<b>page 6</b>
<b>IV . ...</b>	
<b>2<sup>ème</sup> PARTIE : rapport d'activités</b>	
<b>IX . Mon évolution dans l'entreprise .....</b>	<b>page 15</b>
<b>X . Journal d'activités et analyse professionnelle.....</b>	<b>page 16</b>
1.Maintenance et entretien des systèmes de climatisation	
2.Préparation de chantier et installation de systèmes aérauliques	
3. ....	
<b>XI . Descriptif complet d'une activité.....</b>	<b>page 20</b>
1.Situation, client et mission	
2.Plan, implantation	
3.Organisation du chantier/de l'intervention	
3. ....	
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>page 30</b>

## Introduction

Il est conseillé d'aborder :

- votre parcours précédent votre BTS,
- ce qui vous a motivé pour suivre cette formation FED FCA, et pourquoi en apprentissage,
- les attentes que vous aviez en termes de connaissance professionnelle, formation, et contact humain lors de votre entrée en entreprise

## Première partie : l'entreprise

La liste de points clés qui suit devrait vous guider dans la rédaction de votre rapport (mémoire).

En **surbrillance** figure **les parties obligatoires ciblées dans la grille de notation**.

Les autres parties « optionnelles » dépendent de votre entreprise et de la qualité du rapport que vous souhaitez réaliser.

- **Historique de l'entreprise :**
  - date de création, par qui ;
  - événements majeurs dans la vie de l'entreprise ;
- **Implantation géographique et zone de "chalandise" :**

Penser à utiliser une carte géographique, éventuellement utiliser une carte isochrone,
- **Statut juridique :**
  - secteur public ou privé, E.I., SA, SARL, SCA ...
  - situation dans un groupe ou dans une holding

Pensez à consulter [www.verif.com](http://www.verif.com) pour les sociétés si les chiffres ne vous sont pas communiqués !
- **N°siret et code NAF (présents sur les factures !) avec l'activité principale correspondante**
- **Contexte économique :**
  - effectifs (analyser son évolution sur plusieurs années)
  - chiffre d'affaires (analyser son évolution sur plusieurs années en recoupant avec l'évolution des effectifs),
  - domaines d'activités et d'intervention (ventilation, climatisation, électricité, froid, maintenance, installation, bureau d'études, etc ...),
  - clientèle (privée, publique / particuliers, collectivités locales, tertiaire, industrie ...),
  - types de travaux (neufs, réhabilitation, maintenance ...),

Pensez à utiliser le diagramme en camembert pour la répartition en % des activités et des clients,
- **Concurrence :**
  - sur le segment visé par l'entreprise,
  - atouts et handicap de l'entreprise vis-à-vis des concurrents (au moins 3 concurrents),
  - atouts et handicap des concurrents vis-à-vis de l'entreprise,
- **Fournisseurs :**
  - liste des principaux fournisseurs, et leurs domaines d'activité,
  - adhésion à groupement d'achat éventuel (Gicaf, Gasel, Axénergie, ...) avec intérêts et contreparties pour l'entreprise
- **Organisation interne :**
  - organigramme avec nom/fonction des personnes (identifier les services). Positionner vous dessus en couleur, et identifier votre tuteur ou les personnes qui vous ont suivi,
  - qualité de la transmission de l'information, et impact sur le travail
  - présence d'un système de qualité, lequel (Iso 9001 ?) et pourquoi
  - politique de gestion de la sécurité des employés,
  - politique de sous-traitance, intérêts et contraintes pour l'entreprise,
  - présence d'un règlement intérieur, et points clés,



