



METHODOLOGIE DE REDACTION DE MEMOIRE

Dr YAO Akissi Béatrice

METHODOLOGIE DE REDACTION DE MEMOIRE

CHAPITRE I : Objectifs et Définition du Mémoire

I- LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE AU 21^e SIECLE

Dans l'enseignement supérieur, nombre de formations se terminent et s'évaluent par un mémoire de fin d'étude. La rédaction de travail de recherche non seulement répond à des normes réglementaires mais surtout suppose un effort de réflexion, d'analyse et une activité affective et effective de recherche.

La recherche demeure donc l'élément catalyseur de la création, de l'innovation, de l'épistémologie et de la conceptualisation. Elle commence par un rêve psychanalytiquement anodin mais tenace qui se profilera, s'harmonisera et se peaufinera au fil du cursus scolaire et universitaire.

Pour comprendre l'importance de la recherche, il faut considérer ses objectifs au 21^e siècle qui riment avec l'adaptabilité et l'universalisme culturel. Elle est un rendez-vous du donner et du recevoir, un transfert de compétence et de technologie, un souci de compétitivité et de performance qui poussent les chercheurs du monde entier à se surpasser afin de générer du profit substantiel pour l'économie mais surtout d'améliorer la condition sociale des populations.

Des valeurs intrinsèques sont donc inhérentes au candidat à l'innovation, en l'occurrence : l'objectivité, l'esprit critique, l'ouverture d'esprit, la culture générale et la capacité à proposer des alternatives et des solutions résolutoires aux problèmes posés.

Il s'agit, grosso modo, d'un travail scientifique, d'une étude systématique, qui est l'heureux aboutissement d'une investigation minutieuse, méthodique et approfondie.

Cependant, qu'est-ce qu'un mémoire de recherche? Quelles sont ses caractéristiques ? Comment parvenir à canaliser positivement ses énergies pour aboutir à un travail impeccable et sortant des sentiers battus ? Quelle méthode de rédaction peut être envisagée afin de faire un travail performant et synergisant notre vision d'étude?

II- DEFINITION

Le mémoire de fin d'étude est un document écrit présenté selon des règles et fait l'objet d'une soutenance orale devant un jury composé d'enseignants et parfois de praticiens de l'entreprise.

Par ailleurs, le mémoire est un document écrit résultant d'un effort particulier d'observation, de réflexion, de documentation, d'analyse rigoureuse, une rédaction approfondie d'une question donnée.

Concrètement, le mémoire consiste en un travail de recherche personnelle et en la rédaction d'un document d'environ une centaine de pages, faisant état d'une étude effectuée, exposant les connaissances du chercheur sur le problème traité ainsi que les résultats de sa réflexion et de sa recherche.

Il suffit au jeune chercheur de montrer qu'il sait recourir à des sources, qu'il sait se documenter, donner des références précises, des citations exactes, exposer méthodiquement un sujet pour prouver qu'il a validé les premières étapes de la recherche scientifique.

En gros, le mémoire n'est ni une simple compilation de données ou d'informations, ni une belle synthèse des études et travaux de recherche antérieurs. Il doit constituer en principe un apport significatif nouveau, original, un surplus de connaissances au domaine concerné tant au plan théorique, méthodique qu'à celui des résultats déjà connus.

Le mémoire rédigé et soutenu est un document scientifique qui appartient désormais à l'institut universitaire : Il est archivé et gardé en bibliothèque, à la disposition des chercheurs ou des étudiants des générations à venir. Mais, il reste toujours attaché au nom de celui qui l'a produit. S'il est de qualité douteuse ou médiocre, il reste un déshonneur pour l'auteur qui n'y peut plus rien.

III- LES CARACTERISTIQUES DU MEMOIRE

Le trait dominant du mémoire peut être descriptif ou normatif :

- ***Descriptif*** : L'Etudiant rend compte d'une situation, d'un travail qu'il décrit. Il effectue généralement un diagnostic de la situation.
- ***Normatif*** : L'Etudiant va au-delà du diagnostic et préconise des solutions, des recommandations et des méthodes.

En pratique, il est fréquent que les mémoires incluent les deux aspects. Parfois, les deux aspects sont même exigés. Ils sont d'ailleurs inséparables si le mémoire est réalisé dans le cadre d'un stage effectué en entreprise.

CHAPITRE II : PHASES DE REALISATION DU MEMOIRE

Quel que soient les sujets traités, un mémoire de fin d'étude comporte cinq grandes phases :

- **La Phase préparatoire;**
- **La Phase d'investigation et de construction de l'objet d'étude ;**
- **La Phase d'organisation des idées et d'élaboration du plan d'étude ;**
- **La Phase de rédaction du mémoire ;**
- **La Phase finale.**

Comme son nom l'indique, la phase préparatoire comprend tout ce qui doit être fait avant et en vue d'arriver à une conception claire et organisée de l'étude elle-même. C'est une étude déterminante pour le reste du mémoire. **A- La phase préparatoire**

Elle concerne :

- *le choix du sujet de recherche ;*
- *Le projet d'étude ;*
- *Le choix du Directeur de mémoire.*

1- Le choix du sujet de recherche

Il faut noter que le choix du sujet revient d'abord à l'étudiant ; il se doit de trouver un sujet qui l'intéresse particulièrement. Ce choix est fait en fonction de *son goût personnel*, de *ses capacités intellectuelles*, de *du domaine de spécialisation*, de *ses aspirations professionnelles* (ses enjeux du point de vue social) ; de *la pertinence sociale* et de *l'intérêt et du rendement de l'étude envisagée*.

Elle doit être une contribution intéressante à la recherche scientifique.

Toutefois, le maître de stage pour une raison ou une autre peut imposer un sujet au stagiaire. Qu'il soit trouvé par l'étudiant ou les encadreurs, le sujet doit susciter un intérêt général, constituer une contribution à la résolution d'un problème lié à l'entreprise en général et au service d'accueil en particulier.

Le sujet choisi doit posséder les caractéristiques suivantes :

- ***L'Originalité*** : Le sujet ne doit jamais avoir été traité par un autre étudiant. L'étudiant s'efforcera de faire un travail personnel.
- ***Le sujet doit être en relation avec la formation théorique*** : Pour réaliser votre mémoire, vous devez avoir assimilé les enseignements dispensés au cours de la formation théorique. A la lecture de votre mémoire, il sera manifeste que vous dominez les connaissances qui vous ont été enseignées et que vous avez été capables de les mettre en application ou de les expérimenter lors de votre stage.
- ***Un sujet qui vous intéresse*** : Pour un travail de cette importance, il est recommandé de choisir un sujet pour lequel vous ressentez un intérêt personnel et que aurez du plaisir à traiter.
- ***Un sujet qui intéresse les professionnels*** : Dans la perspective professionnelle, il est important de choisir un sujet répondant aux attentes du secteur professionnel vers lequel vous vous orientez ou de l'organisme où vous effectuez un stage ou une investigation.

- ***Un sujet présentant une forte faisabilité*** : La faisabilité d'un mémoire doit respecter certains principes, en l'occurrence :

- ❖ **Sur le plan temporel** : Le sujet doit être traité dans le délai prévu.
- ❖ **Sur le plan matériel** : soyez conscient des frais que peuvent entraîner certains projets de mémoire.

Il est recommandé de prévoir un budget conséquent.

