

DOSSIER DE SYNTHÈSE:

Le dossier de synthèse est à rendre courant 2ème trimestre de la terminale, mais il est recommandé de rédiger un dossier de synthèse à la fin de chaque stage (période de formation PFMP), en vue de la bonne préparation de l'élève pour l'épreuve.

On doit apporter le plus grand soin à la rédaction et au contenu de ce dossier, car bien que son coefficient de notation soit faible 0,5; il sert comme base à l'élaboration de l'exposé oral qui se fait sous la forme d'un diaporama et si le dossier est négligé, le diaporama qui sert de support à l'exposé oral, sera médiocre.

Ce dossier de synthèse doit inclure: (le contenu est détaillé dans les paragraphes suivants)

- Les **informations d'Economie Gestion**, soit les informations relatives à l'entreprise et au candidat (en rapport avec l'entreprise).
- Les **comptes rendus des situations de travail** effectuées en entreprise aussi bien sur les aspects techniques que sur les aspects commerciaux (relations avec la clientèle).
1 compte rendu par stage est à fournir – (en relation avec le champ professionnel choisi)
- Une **étude de cas**, similaire aux comptes rendus ci-dessus, mais travaillée de manière approfondie:
 - en relation avec les compétences du référentiel
 - selon une activité professionnelle choisie par le candidat et/ou l'entreprise
 - une situation (problème) à résoudre et analysé lors des activités de préparation, d'installation, de mise en service ou de maintenance, ceci conformément aux règles de l'art: relation avec la technologie, les techniques professionnelles, la sécurité ainsi que les normes et règlements.
1 seule étude par dossier de synthèse
- Ainsi que la page de garde, le sommaire, les remerciements, la conclusion, etc.

COMPETENCES (Annexe IIa du référentiel)

- **C2-1 Faire un bilan de l'existant**
Manque commentaire, sera rajouté dans les prochaines révisions de ce document.
- **C2-4 Recueillir les informations relatives à l'exploitation et aux caractéristiques des éléments de l'installation**
Manque commentaire, sera rajouté dans les prochaines révisions de ce document.
- **C5-1 Vérifier la conformité du support et des alimentations d'énergie**
Manque commentaire, sera rajouté dans les prochaines révisions de ce document.
- **C5-2 Vérifier le fonctionnement des matériels et logiciels en interaction**
Manque commentaire, sera rajouté dans les prochaines révisions de ce document.
- **C5-5 Établir un prédiagnostic (à distance)**
Manque commentaire, sera rajouté dans les prochaines révisions de ce document.
- **C6-1 Communiquer lors d'une intervention**
Se présenter, questionner pour évaluer une situation, repérer les incompréhensions et y remédier, exposer et justifier, informer le client sur les risques encourus par l'intervention ou l'absence d'intervention, solliciter l'accord du client, rendre compte au client du travail effectué et de la nécessité de programmer une future intervention, le cas échéant. Dialogue avec le client / utilisateur, pour connaître son besoin, équipements, installations, outils, panne.
Sous tous les aspects : commerciaux (prix), technique (détails des équipements et logiciels).
Sous toutes ses formes : de vive voix (au magasin ou sur site), par téléphone.
- **C6-2 Déceler et mettre en évidence les besoins du client**
Rédiger un document de synthèse, concernant les remarques du client à propos des ses difficultés rencontrées et des besoins d'évolution et d'amélioration de son système de communication à des fins d'exploitation par le service commercial.
Diagnostiquer une panne par téléphone ou sur site, en effectuer un compte rendu.
- **C6-3 S'intégrer à la démarche qualité du service**
Classer l'urgence de l'intervention, mener l'action la plus efficace pour mettre en œuvre la stratégie de l'entreprise et atteindre les objectifs correspondants, fournir une prestation conforme aux attentes du client et au cahier des charges, respecter les délais fixés.
Procédure de réception des équipements en panne (étiquetage, stockage, historique),
Méthodes de travail (précautions contre les décharges électrostatiques).
Procédure d'intervention (dépannage) sur site.
Traçabilité du client (inventaire et configuration des machines, architecture du réseau, etc.)
Autres procédures : gestion du stock, sauvegardes, etc. ou mieux si l'entreprise dispose d'un service qualité (ISO).
- **C6-4 Respecter les termes du contrat**
Identifier les signataires du contrat, récapituler les responsabilités de chacun des signataires, déterminer les devoirs et les droits du technicien dans le cadre du contrat.
Pour les contrats de maintenance, contrats d'installations et autres.
- **C6-5 Renseigner le rapport de recette**
En respectant les consignes et procédures, ainsi que l'exactitude du vocabulaire.
Dans une situation réelle ou simulée d'une mise en service chez le client: recette du câblage réseau à l'aide d'un certificateur, recette d'équipements matériels ou logiciels.
- **C7-1 Gérer ses lots matériels**
Définir les paramètres de gestion de stock à partir de l'analyse des mouvements des pièces détachées,
Commandes des équipements standards et autres équipements spécifiques pour les besoins de l'entreprise ou dans le cadre d'une maintenance d'une installation client sous contrat de maintenance.
Stockage de ces équipements et mouvement correspondants, approvisionnements et sorties (pour vente ou maintenance).
Personnes en charge des achats, de la réception de ces équipements et de du stockage.
- **C7-2 Gérer son temps d'intervention**
Respecter le délai d'intervention avec un éventuel recours au support technique.
Lors d'une opération de maintenance curative (panne) estimation de la durée de l'intervention pour l'établissement du devis ou de la facture.
- **C7-3 Gérer et distribuer ses ressources**
Rédiger un document d'affectation des ressources.
Gestion de vos outils de travail, logiciels, CD utilitaires, drivers, documentations et notices des équipements selon les procédures (et loi), afin d'optimiser votre espace et votre temps de travail, ainsi que votre efficacité lors des interventions.

