

Le mémoire de fin d'études du master « Gestion stratégique de l'information »

Ce qu'est le mémoire de M2 et quels sont ses objectifs

Le mémoire qui doit être remis après le stage de fin d'année du M2 « Gestion stratégique de l'information » est bien souvent le dernier travail universitaire demandé à l'étudiant à l'issue de ses (au moins) 5 années de formation et c'est en même temps le premier document professionnel de grande ampleur qu'il est amené à produire à son entrée dans la vie active.

Il s'inscrit dans un double contexte : celui de l'**entreprise** accueillant le stagiaire et celui de l'**université** qui va diplômer l'étudiant. Dans l'entreprise, le stage est lié à un projet relatif aux stratégies, politiques, méthodes ou dispositifs informationnels et comporte une ou plusieurs missions découlant de ce projet. Il fait suite à une formation universitaire dont les acquis sont censés favoriser la compréhension et l'accomplissement des missions confiées au stagiaire.

Le mémoire rend compte de ces deux aspects et de leur articulation : il démontre que l'étudiant possède, à l'issue de sa formation, un niveau de réflexivité professionnelle qui correspond à un diplôme de master (bac + 5). Il a donc **à la fois une dimension professionnelle et une dimension universitaire**, et doit remplir deux objectifs principaux :

- montrer la compréhension théorique et pratique de la mission confiée au stagiaire et que celui-ci sait mettre en œuvre à son propos ses capacités d'analyse et de décision ;
- démontrer que l'étudiant est en capacité de poser une problématique, de développer une argumentation cohérente, de constituer et d'exploiter une bibliographie, de mettre en rapport des concepts et des hypothèses avec des cas concrets.

On ne perdra pas de vue que ce mémoire peut aussi servir à l'entreprise en contribuant à cadrer et à orienter son projet (quitte à en réaliser une version plus managériale), et également devenir pour l'étudiant un moyen de mettre en valeur l'expérience professionnelle que le stage représente.

Le mémoire n'est donc pas un rapport de stage, dans le sens où il est demandé une prise de hauteur par rapport aux activités exercées dans l'entreprise : celles-ci ne sont rapportées que dans la mesure où elles contribuent à éclairer la problématique, et elles sont situées par rapport à celle-ci.

Ainsi que le résumait Françoise Demaizière et Jean Uebersfeld, dont nous nous sommes inspiré, l'étudiant :

doit montrer sa capacité à mobiliser des savoirs théoriques, des références méthodologiques telles qu'on peut les élaborer et les transmettre en milieu universitaire [...] pour analyser et traiter une situation professionnelle en apportant une solution au problème rencontré sur le terrain. Cette solution est une solution personnelle, alimentée par le savoir d'arrière-plan, et la compétence professionnelle.¹

¹ *Approche du mémoire professionnel universitaire* [en ligne], 2002, accessible sur : http://didatic.net/doc_pdf/mpfFDJUsitemai03.pdf (réf. du 14/11/2016).

La problématique du mémoire

La problématique du mémoire est une question (ou un ensemble restreint de questions articulées entre elles) relative à une thématique de gestion de l'information (au sens large) à laquelle est liée la mission en entreprise.

La mission sert donc de point de départ pour définir la problématique ; même si elle consiste à aider l'entreprise à résoudre certains problèmes, elle n'est pas une problématique en soi. La problématique est **ce qui peut susciter l'intérêt de lecteurs non directement impliqués dans le projet** ou dans les missions auxquels l'étudiant a participé au sein de l'entreprise. Cela implique que le mémoire cherche à répondre à des **questions susceptibles de se poser dans d'autres contextes** que celui qui a permis de développer la réflexion. **Autrement dit, que le mémoire généralise et approfondit la situation dans laquelle il prend racine.**

L'ensemble du mémoire est consacré à traiter la problématique, qui doit évidemment être définie clairement dès le début de la réflexion. Le plan du mémoire et son contenu découlent de sa problématique, qui ne doit jamais être perdue de vue : « la problématique est le poste de pilotage de votre travail de mémoire². » (cf. Quels éléments doit-il comporter ? p. 3)

La direction du mémoire

Le directeur de votre mémoire est désigné parmi l'équipe enseignante par le responsable pédagogique du master. Ce choix prend en compte si possible les souhaits de l'étudiant.