2 - Le projet d'étude

Ce projet qui sera discuté et amendé avec le directeur de mémoire constitue l'ossature du travail de recherche. Dans ce travail préparatoire, l'accent sera mis sur :

- *L'objet d'étude* : Présentation du sujet, justification de son choix, définition des termes pertinents.
- *La revue documentaire*: C'est la recension critique des études et travaux sur la question traitée ou le domaine concerné.
- *La problématique*: Détermination de la question principale et des questions secondaires.
- *Les objectifs*: Détermination de l'objectif général et objectif spécifique ou opérationnel.
- *Les hypothèses*: Détermination de l'hypothèse principale et des hypothèses secondaires.
- *Le plan provisoire*: Détermination du squelette du travail à effectuer.

3- Le choix du Directeur de Mémoire

Muni d'un sujet ou d'un projet de mémoire, le candidat va chercher un encadreur. Il le choisit en fonction certes de sa renommée dans l'école mais surtout de sa compétence reconnue dans le domaine concerné, sa particularité dans l'encadrement des mémoires qu'il accepte de diriger ; Ses intérêts personnels pour le sujet traité. Ce qui entre dans sa sphère de recherche ; sa préoccupation pour le sujet, la sympathie qu'il inspire et sa disponibilité à tout égard. Contrairement à ce qu'on laisse croire, les étudiants savent apprécier les qualités professionnelles et pédagogiques des enseignants. Et, c'est ce que les étudiants considèrent lorsqu'ils doivent choisir un directeur de mémoire.

C'est le maître d'œuvre indispensable qui effectue le suivi scientifique de l'étudiant depuis sa recherche jusqu'à sa soutenance.

Son influence fiable et forte sur les travaux des étudiants se ressent et marque indubitablement les mémoires dont il assure la qualité et assume la responsabilité.

De façon générale, le Directeur de Mémoire est chargé de :

- Fournir à son étudiant des informations et éclaircissements sur le sujet choisi, de recadrer le sujet, d'attirer son attention sur les mémoires déjà soutenus sur ce même thème, de réorienter la recherche vers des questions plus pertinentes et plus productives.
- L'aider à faire l'état des connaissances sur la question traitée en lui fournissant les premières références d'une bibliographie de base lui permettant par la suite d'organiser tout seul sa recherche documentaire ;

- Lui fournir des informations théoriques et méthodologiques : réunions scientifiques et séminaires susceptibles de l'intéresser, ouvrages et références pouvant l'aider à approfondir son étude ;
- Lui expliquer de manière précise, comment faire un mémoire depuis sa conception, sa rédaction jusqu'à la soutenance ;
- Lire les travaux remis, faire des observations tant sur la forme que sur le fond ;
- Lui donner des conseils sur l'évolution et la construction de la problématique.

B - la phase d'Investigation et de construction de l'objet d'étude

Cette étape qui précède la rédaction du mémoire consiste à faire des recherches pour la construction de l'étude. Elle concerne tous les efforts qui sont faits pour circonscrire le sujet et tous les moyens à mettre en œuvre pour réaliser le mémoire. Elle est très importante car elle fournit au mémoire tout son fondement, sa perspective, ses promesses et sa portée. C'est la collecte des idées et informations de toute nature.

C'est la phase de la mise en place de toute la logistique nécessaire et de tous les moyens heuristiques (*qui favorisent la découverte*). C'est en somme, le déploiement plus élaboré ; le développement plus minutieux du projet d'étude susmentionné.

Elle comprend :

- *La présentation et l'explication du sujet,*
- *L'élaboration et la spécification de la problématique* : Il s'agit de l'identification et la formulation claires et précises d'un problème particulier, spécifique de recherche, dit aussi question centrale de recherche. C'est de repérer dans le sujet retenu ce qui pose problème et pour lequel on décide d'entreprendre cette étude pour y trouver des solutions ou apporter des éléments de réponse.
- *La recherche documentaire ou bibliographique* : *Inventaire des ouvrages et documents, La recension critique des ouvrages, études et travaux sur la question traitée.*

- ***La détermination des objectifs*** : Il s'agit de préciser les objectifs(général et spécifiques) visés par l'étude; le but réel à atteindre, la finalité recherchée. Les opérations à conduire pour atteindre l'objectif général formulé.
- ***La détermination des hypothèses*** : L'hypothèse principale et les hypothèses annexes permettent de saisir les enjeux et les intérêts de la question principale.
- ***La recherche de Méthodes d'analyse appropriées.***
- ***L'établissement du plan de l'étude qui est l'ossature, le plan directeur du mémoire.***

C - La phase d'organisation des idées et d'élaboration du plan de l'étude

Cette étape qui précède la rédaction du mémoire passe par plusieurs opérations indispensables qui consistent à :

- Trier et sélectionner tous les éléments d'informations accumulées sur le sujet ;
- Dépouiller les documents et les ouvrages lus pour en tirer le meilleur profit ;
- Organiser les données recueillies ;

- Ordonner et classer les fiches thématiques, bibliographiques ;
- Retravailler et remanier le premier plan pour obtenir un plan bien élaboré, plus complet et plus cohérent, en indiquant les principales articulations de l'étude avec la progression et l'argumentation.

Un bon plan est très important dans la rédaction d'un mémoire car il constitue la fondation sur laquelle se bâtit le travail à réaliser.

D - La phase de rédaction

Cette phase consiste à rédiger l'étude entreprise, à mettre par écrit et à développer les idées accumulées, les données recueillies selon un plan progressif et en suivant une logique démonstrative. C'est une analyse perspicace et judicieuse, des commentaires pertinents, soutenus par des explications convaincantes, des arguments solides et par des illustrations et exemples probants.

L'étudiant doit éviter donc de recopier de manière tacite des passages de livres existants ou paraphraser béatement des extraits d'ouvrages et de mémoires traitant d'une façon ou d'une autre des aspects du sujet choisi, sans indiquer la source.

Un mémoire au contraire, est une manière très intelligente de restituer des lectures bien assimilées, de mettre en valeur des connaissances et des compétences. C'est aussi la capacité d'exprimer un point de vue *personnel* sur le sujet, de prendre position, de proposer des alternatives, de défendre ou de soutenir une thèse, au sens académique du terme.

E - la phase finale

Cette étape concerne les dernières choses à faire pour la mise au point du mémoire avant sa soutenance. Il s'agit par exemple :

- *De la saisie du manuscrit,*
- *Du dépôt du tapuscrit auprès du directeur de recherche pour lecture et approbation,*
- *Des séances de travail avec lui.*

La phase finale prend aussi en compte:

- *Le temps de correction,*
- *Le temps d'aménagement ou de réajustement de l'étude,*
- *Les approfondissements complémentaires demandés,*
- *La réécriture de certains passages.*

Elle englobe enfin tout ce qu'on a l'habitude d'appeler le *toiletage du mémoire*.

Si le travail soumis au directeur pour validation et contrôle de qualité obtient son visa, il est envoyé au ***comité scientifique*** pour recueillir l'avis de deux instructeurs compétents. Si les avis sont favorables, il ne reste plus que les démarches administratives et pédagogiques pour l'organisation effective de la soutenance publique du mémoire.

CHAPITRE III: LES ELEMENTS CONSTITUTIFS DU MEMOIRE

Il existe deux catégories de Mémoire en l'occurrence le Mémoire fondamental et le Mémoire appliqué. Quelle que soit sa catégorie le mémoire doit comporter des éléments fondamentaux. Il s'agit de l'organisation apparente et pratique de l'étude avec les composantes essentielles, les principales rubriques qui la constituent, depuis la page de couverture jusqu'à la table des matières en passant par les pages liminaires, le corps du mémoire, le glossaire, la bibliographie et les annexes.