# RAPPORT D'ACTIVITES EN MILIEU PROFESSIONNEL U62

- **Contexte social :**
  - rappel des effectifs et évolution, justification du turn-over éventuel,
  - politique de formation du personnel,
  - place d'un BTS dans cette entreprise (vaudrait-il mieux un profil bac pro, ou ingénieur à votre poste et pourquoi ?)
  - horaires (ouvriers, techniciens et cadres), travail de nuit ? (maintenance en supermarché)
- **les qualifications et agréments :**
  - qualifications Qualibat correspondantes,
  - les certifications détenues (dont qualité),
  - les attestations (dont attestation de capacité, et attestation de manipulation des fluides frigorigènes)
  - les habilitations des personnels (en particulier en électricité, en maintenance sanitaire), ...
- **Les moyens logistiques et les équipements :**
  - logiciels utilisés dans les bureaux, pour quelle tâche ? (Autocad pour la DAO ? Gantt Project pour la planification ? Excel et Word pour la bureautique ? Autres ? ...)
  - types de véhicules dans l'entreprise, et moyen d'acquisition : acheté ou en leasing (et intérêt) ?
  - outils et outillage (ne pas décrire le contenu d'une caisse à outils, mais aborder les outils spécifiques)
  - nacelles, chèvre, chariots élévateurs, et autres moyens de manutention/d'élévation
- **Les outils et méthodes :** d'études et conception, de fabrication (équipements), de suivi de chantiers, de mise en service et de contrôle (instrumentation), de suivi des contrats de maintenance, ...

**Conseil :** l'ensemble de la partie entreprise devrait pas dépasser 15 pages. 1/3 (un tier) ou 10 pages étant l'idéal.

Le partie Entreprise de ce rapport doit être réalisée au cours de la 1<sup>ère</sup> année et rendu **courant octobre de la 2<sup>ème</sup> année** (date fixée par le professeur d'éco-gestion ou l'enseignant responsable du rapport).

Vous devriez le faire relire par l'entreprise d'accueil afin qu'elle puisse valider ou invalider les informations recueillies et exposées : nous vous rappelons que vous êtes en tant qu'apprenti/stagiaire soumis à une obligation de discrétion voire de secret professionnel (lire avec attention le règlement intérieur de l'entreprise).

## Seconde partie : rapport d'activités

La liste de points clés qui suit devrait vous guidera dans la rédaction de votre rapport (mémoire).

- **Mon évolution dans l'entreprise** (s'adresse particulièrement aux apprentis) :
  - expliquer votre évolution en terme de pratique, d'expérience et de responsabilité ;
  - vous pouvez utiliser une frise du temps pour montrer cette évolution en guise de synthèse de votre explication

Exemple :

6 premier mois : Période d'essai avec le chauffagiste

Alternance Installation (Chauffage, Clim..) / Maintenance chaudière

Autonome dans la maintenance des chaudière Fioul/Gaz

- **Journal d'activités :**

Décrire les activités types que vous réalisez en entreprise, les photos accompagnées d'une légende seront appréciées.

Vous pouvez détailler sommairement quelques activités (3 à 4 activités types), avec photos et analyse professionnelle à l'appui ; voir par exemple le rapport de Joris Peyre en page 18, Corentin Moulin page 16 et Jouvencourt page 7.

Si vous avez été amené à changer d'entreprise au cours de votre apprentissage, penser à aborder votre évolution dans les 2 entreprises.

Vous pouvez appuyer un peu plus sur celle dans laquelle êtes actuellement, ou si cela fait peu de temps que vous avez changé, appuyer alors un peu plus sur la 1<sup>ère</sup> où vous avez acquis le plus d'expérience.

**Pour les étudiants**, en complément ou en remplacement du descriptif de 3 ou 4 activités types, vous pouvez réaliser un journal d'activités, résumant la période, le lieu et nom du client, le type de travail effectué (quelques photos sont les biens venues) et un commentaire sur ce que vous avez appris, ou observer, ou compris.