C'est à l'étudiant qu'il incombe de prendre contact avec son directeur aux moments clés de l'élaboration du mémoire, et éventuellement à solliciter des rendez-vous de travail.

Le rôle du directeur de mémoire est de vous indiquer un **planning à respecter**, et de vous **aider** :

- dans la définition et la formulation de la problématique ;
- dans l'élaboration du plan ;
- dans la recherche de sources bibliographiques et d'apports théoriques.

En principe, ce n'est pas au directeur de relire le mémoire achevé avant sa remise (mais certains enseignants peuvent éventuellement vous le proposer). Il appartient à l'étudiant de s'assurer que le mémoire est autant que possible exempt de fautes de frappe, d'orthographe, de syntaxe, etc.

En revanche, c'est au directeur que vous pouvez vous adresser en cas de blocage ou de retard dans le planning, si vous avez besoin d'éclaircissements sur certains points abordés dans le mémoire, ou si vous souhaitez discuter d'options de rédaction ou d'hypothèses techniques ou scientifiques.

Enfin, c'est le directeur du mémoire qui donne son **feu vert pour la soutenance**. Sans son autorisation, vous ne pourrez pas soutenir : s'il la refuse, c'est qu'il estime que votre travail n'est pas achevé et/ou que vous n'avez pas atteint un niveau de maîtrise de votre sujet suffisant pour le défendre en public.

² Sophie Morin Delerm et al., *Recommandations méthodologiques et pratiques pour la rédaction et la soutenance des mémoires M2 en Sciences de gestion* [en ligne], Paris, CNAM, 5 octobre 2012, disponible sur : <http://mip-ms.cnam.fr/medias/fichier/guide-memoire-master-mip-vf_1349449244987.pdf> (réf. du 14/11/2016).

FAQ

Quelques questions que (se) posent fréquemment les étudiants en cours de rédaction du mémoire.

Combien de pages doit faire le mémoire ?

Un mémoire n'est pas jugé en fonction de sa longueur. Mais il est difficile de traiter une problématique professionnelle ancrée dans les théories info-communicationnelles sans un minimum de développements. Aussi, sera attendu un mémoire d'en moyenne **60 à 100 pages**, hors annexes, avec des choix de présentation et de mise en page conformes aux usages habituels (voir question suivante).

Quelle présentation adopter ? (taille et police de caractères, interlignage, marges, etc.)

L'usage habituel est d'utiliser une police de caractères avec empattements (ou *serif*, comme par exemple Times new Roman, Georgia, Garamond) ; on choisira un **corps 12** pour le texte principal et un corps 10 pour les notes et les citations longues.

L'**interlignage** est de 1,5 pour le texte principal et de 1 pour les notes et les citations longues, ainsi que pour d'éventuelles annexes. Toutes les **marges** sont en général définies à 2,5 cm. Les paragraphes sont **justifiés**, sauf pour les notes, les références bibliographiques et les titres.

Quels éléments doit-il comporter ?

Le corps du mémoire suit un plan qui lui est propre, mais il faut qu'il comprenne, en plus du **développement argumenté** :

- un exposé de la **problématique** qui énonce clairement la ou les questions de recherche auxquelles vous tentez d'apporter des réponses ;
- **une revue de la littérature (état de l'art)** sur la question : présentation, synthèse et bilan de ce qui a été publié en rapport avec votre problématique (fondée sur les publications universitaires et professionnelles) ;
- un exposé de la méthode/**méthodologie** suivie pour recueillir les éléments de réflexion (entretiens, questionnaires, analyse quantitative, observation participante, étude de cas, etc.) ;
- une **discussion** des limites et des apports de votre réflexion par rapport à la problématique étudiée ;
- une **conclusion** qui donne la synthèse des réponses apportées à la problématique et éventuellement les perspectives ouvertes par ce travail.

