

U51 LE RAPPORT - FICHE DÉTAILLÉE

PROBLÉMATIQUE

BTS ATI

SOMMAIRE

INTRODUCTION _____	PAGE 1
STRATÉGIE DE CONSTRUCTION DU CONTENU _____	PAGE 1
PLANS DE CONSTRUCTION DE CONTENU _____	PAGE 2
QUESTIONS POSSIBLES DU JURY _____	PAGE 5

INTRODUCTION

La présentation de la problématique est une partie essentielle du rapport U51 - PROJET. C'est un passage obligé dans l'exercice de communication écrite de cette épreuve.

OBJECTIFS

- 1 - Le lecteur doit comprendre les tenants et aboutissants du travail qui a été mené en projet et doit donc parfaitement comprendre l'origine du problème qui déclenche le projet confié à l'étudiant.
- 2 - Le lecteur doit constater que l'étudiant s'est approprié la problématique (déjà exposée dans le **Dossier de Validation**, document officiel obligatoirement présent dans le rapport) et a été capable de la reformuler avec ses mots et sa vision.

IMPACT SUR LA GRILLE D'ÉVALUATION OFFICIELLE

Dans la grille officielle utilisée par le jury, l'exposé de la problématique intervient pour partie dans plusieurs critères (voir la grille officielle ci-dessous).

Domaines d'évaluation	Barème
Présentation orale Qualité de la communication orale Pertinence des outils de communication orale adoptés	
Dossier technique Qualité du dossier, des documents graphiques et des matériels présentés et propres au candidat Rigueur et pertinence de la démarche suivie dans la présentation du dossier	20 points
Savoir-faire et connaissances associées liés aux compétences définies Maîtrise et qualité des développements technico-économiques justifiant les solutions présentées Pertinence de l'argumentation développée en réponse aux questions posées Qualité des relations établies avec les milieux professionnels (adéquation avec les attentes du référentiel)	20 points

STRATÉGIE DE CONSTRUCTION DU CONTENU

Selon les problématiques à présenter, deux stratégies de construction et de présentation s'offrent à l'étudiant.

STRATÉGIE 1

C'est la plus courante dans les projets. Elle consiste à dérouler logiquement, d'abord la problématique, puis la démarche globale de résolution et enfin le détail de cette démarche. Elle peut être employée quand la compréhension de la problématique n'est pas subordonnée à une explication détaillée d'une situation existante posant problème ou devant évoluer. La situation initiale est présentée de manière synthétique et son détail intervient plus loin dans le rapport.

- > **Problématique** (en premier).
- > Démarche.
- > Tâches 1 à 5 réalisées (le travail effectué et présenté dans le détail, issu de la démarche).
- > Conclusion.

U51 LE RAPPORT - FICHE DÉTAILLÉE

PROBLÉMATIQUE

BTS ATI

STRATÉGIE 2

Elle peut être utile quand la situation initiale qui déclenche le projet est complexe ou suppose d'en avoir une vision précise. Une description synthétique même de qualité ne suffit pas à prendre pleinement conscience du problème.

- > **Problématique** avec **Tâche 1** (situation existante au moment de la problématique, dans le détail).
- > Démarche.
- > Tâches 2 à 5 réalisées (le travail effectué et présenté dans le détail, issu de la démarche).
- > Conclusion.

PLAN DE CONSTRUCTION DU CONTENU

L'idée fondamentale pour établir le plan de présentation d'une problématique est d'aller du **global** vers le **particulier**. En terme de présentation, soit on structure le corps de texte en incluant des titres de paragraphes, soit on rédige un texte unique. Dans tous les cas de figure, il est nécessaire de consacrer une attention particulière à plusieurs items pour amener progressivement le lecteur à la compréhension de la problématique.