I - La page de couverture

C'est l'emballage du mémoire, l'élément extérieur qui attire de prime abord l'attention. Imprimée sur du papier cartonné rigide, la couverture du mémoire selon qu'il soit appliqué ou fondamental comporte généralement les informations suivantes, de haut en bas:

I-a- La page de couverture du Mémoire appliqué

- Le Ministère de tutelle: *Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique*(en haut, excentré à gauche);
- Le nom et le logo de l'établissement ou de l'institut (*en dessous du ministère de tutelle*);
- Le nom et le logo de l'entreprise où le stage a été effectué ainsi que le ministère dont elle dépend(*en haut, excentré à droite*);
- L'emblème de la Côte-D'ivoire (*le drapeau*), précédé de la mention *République de Côte-D'ivoire*, suivi de la devise **Union-Discipline-Travail** (*centré, au dessus de l'emplacement du Ministère et du logo de l'entreprise*);
- L'appellation du document : *Mémoire en vue de l'obtention du diplôme de.....* (*au milieu*);

la détermination de la filière de formation: option
(centrée, en dessous de l'appellation

- L'année académique de formation théorique(*sous la filière de formation*)

-Le thème du mémoire en encadré et en police attrayante et marquante.(centré, en dessous de la filière de formation) ;

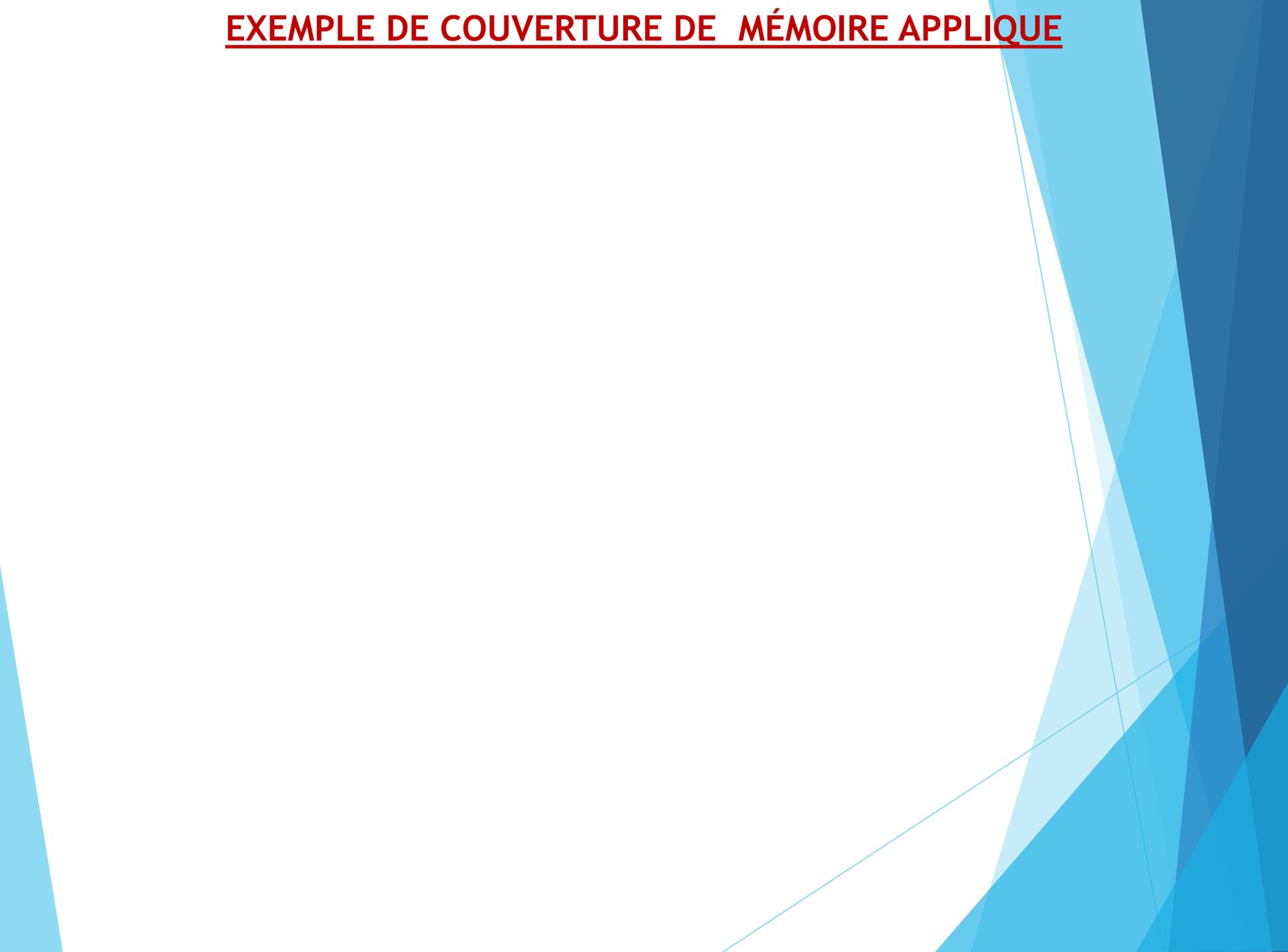
-Le nom (*en majuscule*) et les prénoms de l'impétrant (*en minuscule*);(centré, en dessous du thème);

-Le nom (*en majuscule*) et les prénoms du directeur de mémoire (*en minuscule*) suivi de son titre(*en bas, excentré à droite*);

-Le nom (*en majuscule*) et prénoms du directeur de stage (*en minuscule*) suivi de sa fonction (*en bas, excentré à gauche*);

- L'année de soutenance(*centrée, en dessous des noms des directeurs*)