Le mémoire comporte obligatoirement une **bibliographie** dont les références sont rédigées en conformité avec une norme en vigueur (on peut suggérer APA³).

Pensez à produire une **page de titre** avec les éléments suivants : vos nom et prénom ; l'année universitaire en cours ; l'Université (attention, n'utilisez pas le logo de Paris 8 ni celui de l'entreprise, l'usage de ceux-ci est soumis à des règles strictes) ; le diplôme préparé ; le titre de votre mémoire ; le nom de votre directeur de mémoire ; le nom de votre tuteur en entreprise.

³ Voir : Marc Couture, *Une adaptation française des normes bibliographiques de l'American psychological association (APA) : d'après la 6e édition du Publication Manual, 2010* [en ligne], mise à jour du 30 octobre 2016, disponible sur <<http://benhur.telug.quebec.ca/~mcouture/apa/>> (réf. du 14/11/2016).

Immédiatement après la page de titre et l'éventuelle page de remerciements, il faut inclure une page comportant le **résumé** de votre travail en français et en anglais. Chaque résumé de 200 à 300 mots environ sera suivi d'une liste de quelques **mots-clés** (cinq à dix) décrivant son sujet.

N'oubliez pas de créer une **table des matières** (en fin de volume) et un sommaire (en début de volume), ainsi qu'une table des illustrations (s'il y a lieu). Bien entendu, votre document doit être folioté (ou paginé s'il est imprimé recto/verso) dès le premier feuillet suivant la page de titre.

Le document peut être accompagné par des **annexes**. Ce sont des documents qui doivent avoir une utilité potentielle pour mieux appréhender certains aspects du contenu du mémoire, et auxquels il est fait référence dans le corps du mémoire (voir annexe n° X). Les annexes ne sont pas là pour compenser des lacunes dans le mémoire ou un contenu trop succinct. Organigrammes, notes de cadrage de projet, comptes-rendus de réunion, questionnaires d'enquête sont des exemples d'annexes fréquemment jointes au mémoire.

Quelles règles de rédaction doit-on suivre ?

Les développements doivent obéir à un certain nombre de principes de rédaction, pour en garantir la lisibilité⁴ :

- la division en **paragraphes** doit correspondre au passage d'une idée à une autre. Les paragraphes ne doivent être ni trop longs (jamais plus d'une page) ni trop courts (jamais moins de 10 lignes, sauf exceptions : transitions entre les parties, etc.) ;
- l'information doit être **hiérarchisée** (exposé des idées principales, puis de leurs conséquences de détail, puis énoncé des exemples à l'appui) ;
- les **titres et sous-titres** doivent être précis et explicites ; de cette façon, la structure d'ensemble est immédiatement perceptible à la lecture du seul sommaire (ou table des matières) ;
- les **notions** doivent être **définies**, s'il y a lieu, lorsqu'elles sont mentionnées pour la première fois (en particulier s'agissant de systèmes, logiciels, services de l'entreprise, produits, etc.) ; on peut se contenter d'une définition rapide si ces notions sont discutées par la suite ;
- tous les **sigles**, abréviations et acronymes doivent être développés lors de leur première occurrence.

Combien d'exemplaires doit-on déposer au secrétariat ?

En principe, il faut **deux exemplaires** : un exemplaire que l'Université conservera dans ses archives (obligation réglementaire) et un exemplaire pour votre directeur de mémoire. Avec l'accord de ce dernier, son exemplaire imprimé peut être remplacé par une version électronique du document.

Quelle est la date limite pour remettre le mémoire achevé ?

Il faut prévoir de remettre les deux exemplaires **une semaine avant la date de soutenance**. Avec l'accord de votre directeur de mémoire, cela peut être aménagé : par exemple une version électronique envoyée au directeur une semaine avant la soutenance, et un exemplaire papier apporté le jour même au secrétariat.