CONTEXTE

Il s'agit ici de présenter ou de rappeler quelques éléments qui permettent d'identifier et cerner l'entreprise dans laquelle se pose la problématique. On peut citer quelques informations ou chiffres clefs :

- Nom de l'entreprise :** On indique la raison sociale (voir la fiche d'identité de l'entreprise). Il ne s'agit que de rappeler le lieu du projet.
- Taille de l'entreprise :** On cite un ou plusieurs indicateurs de taille : effectifs, nombre de sociétés, superficie du terrain, etc. afin de suggérer le genre d'organisation qui en découle et aussi le genre de problématique qui peut y être associée. Un holding composé de dizaines de sociétés réparties dans le monde n'aura pas la même problématique qu'une petite PME locale !
- Domaine(s) d'activité :** On indique ce que fait l'entreprise au travers d'un intitulé marquant : production industrielle ou artisanale de bien matériel, entreprise de service (énergie, communication, sociale...), produits de l'information (sites web, e commerce...). Cela permet de comprendre l'origine de la problématique qui vient ensuite dans la présentation.
- Produit(s) fabriqué(s) :** On précise la branche ou la spécificité, au sein d'un domaine déjà explicité. Cela peut s'avérer particulièrement utile pour des sociétés ayant des activités très diverses afin de cibler précisément l'origine du problème.

PROBLEME POSÉ A L'ENTREPRISE

Il s'agit ici d'exposer la nature d'un dysfonctionnement, un besoin ou un choix d'évolution, une obligation légale, etc. C'est dans cet item que l'on doit comprendre ce qui pose problème ou qui est à l'origine du projet. On doit traiter quelques informations ou chiffres clefs :

- Situation initiale :** On rappelle ici le choix de politique, le service, le processus, le procédé, le produit, concerné par la problématique. On explicite clairement quel est le problème. Il s'agit ici dans un cadre de stratégie 1, de bien expliquer comment se passent les choses afin d'amener le lecteur vers le problème. Concrètement il ne faut pas hésiter à documenter le propos avec au besoin, des photos, des schémas, des graphiques, des calculs, etc.

ATTENTION : Dans la stratégie 2, la présentation de cet item s'associe à celle de la tâche 1 qui consiste bien souvent à analyser ou prendre connaissance d'une situation existante. Il faut donc beaucoup plus développer cette présentation d'existant. Elle ne sera donc pas développée plus loin dans le rapport dans la partie.

U51 LE RAPPORT - FICHE DÉTAILLÉE

PROBLÉMATIQUE

BTS ATI

Conséquences : On donne quelques exemples clefs de conséquences (court, moyen, long terme) afin d'encren le projet. Cela permet d'établir des valeurs initiales du futur indicateur de réussite du projet quand il est arrivé à son terme. On peut citer un ou plusieurs chiffres : pertes si rien n'est fait (productivité, financière...), gains si le projet est un succès, etc. Concrètement il ne faut pas hésiter à documenter le propos avec au besoin, des photos, des schémas, des graphiques, des calculs, etc.

PROBLEME POSÉ A L'ÉTUDIANT

C'est un item qui n'est pas obligatoire. Dans le cas où le projet est de grande ampleur où finalement l'étudiant ne contribue qu'à une partie de l'ensemble, on peut préciser la part dans la problématique globale, qui sera confiée à l'attention de l'étudiant. Cela permet de bien voir l'impact de son travail sur celui de ses partenaires dans le projet.

OBJECTIF(S) POUR L'ÉTUDIANT

Il s'agit ici d'exposer clairement et précisément (chiffres à l'appui si cela s'avère possible et nécessaire) ce que l'on demande à l'étudiant. Concrètement cela peut se manifester par une simple formule éventuellement accompagnée d'un objectif chiffré. Cela peut aussi se traduire par une liste de points à aborder, traiter, résoudre par l'étudiant à qui on a confié ce projet et donc cette problématique.

ATTENTION : Il ne faut pas confondre **objectif(s)** confié(s) et **démarche** de résolution. Les tâches à accomplir pour résoudre un problème ne sont qu'un moyen d'atteindre un objectif. Ainsi, il ne faut aucun cas placer dans cet item, les tâches décrites dans le tableau de la page 4 du Dossier de Validation (document officiel obligatoirement présent dans le rapport).

A la rigueur certaines productions attendues à l'issue de certaines tâches de la démarche, peuvent figurer dans cet item car ils constituent, en les associant, la résolution de la problématique.

CONSEILS PRATIQUES

Travail préparatoire :

Il est plus efficace de constituer le contenu (voir paragraphes ci-dessus) avant de s'attacher à le mettre en forme tout de suite (un piège dans lequel tombent la plupart des étudiants). Ainsi il est plus efficace (sur un document manuscrit ou bien numérique) de simplement sous forme de liste d'informations, de mots et chiffres clef reprenant les items détaillés ci-dessus.