EXEMPLE DE COUVERTURE DE MÉMOIRE APPLIQUE

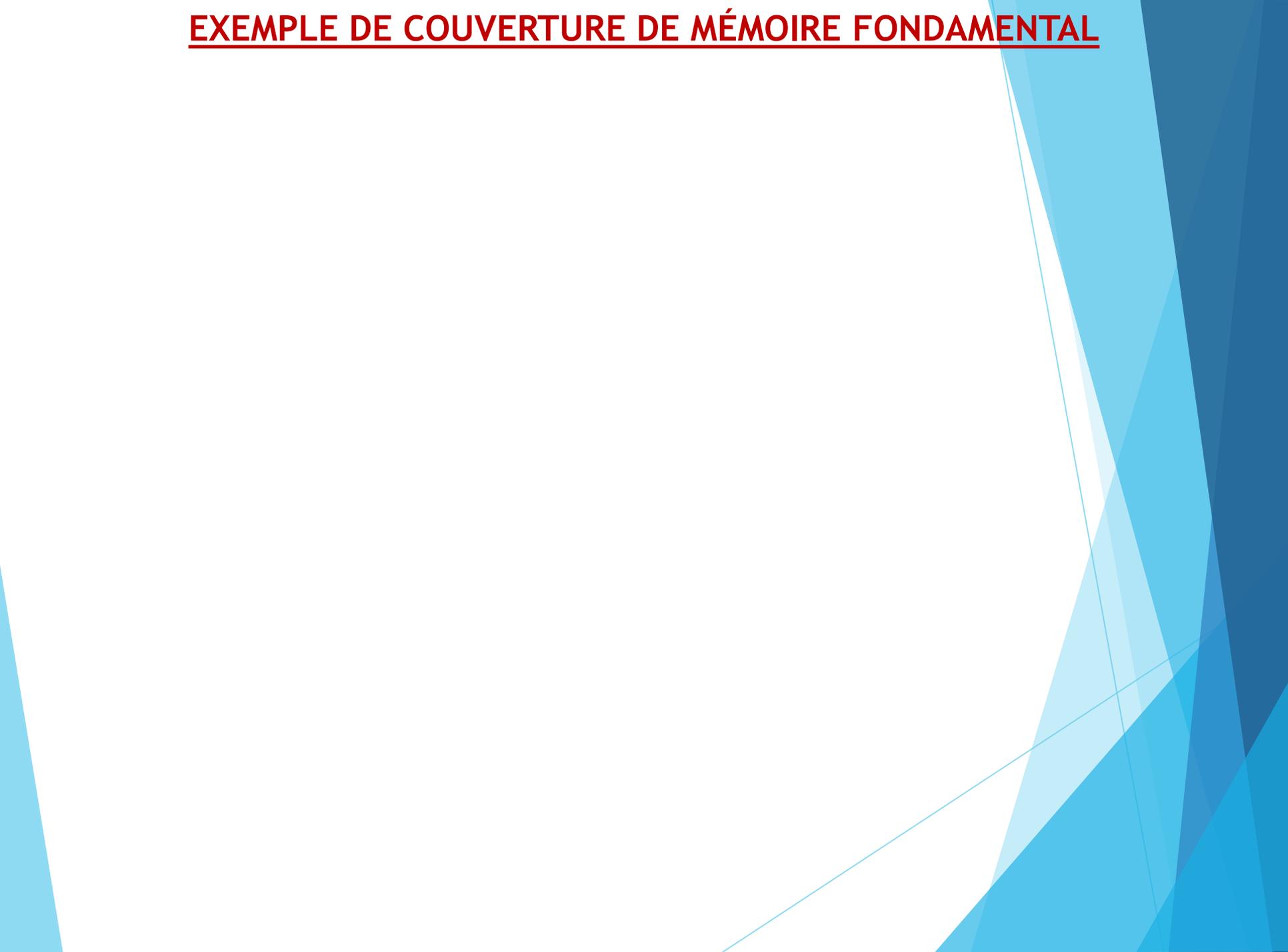


I-b- La page de couverture du Mémoire fondamental

- Le ministère de tutelle (*idem*);
- Le nom et le logo de l'établissement ou de l'institut (*idem*);
- L'emblème de la Côte-D'ivoire(*le drapeau*), précédé de la mention *République de Côte-D'ivoire*, suivi de la devise *Union-Discipline-Travail* (*excentré, à droite*);
- L'appellation du document (*idem*);
- la détermination de la filière de formation (*idem*);
- L'année académique de formation théorique (*en dessous de la filière de formation*);

- Le thème du mémoire (*idem*);
- Le nom (*en majuscule*) et les prénoms de l'impétrant(*en minuscule*); (*en bas, excentré à gauche*)
- Le nom (*en majuscule*) et les prénoms du directeur de mémoire (*en minuscule*) suivi de son titre (*en bas, excentré à droite*) ;
- L'année de soutenance (*centré, en dessous des noms*).

EXEMPLE DE COUVERTURE DE MÉMOIRE FONDAMENTAL



II- Les pages liminaires

Elles comportent *la page de garde, la page du titre, le sommaire, la dédicace, les remerciements, l'avant-propos, la signification des sigles et abréviations, la table des illustrations.*

1 - La page de garde

Elle vient juste après la couverture. C'est une page blanche, vierge, non imprimée sur laquelle les membres de jury peuvent prendre note.

2 - La page du titre

Elle reprend les mêmes indications mentionnées sur la couverture au point qu'elle apparaît souvent dans les mémoires comme une simple photocopie de la couverture.

3 - Le sommaire

Placé au début du mémoire, le sommaire est par définition une vue panoramique du travail effectué, un aperçu plus synthétique, plus schématique, plus bref. C'est la liste des parties, des chapitres ou des subdivisions qui composent le mémoire.

Le sommaire figure sur une seule page et donne une idée globale du plan du travail. C'est un impératif qu'il soit paginé et que les différentes subdivisions soient numérotées.

Le sommaire est une version moins détaillée de la table des matières qui figure en fin de mémoire. Il indique la page du début de chaque partie ou sous-partie.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE.....	1
PREMIERE PARTIE : ETUDE THEORIQUE SUR LA GESTION CLIENTELE.....	5
CHAPITRE 1 : LA GESTION CLIENTELE, UNE REALITE EVOLUTIVE.....	6
CHAPITRE 2 : LA PLACE DE LA GESTION CLIENTELE.....	25
DEUXIEME PARTIE : ETUDE CRITIQUE DE LA GESTION CLIENTELE DE DORAVILLE.....	35
CHAPITRE 1 : LA POLITIQUE CLIENTELE DE DORAVILLE.....	36
CHAPITRE 2 : ANALYSE CRITIQUE.....	51
TROISIEME PARTIE : PLAN D' ACTIONS	63
CHAPITRE 1 : FAIBLESSES ET MENACES.....	64
CHAPITRE 2 : PLAN D' ACTION STRATEGIQUE	

4 - La dédicace

C'est un mot aimable en début de mémoire à l'endroit d'une personne chère ou respectée qu'on veut honorer ; une personne à qui on tient à rendre hommage. On exprime par là une marque soit d'affection (parent, conjoint(e), ami), soit d'admiration et de considération (un professeur, un homme politique, un artiste), soit de reconnaissance (un bienfaiteur, un professeur), soit de sympathie et de solidarité (au peuple, aux exploités, aux victimes de guerre).

NB : Il n'est pas d'usage de dédier son mémoire à Dieu ou de le remercier.

5 - Les remerciements

Il est tout à fait normal et courtois de réserver une page spéciale au début, pour remercier des personnes qui, d'une façon ou d'une autre, ont aidé à la réalisation du travail de recherche jusqu'à sa soutenance.

Ces remerciements s'adressent, en tout premier lieu au directeur de mémoire qui, plus que tout autre, a suivi ce travail de très près sur plusieurs mois ; ensuite aux parents, au personnel de l'entreprise, au corps professoral, aux amis. Les remerciements quel que soient leurs destinataires, doivent être sobres, francs et sincères.

NB : les remerciements sont motivés

6 - L'Avant-propos

L'intérêt principal de l'avant-propos est d'apporter des informations et des explications utiles à la compréhension de certains problèmes sur l'étude effectuée. Il sert par exemple à expliquer le contexte du domaine de spécialisation et du sujet, les conditions particulières ou les contraintes dans lesquelles le travail a été fait ; par exemple les difficultés rencontrées et les moyens mis en œuvre pour les surmonter.

L'avant-propos est également la vitrine pour vanter les mérites de l'école où la formation de l'impétrant a été effectuée. Il permet d'exposer par ricochet les cycles de l'école et les différentes filières de formation. C'est un aspect marketing pour faire connaître l'école à quiconque lira le document et l'inciter à s'y inscrire.

7 - La Synthèse du mémoire(facultative)

C'est une étape facultative qui consiste à faire une synthèse de l'étude effectuée en deux pages maximum. Elle doit être facilement compréhensible par tout profane. Elle comprend l'essentiel du mémoire concernant l'analyse et les recommandations. On retrouvera dans la synthèse les éléments suivants:

- Le rappel de l'objet de l'étude;
- Le rappel succinct de la méthodologie;
- Les principaux résultats
- Et les recommandations faites par l'étudiant.