LE CONTENU**LA PAGE DE GARDE:**

Elle comporte les nom et prénom du stagiaire, celui de la formation et de l'établissement scolaire, le(s) lieu(x) et dates des PFMP, précisant le nom du service, les noms des responsables des PFMP et des tuteurs en entreprise.

SOMMAIRE

Il doit faire apparaître clairement les différentes parties du rapport de synthèse ainsi que les pages d'introduction, transitions, et conclusion.

REMERCIEMENTS

Ils sont rédigés, brefs, mais particulièrement soignés quant à la syntaxe et à l'orthographe.

1 - INTRODUCTION (1 page maxi),

Elle est conçue selon les critères traditionnels (cf. enseignement du Français)

2 - PRESENTATION DU CANDIDAT (1 page maxi),**3 - PRESENTATION DE L'ENTREPRISE** (5 pages maxi),

3.1 - Situation géographique

3.2 - Historique

3.3 - Activités

3.4 - Evolution économique

3.5 - Aspects juridiques

3.6 - Position du candidat dans l'organigramme de l'entreprise

3.7 - Responsable du candidat - Tuteur du candidat

4 - LE SERVICE (2 pages maxi),

4.1 - Organisation

4.2 - Qualification du personnel

4.3 - La place du candidat dans le service

4.4 - Définition de l'activité du service

4.5 - Supports d'intervention utilisés

4.6 - Procédures spécifiques

5 – COMPTES RENDUS D'ACTIVITÉS – DESCRIPTIF

(8 à 12 pages pour la totalité des 4 comptes rendus):

Un seul compte rendu d'activité est effectué par stage, vous n'avez donc à effectuer pour le premier stage qu'un seul rapport de 2 ou 3 pages).

A partir des différentes tâches de préparation, d'installation, de mise en service et de maintenance effectuées quotidiennement dans l'entreprise, développer les aspects en relations avec les 13 compétences reprises ci-après.

De façon plus pratique:

- noter chaque jour les tâches effectuées,
- identifier pour chaque tâche les compétences que vous avez mises en pratique,
- développer chacune des 13 compétences.

Il est important de noter (au brouillon ou autrement), au jour le jour, les activités effectuées, les compétences pratiquées et un bref développement des ces compétences, ceci permettra de faciliter la rédaction de votre dossier le jour venu.

Remarque: en raison de l'étendue de ces compétences (13), on ne retrouvera pas systématiquement le total des 13 compétences pour chacune des activités effectuées.

Par exemple si vous effectuez une activité de maintenance, on n'y retrouvera que 11 compétences sur 13, de même que si vous effectuez une activité de mise en œuvre d'équipement, on n'y retrouvera que 9 compétences sur 13.

Mais au final (à la fin de tous vos stages), vous aurez pratiqué toutes les 13 compétences et ainsi donc vous aurez atteint l'objectif exigé.

6 – ETUDE DE CAS (10 à 12 pages)

Pour le premier stage et afin de s'exercer, l'étude de cas sera réduite à 4 à 6 pages.

Les recommandations données au paragraphe ci-dessus s'appliquent de la même manière.

A la différence du compte rendu d'activités ci-dessus l'étude de cas constitue un travail et un contenu plus approfondi.

L'analyse technique qui doit reposer sur une problématique à résoudre et analysée lors des activités de préparation, d'installation, de mise en service ou de maintenance d'un système du champ professionnel. Celle-ci doit être en relation avec la technologie, les techniques professionnelles, la sécurité ainsi que les normes et règlements.

Elle devra s'articuler autour des 13 compétences évaluées au cours des stages (périodes de formation en milieu professionnel).

L'étude de cas doit inclure les aspects technologiques, professionnels et sécuritaires, normatifs et réglementaires.

7 - CONCLUSION (1 à 2 pages)

Conclure pour chacune des 13 compétences ci-après:

C2-1 Faire un bilan de l'existant

C2-4 Recueillir les informations relatives à l'exploitation et aux caractéristiques des éléments de l'installation

C5-1 Vérifier la conformité du support et des alimentations d'énergie

C5-2 Vérifier le fonctionnement des matériels et logiciels en interaction

C5-5 Établir un prédiagnostic (à distance)

C6-1 Communiquer lors de l'intervention

C6-2 Déceler et mettre en évidence les besoins du client

C6-3 S'intégrer à la démarche qualité du service

C6-4 Respecter les termes du contrat

C6-5 Renseigner le rapport de recette

C7-1 Gérer ses lots de matériel

C7-2 Gérer son temps d'intervention

C7-3 Gérer et distribuer les ressources

8 - LES ANNEXES (5 à 8 pages)

Elles visent à illustrer certains aspects du dossier.

Elles doivent avoir un lien direct avec le travail présenté et à servir notamment à la compréhension de l'étude de cas.

Le dossier de synthèse comprendra 40 pages au maximum, annexes comprises.