Exemple de tableau :

Jour/semaine	Déscriptif de l'activité	Observations/remarques
Semaine 1 Lundi 1 <sup>er</sup> juin	Lieux : entreprise d'accueil Découverte de l'entreprise, des différents services, et rencontre du personnel. Nettoyage et rangement de l'atelier et du magasin.	Identification de la fonction de chaque personne. J'ai pu obtenir l'organigramme de l'entreprise lors de l'entretien avec le chargé d'affaires. Lors du rangement du magasin, j'ai découvert le système de rangement du matériel et le logiciel de gestion des stocks.
Mardi 2 juin	Lieux : Carrefour Market rue Paul Pain Levé, Nîmes Vérification des réglages des régulateurs de vitrines réfrigérées négatives  Lieux : SICA des Costières d'Estagel, Garon Remplacement d'un moto-ventilateur sur un frigorigère	Le technicien devait vérifier que les paramètres des cycles de dégivrage correspondaient bien à ceux modifiés à distance par la G.T.C. (Gestion Technique Centralisée).  Le client a signalé la panne d'un ventilateur du frigorigère « quai de chargement ». D'après les mesures faites avec un mégohmmètre, le moteur était en défaut d'isolement (valeur lue de 25 $\Omega$ au lieu de plusieurs M $\Omega$ ).
Etc ...		

- **Descriptif détaillé d'une activité :**

Choisir une activité intéressante d'un niveau BTS (éviter le simple descriptif de pose d'un climatiseur mono-split). Ce peut être une activité de suivi de chantier (montage), de dépannage, ou de bureau d'études (B.E.).

**Point de départ**

Commencez par donner le contexte de votre activité, le nom du client (si cela est autorisé), et le lieu et la mission à effectuer.

Mettre un plan de l'usine, ou une vue de dessus du bâtiment, et éventuellement une/des photos du site pour éclairer le jury (pensez à commenter vos documents).

**Contenu**

Décrivez l'organisation et les procédures/étapes que vous avez mis en œuvre.

Gardez à l'esprit qu'il faut que vous ayez une vision plus globale et avec plus de recul que pour un rapport de stage de Bac Pro.



# RAPPORT D'ACTIVITES EN MILIEU PROFESSIONNEL U62

---

Exemple de recul sur les procédures/méthodes employées :

- Respectent-elles les règles de l'art (braser sous azote par exemple) ?
- La sécurité du site et des personnes est-elle assurée ? (organisation, moyens de levage, travail en hauteur, PPSPS, liste des E.P.I. à prévoir en fonction de la situation, ...).
- Les habilitations (B0, B1V, BR, B2V ...) correspondent-elles aux tâches à accomplir ?
- Les intervenants manipulant les fluides ont-ils le matériel adéquat et l'attestation de manipulation des fluides ?

Sans montrer du doigt l'entreprise, c'est un constat qu'il faut faire en choisissant vos mots, et vous devrez mettre en avant ce que vous auriez prévu si vous étiez responsable de cette activité pour respecter la réglementation et les contraintes professionnelles.

Dans le cadre du dépannage, décrire toutes les étapes mise en œuvre, de la récupération des informations à la prise en charge du dépannage, jusqu'au diagnostic et solution mise en œuvre.  
Pensez à mettre les valeurs mesurées et à les interpréter.

## Interactions dans l'entreprise

Analyser la qualité de la transmission de l'information dans l'entreprise, ainsi que la politique de gestion des ressources humaines, sur l'efficacité du travail/de l'organisation, et la stabilité des équipes.

## Complément

Sans être une obligation, vous pouvez également aborder :

- la planification de l'activité (diagramme de Gantt par exemple) ;
- la production d'un devis, avec analyse de la différence entre prix de revient et prix de vente

## Etude et calculs

Vous n'êtes pas obligés de mettre une partie étude/calcul si vous n'avez fait que de l'exécution ou du dépannage ; pensez toujours à mettre en avant ce que vous avez fait pendant votre stage/apprentissage en entreprise, ce n'est pas un examen de Projet !

Aborder les calculs que s'ils se justifient au regard de votre thème choisi, ou si vous y avez participé dans le cadre de votre travail (bilan thermique, dimensionnement, calcul de coûts ...).