8 - La Signification des sigles et abréviations

N°	SIGLES OU ABREVIATIONS	SIGNIFICATIONS	PAGES
1	BIAO	Banque Internationale de l'Afrique de l'Ouest	14
2	BICICI	Banque Internationale pour le Commerce et l'Industrie en Côte d'Ivoire	14
3	BNI	Banque Nationale d'Investissement	14
4	CA	Chiffres d'affaires	3
4	NCR	Non Consommateur Relatif	3
5	PEL	Plan d'Epargne Logement	37
	PME - PMI	Petites et Moyennes Entreprises / Industries	12
6	PPI	Prêt Personnel Immobilier	37
7	PPO	Prêt Personnel Ordinaire	37
8	S.A	Société Anonyme	23
9	S.A.R.L	Société Anonyme à responsabilité Limitée	52
10	SGBCI	Société Générale de Banques en CI	1
11	SIB	Société Ivoirienne de Banque	14
12	SIM	Système d'Intelligence Marketing	55

9 - La table des illustrations

N°	DESCRIPTIONS	Pages
Tableau 1	Schéma de la typologie des marchés	6
Tableau 2	Tableau de répartition des effectifs SGBCI	11
Tableau 3	Tableau de classement de la profession	14
Tableau 4	Tableau de souscription clientèle SGBCI	29
Tableau 5	Tableau de clientèle dupliquée de la SGBCI	30
Tableau 6	Tableau des entreprises concurrentes	30
Tableau 7	Tableau d'attrait chez les concurrents	31
Tableau 8	Tableaux d selon les critères socioéconomiques e goûts et préférences	31-32
Tableau 9	Tableau de motifs de résiliation éventuelle de contrat avec la SGBCI	33
Tableau 10	Tableau du plus mauvais souvenir à la SGBCI	34
Tableau 11	Tableau des éléments de garantie de la satisfaction client	36
Tableau 12	Tableau de notation (évaluation) de la SGBCI	36
Tableau 13	Tableau de propositions magiques	37

III- la structure du mémoire

Par structure du mémoire, on désigne le découpage et l'organisation apparente de l'étude avec les composantes essentielles, les principales rubriques qui la constituent, depuis l'introduction jusqu'à la table des matières.

1- INTRODUCTION GENERALE

L'introduction doit être précédée d'une page de garde. Elle comporte au moins 2 à 3 pages.

Elle informe sur le sujet traité. Elle situe le cadre du travail et présente aussi le plan adopté. L'idéal est qu'elle suscite l'intérêt du lecteur et lui donne envie de lire l'ensemble du document.

L'introduction comporte généralement les éléments suivants :

- **La présentation du sujet** : Situation du contexte et du cadre général de la recherche, définition des termes- clés, balisage du sujet.

- **L'importance du sujet** : Il convient de souligner la motivation et l'intérêt du sujet que vous traitez. Le lien du sujet avec l'actualité, sa prééminence dans le secteur d'activité que vous voulez embrasser.

-Les objectifs de l'étude: C'est la contribution que le chercheur espère apporter en étudiant un problème donné. C'est aussi la finalité visée par l'étude. Ils doivent être en phase avec la question principale de recherche.

- L'insertion du sujet: C'est le rappel du sujet.

- La problématique: Toute recherche a pour point de départ une situation qui fait problème et qui amène à se poser des questions, question qui appelle ou exige des explications ou des réponses. La problématique est une question de nature conceptuelle qui met en perspective l'ensemble des liens qui existent entre les faits, les acteurs et les composantes d'un problème donné. C'est la question qui précise la partie du sujet que vous avez choisi de traiter. Les questions de recherche sont précisées à l'aide des enquêtes exploratoires et des recherches documentaires effectuées. Elle comprend la question principale et les questions secondaires.

-Méthode d'approche ou outils d'analyse:

Ce sont des théories instituées; des méthodes éprouvées. Il incombe à l'étudiant de les connaître et d'en apprécier les fondements. Selon les sujets, les objectifs de l'étude, la problématique formulée, les méthodes d'analyse peuvent varier.

-Le plan de l'étude:

Il est important à ce niveau de la recherche, d'établir un plan cohérent, évolutif, démonstratif et logique de travail pour résoudre la problématique annoncée et vérifier par ricochet les hypothèses. Elle permet de spécifier les différentes parties du mémoire.

2- Le Développement

Le corps du Mémoire, qu'il soit fondamental ou appliqué, est composé de deux ou trois parties au plus. Ces différentes parties doivent être équilibrées. Chaque partie du Mémoire doit être précédée d'une page comportant le titre de la partie (une numérotation invisible).

Le corps du Mémoire est composé de pages:

- Présentées au format normalisé de 21 cm×29.7 cm, selon le « portrait vertical » sauf pour les tableaux synoptiques que l'on peut présenter en format « paysage horizontal ».
- Imprimées en recto uniquement.
- Cadrées de la sorte:
 - Le standard de marge de droite, haut, bas est de 2.5 cm. Celui de gauche est exclusivement de 3 cm pour inclure la reliure.
 - Une En-tête de 1.3 cm à partir du bord.

Cette en-tête comporte *le thème du Mémoire (centré)*.

- Un pied de page de 1.3 cm à partir du bord. Il comporte:

- *Le nom de l'établissement où est soutenu le Mémoire;*
- *Le nom et les prénoms du candidat;*
- *Le niveau d'étude du candidat.*
- *Le numéro de la page.*

NB: Toutes les feuilles du Mémoire doivent être numérotées sauf les pages liminaires et les annexes.

- Dactylographiées en interligne 1.5 avec une police de caractère « *Time New Roman* » de taille 12, (*10 pour les notes en bas de page*). Ou « *Arial* » de taille 11, (*10 pour les notes en bas de page*)

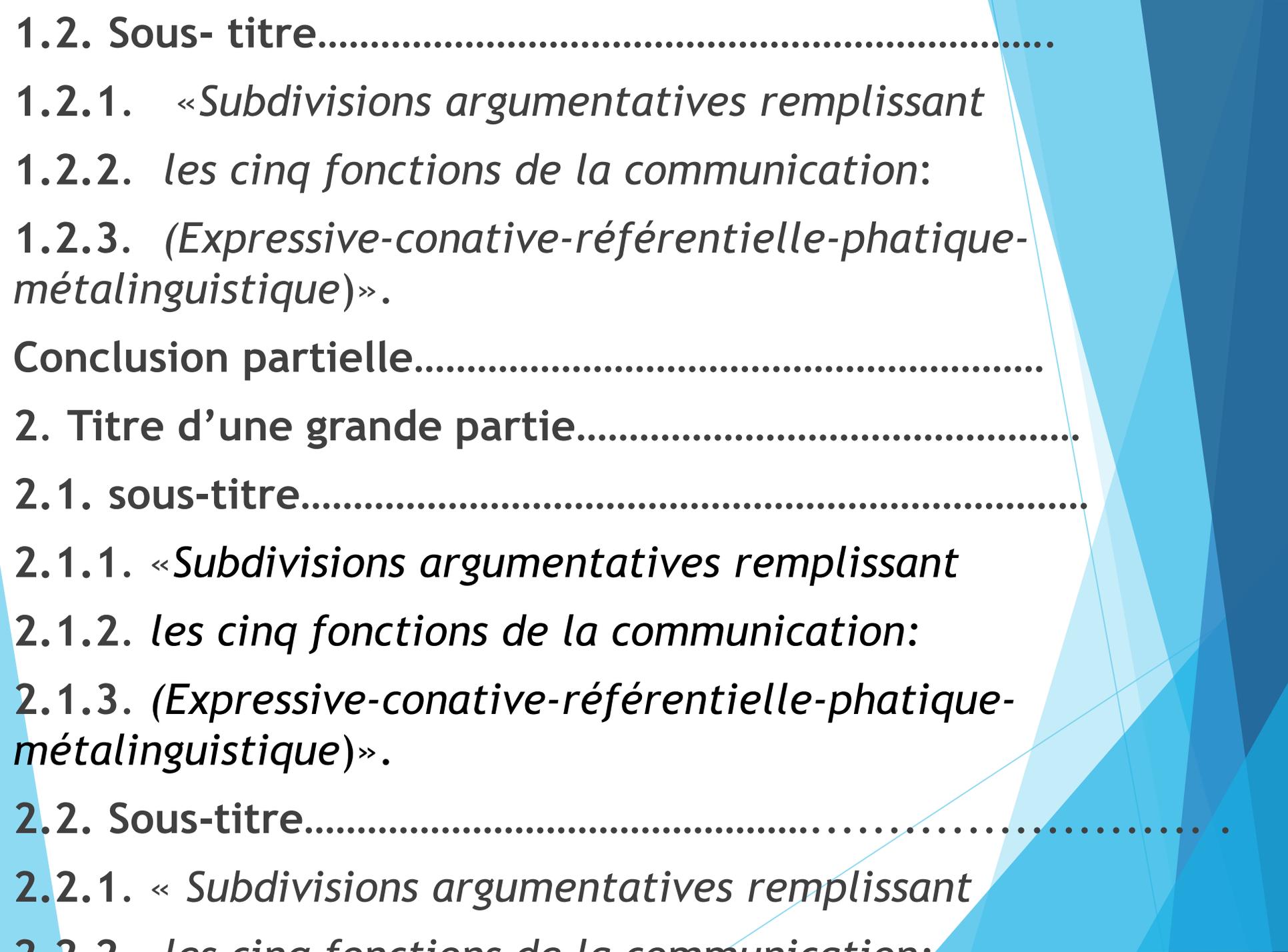
- Du papier blanc et une encre noire sont utilisés pour l'impression. Il faut être méfiant avec l'utilisation des couleurs. Il faut donc utiliser judicieusement les couleurs et une signalétique claire doit être associée.