Travail de mise en forme :

Une fois ce travail de préparation terminé, la rédaction peut commencer car tous les éléments nécessaires sont déjà disponibles et il n'y a pas à se souvenir de ces éléments en même temps que réfléchir aux formules de français à employer.

Il ne reste plus qu'à formaliser et structurer le propos en intégrant les éléments déjà listés.

Enfin il faut veiller à amener progressivement le lecteur à intégrer la demande qui est faite à l'étudiant. Cela implique peut-être de répéter certains éléments déjà présents ailleurs dans le rapport mais en tentant de reformuler afin de briser la répétition « bête et méchante » de ces informations.

La prose est propre à chacun mais des éléments indispensables de communication sont attendus (voir exemple ci-dessous).

Relecture :

Un bon moyen d'évaluer la qualité de votre présentation est de faire relire votre texte à une tierce personne. Elle y décèlera sans doute les quelques fautes d'orthographe encore présentes mais surtout, elle vous indiquera si elle a compris l'essentiel du problème. Ceci est d'autant plus marquant que le lecteur – test est étranger à l'aspect technique du projet.

PARTIE II – PROBLÉMATIQUE

Contexte

L'entreprise ÉON IMPRIMERIE est une PME de 50 personnes qui impriment et assemblent des fascicules de fiches de connaissances à destination des élèves et des étudiants. Ces recueils de fiches sont les équivalents personnalisables d'un livre dans lequel retrouver l'essentiel de ce qu'il faut savoir pour passer tel ou tel examen. Le contenu est variable en fonction de l'examen préparé et du positionnement dans le cursus.

Problème pour l'entreprise

L'organisation de l'atelier de production est faite en îlots autonomes. L'un d'eux (le N°4), est le plus ancien et est constitué de machines vieillissantes. On y constate un taux de pannes supérieur à la moyenne des autres îlots.

La conséquence est que le **T.R.G.** (**T**aux de **R**endement **G**lobal calculé à la semaine) de cet îlot est jugé trop faible. L'écart entre celui cet îlot et celui des autres est trop important, ce qui fait de lui un goulot d'étranglement dans le processus de fabrication des fascicules.

La société souhaite donc ramener ce T.R.G. vers les valeurs des autres îlots afin de lisser les cadences de production et ainsi avec une meilleure productivité d'ensemble.

Une contrainte importante est imposée par la holding EDUCNAT donc fait partie ÉON IMPRIMERIE. En effet, l'amélioration doit être tentée sans investissement lourd et donc sans rachat de machine pour remplacer les anciennes.

Objectif confié à l'étudiant

On a donc confié aux services qualité et méthode (pour ce dernier dont l'étudiant fait partie), l'amélioration du T.R.G. de l'îlot N°4. Une équipe de réflexion doit donc être constituée afin de proposer et tester des solutions permettant cette augmentation.

Ces solutions doivent intégrer la contrainte principale de ne pas impliquer d'investissement lourd.

La problématique étant définie, je vais maintenant vous présenter en PARTIE III, la démarche que j'ai mis en en œuvre afin d'y répondre.

Titre de la partie, avec repère et intitulé, une charte graphique cohérente avec le reste du rapport.

Contexte, avec nom de l'entreprise, taille, activité et principal produit fabriqué.

Problème de l'entreprise, un corps de texte décrivant :

- D'abord la situation initiale.
- Ensuite, le problème qu'elle constate.
- Et enfin les conséquences déjà connues.
- Ce que souhaite l'entreprise par rapport à ce ou ces problèmes.

Des espaces harmonieux pour rendre le texte aéré, lisible.

Objectifs de l'étudiant, un corps de texte formulant précisément la demande.

Texte de conclusion – transition vers la partie suivante du rapport.

U51 LE RAPPORT - FICHE DÉTAILLÉE

PROBLÉMATIQUE

BTS ATI

QUESTIONS POSSIBLES DU JURY

En cours d'élaboration, en attendant et afin d'initier une transmission d'expérience : Quand vous serez sorti de votre propre épreuve U51, Notez « à chaud » les questions qui vous ont été posées afin d'en faire bénéficier vos successeurs.

Q1 - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Q2 - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

Q3 - xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.