Dans ce cadre, vous pouvez insister sur la différence entre la méthode scolaire et la méthode entreprise (bilan thermique par exemple, avec calcul précis en milieu scolaire, contre ratio au m<sup>2</sup> ou au m<sup>3</sup> sur le terrain).

## Bureau d'études

Penser à aborder l'organisation, la planification et la liste des logiciels (et leur fonction) que vous avez utilisé.

Aborder la méthodologie/organisation de l'étude.

Vous pouvez également décrire dans les grandes lignes le fonctionnement d'un logiciel particulier qui vous a servi.

Pour la partie calculatoire, cibler les calculs qui vous semblent les plus intéressants, et n'hésitez pas à comparer la méthode entreprise avec la méthode scolaire.

Abordez également les interactions qui lient le bureau d'études avec les autres services/prestataires (exemple : nécessité de réaliser un cahier des charges pour le service électricité, de produire un plan d'exécution pour les monteurs, de réaliser un D.O.E. pour le client en fin de chantier, fournir un P.V. de réception, ...).

## Conclusion

Résumez ce que vous avez appris au cours de votre stage/apprentissage, les difficultés que vous avez rencontrées, et réussites que vous avez récoltées.

Faites le lien avec ce que vous avez appris dans l'établissement/CFA, et mettez en avant ce qui vous a éventuellement servi sur le terrain.

Indiquez si le poste que vous avez occupé est d'un niveau BTS ou Bac Pro, et la place que pourrait occuper un BTS dans cette entreprise.

Dans le cas d'un travail uniquement lié à de l'exécution (chantier), appuyer sur le fait que vous avez gagné en expérience et rapidité d'exécution.

Enfin, indiquez si vous souhaitez continuer vos études (licence professionnelle ?), ou si vous préférez travailler. Vous pouvez indiquer si votre entreprise vous propose un poste à la sortie de vos études, et, le cas échéant, si elle compte sur vous pour développer un service ou tout autre responsabilité.

Même si vous souhaitez changer de voie ou de métier, gardez une note positive de votre formation, pour éviter d'influencer le jury vers une approche négative.

## ORAL

➤ Tenue correcte exigée : pas de claquette, short à fleur, ni chemise Hawaïenne.

Le costume 3 pièces n'est pas obligatoire non plus, mais soyez « class » et détendu ;

➤ Saluer le jury, indiquer qui vous êtes, votre formation (étudiant ou apprenti) et le document que vous allez présenter (rapport d'activité en milieu professionnel) ;

➤ utiliser Power Point

- éviter les « bloc de texte » lourds à lire (le jury ne le lira pas, et apporte de la confusion)
- synthétiser votre message sur chaque diapositive (le jury s'y retrouvera facilement)
- ne pas mettre trop d'informations sur une diapositive (saturation) : mieux vaut en utiliser plusieurs
- ne pas lire vos diapositive, mais maîtriser suffisamment votre travail pour que vous fassiez un commentaire/résumé oral : la diapositive vient en appui

➤ Faire un plan (sommaire) clair et facile à lire

➤ Attention au choix des couleurs (fond, texte, titre) ; vérifier que le tout soit harmonieux et lisible en cas de salle ensoleillée. Vérifier que votre texte/images soient lisibles à 3 mètres de distance.

➤ Attention au choix du contenu : vous n'avez que 15 minutes pour tout aborder.

Dans l'idéal, 5 à 7 minutes sur l'entreprise, et 8 à 10 minutes sur vos activités.

➤ Soyez dynamique lors de votre présentation, et soyez courtois et respectueux lors des échanges avec le jury. Ne soyez pas arrogant et ne « répondez » pas, en dépit d'un jury qui peut sembler froid ou cassant. Ayez toujours une attitude positive.

➤ Enfin, vous pouvez agrémenter votre oral par la présentation du plan papier du site lié à votre activité, utiliser une vidéo, réaliser une maquette, amener du matériel, ... tout ce qui pourra rendre vivant votre oral.

Karine Buttigieg, et Olivier Lagrange