Plusieurs types de plans existent pour développer notre Mémoire. Nous retiendrons cependant trois plans célèbres qu'il conviendrait à chaque étudiant de valoriser par la célérité de ses recherches.

PLAN I

Pages

Introduction générale.....	
Première Partie:	
1. Titre d'une grande partie	
1.1. Sous-titre	
1.1.1. « <i>Subdivisions argumentatives remplissant</i>	
1.1.2. <i>5 fonctions de la communication:</i>	
1.1.3. <i>(expressive-conative-référentielle-phatique-</i>	
<i>métalinguistique) ».</i>	



1.2. Sous- titre.....	
1.2.1. <i>«Subdivisions argumentatives remplissant</i>	
1.2.2. <i>les cinq fonctions de la communication:</i>	
1.2.3. <i>(Expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique)».</i>	
Conclusion partielle.....	
2. Titre d'une grande partie.....	
2.1. sous-titre.....	
2.1.1. <i>«Subdivisions argumentatives remplissant</i>	
2.1.2. <i>les cinq fonctions de la communication:</i>	
2.1.3. <i>(Expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique)».</i>	
2.2. Sous-titre.....	
2.2.1. <i>« Subdivisions argumentatives remplissant</i>	
2.2.2. <i>les cinq fonctions de la communication:</i>	

Deuxième Partie:

1. Titre d'une grande partie.....

1.1. Sous-titre.....

1.1.1. «*Subdivisions argumentatives remplissant*

1.1.2. *5 fonctions de la communication:*

1.1.3. (*expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique*) ».

1.2. Sous- titre.....

1.2.1. «*Subdivisions argumentatives remplissant*

1.2.2. *les cinq fonctions de la communication:*

1.2.3. (*Expressive-conative-référentielle-phatique- métalinguistique*)».

Conclusion partielle.....

2. Titre d'une grande partie.....	
2.1. sous-titre.....	
2.1.1. <i>«Subdivisions argumentatives remplissant</i>	
2.1.2. <i>les cinq fonctions de la communication:</i>	
2.1.3. <i>(Expressive-conative-référentielle-phatique-</i>	
<i>métalinguistique)».</i>	
2.2. Sous-	
titre.....	
2.2.1. <i>« Subdivisions argumentatives remplissant</i>	
2.2.2. <i>les cinq fonctions de la communication:</i>	
2.2.3. <i>(expressive-conative-référentielle-phatique-</i>	
<i>métalinguistique)».</i>	
Conclusion	
partielle.....	
Conclusion générale.....	

PLAN II

PAGES

Introduction Générale	
Première Partie:	
<u>Chapitre I</u> : Titre d'une grande partie.....	
I- Sous-titre.....	
I- 1 « <i>Subdivisions argumentatives remplissant</i>	
I-2 <i>5 fonctions de la communication:</i>	
I-3 (<i>expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique</i>)».	
II- Sous-titre	
II-1 « <i>Subdivisions argumentatives remplissant</i>	
II-2 <i>5 fonctions de la communication:</i>	
II-3 (<i>expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique</i>)».	
Conclusion partielle	

Chapitre 2: Titre d'une grande partie

I- Sous-titre

I-1 «*Subdivisions argumentatives remplissant*

I-2 *5 fonctions de la communication:*

I-3 (*expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique*)».

II- Sous-titre

II-1 «*Subdivisions argumentatives remplissant*

II-2 *5 fonctions de la communication:*

II-3 (*expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique*)».

Conclusion partielle

Deuxième partie:	
Chapitre I: Titre d'une grande partie	
I- Sous-titre	
I-1 « <i>Subdivisions argumentatives remplissant</i>	
I-2 <i>5 fonctions de la communication:</i>	
I-3 (<i>expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique</i>)».	
II- Sous-titre	
II-1 « <i>Subdivisions argumentatives remplissant</i>	
II-2 <i>5 fonctions de la communication:</i>	
II-3 (<i>expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique</i>)».	
Conclusion Partielle	

Chapitre 2: Titre d'une grande partie

I- Sous-titre

I-1 «*Subdivisions argumentatives remplissant*

I-2 *5 fonctions de la communication:*

I-3 (*expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique*)».

II- Sous-titre

II-1 «*Subdivisions argumentatives remplissant*

II-2 *5 fonctions de la communication:*

II-3 (*expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique*)».

Conclusion partielle

PLAN III

Pages

Introduction générale.....	
Première partie:.....	
Chapitre 1: Titre d'une grande partie.....	
Section 1: Sous- titre.....	
1.1 «Subdivisions argumentatives remplissant cinq fonctions	
1.2: de la communication.	
1.3: (Expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique.) »	
Section 2: Sous-titre.....	
2.1: «Subdivisions argumentatives remplissant cinq fonctions	
2.2: de la communication.	
2.3: (Expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique.) »	
Conclusion Partielle	

Chapitre 2: Titre d'une grande partie.....

Section 1: Sous- titre.....

1.1 «Subdivisions argumentatives remplissant cinq fonctions

1.2: de la communication.

1.3: (Expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique.)»

Section 2: Sous titre.....

2.1: «Subdivisions argumentatives remplissant cinq fonctions

2.2: de la communication.

2.3: (Expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique.)»

Conclusion Partielle

Deuxième partie:

Chapitre 1: Titre d'une grande partie

Section 1: Sous-titre

1.1: «Subdivisions argumentatives remplissant les cinq fonctions

1.2: de la communication.

1.3: (Expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique) »

Section 2: Sous-titre

2.1: «Subdivisions argumentatives remplissant les cinq fonctions

2.2: de la communication.

2.3: (Expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique) »

Conclusion Partielle

<u>Chapitre 2</u> : Titre d'une grande partie.....	
Section 1 : Sous- titre.....	
1.1 «Subdivisions argumentatives remplissant cinq fonctions	
1.2 : de la communication.	
1.3 : (Expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique.)»	
Section 2 : Sous titre.....	
2.1 : «Subdivisions argumentatives remplissant cinq fonctions	
2.2 : de la communication.	
2.3 : (Expressive-conative-référentielle-phatique-métalinguistique.)»	
Conclusion Partielle	
Conclusion générale	

3- LA CONCLUSION GENERALE

Au même titre que l'introduction générale, elle est précédée d'une page comportant un titre. Elle referme le débat. Une bonne conclusion comporte deux parties :

➤ Premièrement:

- Récapitule les points essentiels de la démonstration; la synthèse de tous les aspects significatifs du travail.