⁴ D'après : Bernadette Dufresne, *Orientations pour la préparation et la rédaction des mémoires*, [document diffusé aux étudiants et enseignants du Master Médiation culturelle, patrimoine et numérique], [St Denis : Université Paris 8, 2015 ?].

Comment se passe la soutenance ?

La soutenance de mémoire est un **examen oral** pendant lequel le candidat présente son travail et répond aux questions d'un jury. Celui-ci est composé de son directeur et de deux autres enseignants-chercheurs. En début de soutenance, le candidat prononce un **exposé d'une quinzaine de minutes**, pendant lesquelles il présente :

- la problématique contextualisée du mémoire ;
- la méthodologie adoptée ; les résultats obtenus ;
- le bilan et les perspectives, du point de vue de l'entreprise et du point de vue de l'étudiant ;
- le retour d'expérience (contraintes rencontrées, enseignements particuliers retirés, etc.)

L'exposé du candidat est suivi d'un **entretien d'une quinzaine de minutes** également, pendant lequel le jury lui adresse ses commentaires et questions, et évalue la pertinence de ses réponses.

Doit-on préparer un support de présentation pour la soutenance ?

Un support à projeter (de type diapositives PowerPoint) n'est pas obligatoire mais conseillé ; vous pouvez en préparer un (un vidéoprojecteur sera disponible) si cela vous aide à structurer votre exposé, et surtout à respecter le temps de parole imparti.

Il est possible également de préparer un feuillet (ou une page recto/verso) avec le **plan de votre présentation** et les principaux points abordés. Il peut être distribué aux membres du jury (et éventuellement à l'assistance) et leur permet de mieux suivre l'exposé.

Comment mon mémoire sera-t-il évalué ?

La note de l'EC « Stage et mémoire » est attribuée par le directeur de mémoire, après concertation avec les membres du jury. L'évaluation du mémoire se fonde sur cinq éléments principaux⁵ :

- la présence d'une **réflexion critique** et la capacité à relier expérience de terrain, références académiques et pensée personnelle ;
- la précision dans l'exposition de la **problématique**, la rigueur du **raisonnement** et des articulations logiques ;
- la qualité et la clarté de la **rédaction** ;
- l'implication de l'étudiant pendant le **stage** en situation professionnelle, en prenant en compte les indications données par le tuteur, mais aussi la manière dont le mémoire rend compte de cette expérience ;
- la qualité de la **présentation orale** lors de la soutenance.

Pouvez-vous me conseiller des lectures pour m'aider dans mon travail de rédaction ?

Il existe un assez grand nombre d'ouvrages relatifs à la rédaction de travaux universitaires, mais relativement peu consacrés au mémoire de master professionnel. Nous pouvons cependant conseiller la consultation des ouvrages suivants :

GREUTER, Myriam. *Réussir son mémoire et son rapport de stage*. Paris : L'Étudiant, 2014. ISBN 978-2-8176-0406-0.

LELLI, Annick. *Les Écrits professionnels : la méthode des 7C*. Paris : Dunod, 2003. ISBN 978-2-10-006671-1.

⁵ D'après : Bernadette Dufresne, op. cit.

PROVOST, Marc A., ALAIN, Michel, LEROUX, Yvan et LUSSIER, Yvan. *Normes de présentation d'un travail de recherche*. 4e édition. Trois-Rivières : Les Éditions SMG, 2011. ISBN 978-2-89094-251-6.

SEURRAT, Aude (dir.). *Écrire un mémoire en sciences de l'information et de la communication : Récits de cas, démarches et méthodes*. Paris : Presses de la Sorbonne Nouvelle, 2014. ISBN 978-2-87854-647-7.

Enfin, vous pouvez vous rendre à la Bibliothèque universitaire de Paris 8 en salle jaune (Usuels - Généralités) et consulter la **cote 001.810** et ses voisines. Signalons aussi que l'un de ces ouvrages est disponible en version électronique consultable à partir de votre compte lecteur de la Bibliothèque : MONGEAU, Pierre. *Réaliser son mémoire ou sa thèse : côté jeans & côté tenue de soirée*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 2012.