- Répond aux questions posées dans l'introduction.

➤ Deuxièmement:

- Donne des perspectives, des méthodes pratiques de traitement des problèmes énoncés, des solutions concrètes et résolutoires des différentes préoccupations à l'ordre du jour;

- Donne des recommandations, des suggestions et des propositions. Mettre en valeur la contribution de son étude à l'avancée scientifique dans le domaine concerné.

La conclusion doit comporter au moins 2 à 3 pages.

4- LE GLOSSAIRE

Dans cette partie, le candidat expliquera le sens des mots spécifiques employés dans le mémoire qui pourraient être méconnus du lecteur.

EX: Grille d'observation ouverte: Grille d'observation dans laquelle les comportements à observer n'ont pas été déterminés à l'avance par le chercheur.

5- LA BIBLIOGRAPHIE

Les références et les sources de vos citations doivent être retenues obligatoirement. Il est recommandé de mentionner uniquement les ouvrages qui ont été effectivement lus.

La bibliographie se construit avec beaucoup de précisions et doit contenir selon la caractéristique, un certain nombre d'informations spécifiques. Il existe un ordre à respecter.

A- Pour les ouvrages généraux et spécialisés:

- Le nom et prénoms de l'auteur;
- Le titre complet de l'ouvrage en italique;
- Le nom de l'éditeur;
- La date de parution ou de l'édition;
- Le nombre de pages.

Ex: KAKOU Delacroix, *De la comptabilité générale à la comptabilité approfondie*, Éditions minuit, 2002, 434 pages.

B- Pour les Articles:

- Le nom et prénoms de l'auteur,
- Le titre de l'article entre guillemets,
- Le titre de la revue en italique,
- Le numéro de la revue,
- La date,
- Les pages X à Y.

Ex: ANOH Valentin, « L'augmentation de la création de valeur », *Revue de l'association nationale des créateurs de valeurs*, N.103, Novembre 2007, Pages 36 à 44.

C- Pour les Mémoires:

- Le nom et prénoms de l'impétrant;
- Le titre de l'ouvrage en italique;
- La nature du document et le lieu;
- L'année de soutenance et le nombre de pages.

Ex: M. MONSOH Coulibaly,

La recherche d'une amélioration de la pertinence des coûts à partir des calculs des coûts des activités ABC, exemple d'application à la RATP,
Mémoire de Master, Sorbonne Paris IX, Décembre 2010, 100 pages.

D- La cybergraphie ou webbographie:

Pour tout extrait sur internet, il faut mettre l'URL complète(Uniform Resource Locator). Une url est une désignation universelle pour indiquer une ressource sur internet.

Ex: <http://www.Espacegrh.com>(lien complet)

6- LES ANNEXES

Les annexes doivent être présentées dans l'ordre dans lequel vous y faites référence dans le corps du Mémoire. Dans le meilleur des cas, il faut les présenter dans un tableau similaire à celui de la liste des tableaux et figures.

7- LA TABLE DES MATIERES

C'est le plan détaillé du Mémoire. Il est donc plus explicite que le sommaire. La table des matières peut tenir en plusieurs pages car il comporte les grandes parties, les chapitres, les sous chapitres, les sections, les sous sections et les subdivisions.

CHAPITRE IV: LA SOUTENANCE DE MEMOIRE

La soutenance est la dernière étape de la recherche entreprise. Elle s'avère le moment le plus crucial et le plus spectaculaire de l'étude effectuée. En effet, après plusieurs mois de recherche acharnée, d'effort soutenu et de travail assidu dans le silence, l'isolement et la discrétion, à huis-clos avec le Directeur de Mémoire et le Directeur de Stage, voici arrivé le grand jour, le jour de prendre, publiquement et dans une cérémonie solennelle, la parole pour présenter le mémoire.

La cérémonie de soutenance correspond, dans les rites initiatiques africains, à la cérémonie de sortie des néophytes du bois sacré, le jour de présentation officielle et publique des jeunes initiés en tant qu'hommes, hommes accomplis, en tant qu'adultes ayant désormais la connaissance des choses sacrées et donc dignes d'intégrer la communauté sociale.

Cette épreuve probatoire révèle que l'étudiant maîtrise son domaine de recherche, comme possédant effectivement la science, la connaissance et qu'il peut la dispenser. C'est donc un honneur et une qualification que l'impétrant reçoit devant un jury composé de professeurs, et aussi en présence d'une foule de parents, de connaissance, d'amis et camarades chercheurs.

C'est pourquoi le postulant doit tout mettre en œuvre pour réussir sa soutenance, faire en sorte que la cérémonie soit non seulement l'épreuve de vérité dont il sort fier et la tête haute, mais aussi une fête dont il est le point de mire.

La soutenance consiste à présenter de vives voix, en public, devant un jury de spécialistes du sujet et de

C'est donc une occasion de présenter avec brio les idées importantes développées dans son mémoire, de convaincre l'auditoire, d'avoir l'adhésion des membres du jury, de les persuader qu'on est bel et bien l'auteur de ce travail en mettant en évidence ses connaissances sur la question traitée, ses capacités intellectuelles, son aisance scientifique, sa faculté d'expression et d'élocution et sa promptitude à répondre aux remarques, aux critiques et aux questions des membres du jury. Enfin la soutenance permet de confirmer ou d'infirmer l'opinion qu'on avait de l'étudiant après la lecture de l'étude rédigée.

II- Les différentes étapes de la soutenance

La Soutenance est une cérémonie importante dans la vie de l'étudiant et sa préparation commence dès que le mémoire est validé par le Directeur de Mémoire et le Comité scientifique. Elle comprend trois étapes :

- Le temps de préparation* ;
- La Soutenance elle-même* ;
- L'après Soutenance*.

A- Le temps de préparation

Comme tout événement important de la vie, la soutenance de Mémoire étant un moment solennel doit se préparer minutieusement. L'impétrant doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que cette occasion soit une réussite.

Ainsi, il doit :

- Régler les problèmes administratifs et pédagogiques : S'assurer de son inscription effective, que toutes les démarches relatives à la soutenance ont été faites.
- S'assurer que les documents ont été produits en nombre requis et sans erreur de pagination ni de disposition ni de forme.
- Préparer soigneusement l'exposé et écrire son texte de soutenance ; le soumettre obligatoirement au Directeur de Mémoire pourrait éventuellement, faire des observations et indiquer des améliorations à y apporter afin d'emporter aisément l'adhésion du jury.
- Apprendre à présenter son texte avec assurance, sans lire, car une lecture tout à azimuth fait mauvais effet et donne l'impression que le candidat ne domine pas son sujet, ou qu'il n'est pas l'auteur du texte qu'il lit.

-S'entraîner chez soi ou devant quelques camarades, à faire sa prestation en s'efforçant de faire tenir l'exposé dans les limites des 15 à 20 minutes prévues. Faire plusieurs répétitions avant le jour de la soutenance.

-Prévoir ou mettre à portée de main tout ce dont on aura besoin au cours de la soutenance : Crayon, Stylo, Feuille, Schéma, Photo, Graphique, sans oublier l'exemplaire du Mémoire.

-Prévoir avec l'administration, l'aménagement, l'équipement et la décoration de la salle de soutenance : Pots de fleur, sièges confortables pour les membres du jury, micro, ventilateur ou climatiseur.

-Annoncer la soutenance du mémoire par affiche sur tous les site de l'école.

-Mettre sur pied une petite équipe d'amis pour s'occuper des détails et veiller au bon déroulement de la cérémonie et pour le cocktail ou le rafraîchissement à la fin.

En gros, il est recommandé d'assister à une ou plusieurs soutenances de Mémoire avant de comparaître à son tour, devant son propre jury. On évite ainsi les erreurs de Néophyte commises par d'autres candidats. A quelques jours de la soutenance, il faut se trouver des moyens de décompression et de détente pour éviter le stress le jour j.

B- La Soutenance elle-même

1- Quelques conseils pratiques

La soutenance étant publique, le candidat doit tenir compte de quelques recommandations utiles avant et pendant cette cérémonie:

- S'assurer en entrant dans la salle que les exemplaires de Mémoire des membres du jury sont en place, que les fiches de procès-verbal et le registre de soutenance sont bien là.
- Venir avec une tenue correcte, sans ostentation excessive.
- Avoir un exemplaire du Mémoire pour s'y reporter en cas de besoin, prévoir de quoi écrire pour prendre note.
- Tenir à portée de main, bien rangés, bien classés les objets de référence pour les montrer, quand besoin s'imposera, sans avoir à chercher avec nervosité.

-Veiller à la gestion du temps alloué qui est de 15 à 20 minutes.

Dès que le Président du jury lui donne la parole, le candidat dit d'abord un mot de remerciement à l'endroit du président et des membres du jury, puis présente son exposé, d'une voix posée, distincte, audible du début à la fin.

Si les moyens matériels le permettent, il gagnerait à recourir aux technologies modernes très appréciées pour l'exposé oral devant grand public : ***Présentation avec vidéoprojecteur sous forme d'animation Powerpoint.***

Quand un membre du jury intervient, l'impétrant écoute et prend des notes (*observations, remarques, critiques, objections, questions*). Il doit savoir qu'il n'est pas tenu de réagir à toutes les critiques et de répondre à toutes les questions.

Cependant, il doit s'efforcer, sans faux-fuyant, de répondre à celles dont il a une réponse et surtout à celles qui lui permettent de se mettre en valeur. Il doit donner absolument son point de vue sur une question sur laquelle un membre du jury exige particulièrement une réponse.

Il doit s'exécuter en apportant des explications intelligentes, claires et convaincantes, en renvoyant au besoin à des pages spécifiques du Mémoire pour illustration.

Il doit essayer habilement de s'expliquer et de mieux expliciter sa pensée arguments à l'appui, chaque fois que des éclaircissements lui sont demandés.

Le candidat doit parler avec aisance et assurance ; répondre aux questions avec exactitude, précision et brièveté en faisant voir aux membres du jury qu'il possède bien son sujet, qu'il domine et maîtrise parfaitement son domaine, qu'il est effectivement l'auteur du Mémoire.

Dans tous les cas, l'impétrant doit éviter l'énervement, l'agressivité, l'impolitesse, la suffisance, l'impolitesse et l'obstination à l'endroit du jury.

Le candidat doit, au-delà de toutes considérations, accueillir les remarques et les critiques qui lui sont faites par ses Maîtres comme des contributions enrichissantes pour l'amélioration de son travail.

2- La conception du texte de soutenance

Le texte de soutenance du *Mémoire* ne doit pas être une bonne synthèse ou un simple résumé du travail effectué. Il faut éviter de répéter ce que les membres du jury savent déjà à travers la lecture du *Mémoire*. Il faut plutôt insister sur des aspects importants, des points essentiels du travail.

Dans cette perspective, le candidat pendant sa prestation d'une vingtaine de minutes doit s'efforcer de :

-Présenter le sujet, rappeler la définition des termes et l'orientation donnée ;

-Indiquer l'origine et l'originalité de cette étude : Comment est né l'idée d'une recherche sur cette question et dans ce domaine ? Les circonstances qui ont motivé le choix de ce sujet plutôt qu'un autre. En quoi se démarque-t-il des autres travaux effectués sur la question ?

- Rappeler la Problématique avec la question principale ou centrale autour de laquelle tout le travail a été organisé pour apporter des éléments de réponse.*
- Faire brièvement le point de la recherche sur le sujet ou l'état actuel des connaissances sur la question en relevant les controverses et les débats mais aussi les convergences.*
- Indiquer les outils de travail, les méthodes d'analyse employées pour parvenir à des résultats.*
- Présenter les principaux résultats ou les conclusions essentielles de cette étude.
Comparer ces résultats aux hypothèses de départ.*

-Rappeler les recommandations et les propositions faites.

-Souligner l'apport particulier de cette recherche au plan scientifique ou professionnel. En d'autres termes, qu'est-ce que cette étude apporte de plus au monde professionnel ? Quelle contribution ou solution pragmatique nouvelle apporte-elle aux entreprises du 21^{ème} siècle ?

-Indiquer enfin les questions qui restent en suspens et les points intéressants qui demandent à être approfondis dans des études ultérieures.

Après l'exposé du candidat, vient la série de questions pour évaluer son immersion et son expertise par rapport au sujet traité. Il doit être à la hauteur conformément aux conseils sus donnés.

Une fois la série de questions terminée, les échanges entre le candidat et les membres du jury clos, ceux-ci se retirent pour délibérer et prononcer l'admission ou le rejet avec la mention afférente.

L'admission donne lieu à une des mentions suivantes :

- **TRES BIEN** : (16/20 ; 17/20).
- **BIEN** : (14/20 ; 15/20).
- **ASSEZ BIEN** : (12/20 ; 13/20).
- **PASSABLE** : (10/20 ; 11/20).

Une fois la concertation du jury terminée, il procède à la proclamation des résultats de la délibération et l'attribution de la mention. Après applaudissements spontanés de l'assistance, les membres du jury adressent leurs félicitations à l'impétrant qui vient de réussir son initiation. Puis s'en suit la signature des Procès-verbaux et le registre de soutenance qui clôt officiellement la cérémonie.

Après quoi s'ouvre la phase festive (*Le rafraîchissement, la collation ou le cocktail*) selon les moyens du candidat. Cet aspect n'est pas obligatoire.

C'est une occasion pour réunir autour de la même table : les membres du jury, les parents, les amis, les collègues de service et les invités pour célébrer ensemble les efforts consentis, la grande joie du candidat d'avoir passé avec brio cette épreuve universitaire.

C'est un prétexte pour prolonger la discussion scientifique, culturelle ou professionnelle dans une ambiance détendue.

C- L'Après soutenance

La soutenance terminée, le travail n'est malheureusement pas fini. Il reste à faire les corrections et les amendements demandés par les membres du jury. C'est un autre travail fastidieux, exigeant et absorbant qui réclame beaucoup de concentration. Le candidat dispose d'un délai d'un mois pour venir déposer la version amendée et corrigée.

Il faut donc reprendre le rapport de soutenance et tenir compte des remarques, des observations, des critiques et des objections de chaque membre du jury pour corriger et réaménager le *Mémoire*.

Après ce travail, la diffusion du
Mémoire doit être assurée au sein de
la communauté universitaire. Ce qui
veut dire concrètement que le
Mémoire dûment corrigé est
réglementairement déposé en deux
exemplaires:

(à la Bibliothèque et à la Direction
Pédagogique).

Actuellement, le dépôt mixte est de plus en plus recommandé :

- la version tapuscrite remaniée;
- et la version numérique aménagée.

Ces deux versions sont très importantes car permettant de mettre en réseau le travail et de faire connaître son expertise dans le monde entier. Et d'autre part, ces deux versions constituent un levier, un point d'appui pour les chercheurs des générations à venir qui s'en inspireront pour quantifier la recherche scientifique.