



Guide PFE



Charte d'un rapport PFE

Année Universitaire 2020-2021

1. Introduction

La rédaction n'est pas simplement une tâche mécanique et superficielle mais elle présente le fruit de votre travail et votre image de marque. Elle exige une longue planification du travail. Ce guide n'est pas une référence complète de la rédaction technique mais il vous aidera à concevoir, présenter et structurer votre rapport de PFE.

2. Règles de base

Pour que votre rapport soit clair et pour que son auteur soit bien compris, le texte doit se conformer aux exigences de la langue. Il est donc absolument nécessaire de veiller attentivement au style, à l'orthographe et à la grammaire. Il faut toujours éviter les phrases trop longues et adopter plutôt des phrases courtes et simples. Le rapport de PFE doit être bien présenté et bien compris. Sa structure correspond à celui d'un rapport technique. Le lecteur s'attend à retrouver cette structure, elle doit donc être respectée. Le tableau suivant donne l'ordre logique qu'il faut respecter.

CONTENU D'UN RAPPORT

Page de garde (page de titre)	Obligatoire
Dédicace	Facultatif
Remerciements	Obligatoire
Liste des acronymes, Glossaire, Notation, ...	Selon besoin
Résumé	Obligatoire
Abstract	Obligatoire
ملخص	Facultatif
Sommaire (Table des matières)	Obligatoire
Liste des figures	Selon besoin
Liste des tableaux	Selon besoin
Introduction générale	Obligatoire
Chapitres	Obligatoire
Conclusion générale	Obligatoire
Bibliographie	Obligatoire
Annexes	Selon besoin

N.B : Vous devez respecter l'ordre mentionnés ci-dessus

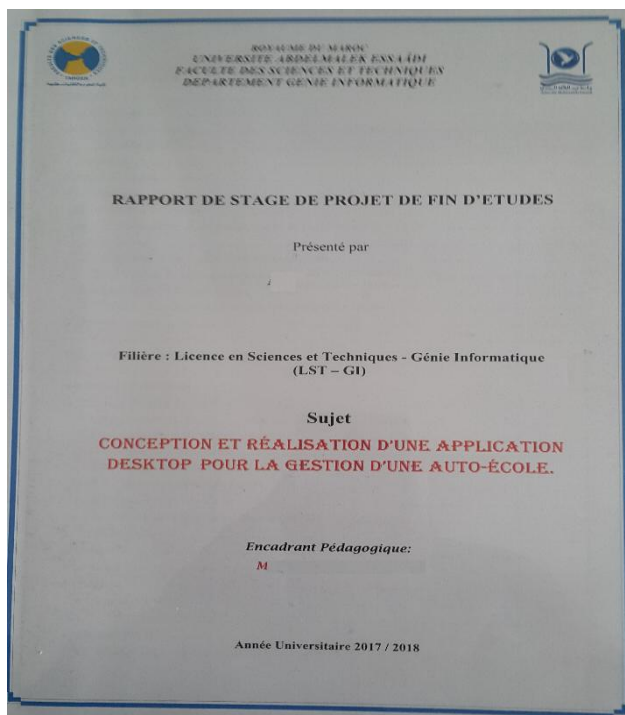
3. Structure de rapport

3.1 Pages préparatoires

Elles précèdent le texte lui-même, c'est-à-dire l'introduction, le développement et la conclusion. Ils ne sont pas comptabilisés dans la pagination principale du rapport.

3.1.1 Page de garde

La page de garde (ou page de titre) mentionne le titre du rapport, les noms des étudiants, la date, le nom et le logo de l'établissement, les noms des tuteurs (encadrant) etc. Demandez un modèle de page de titre sur le net ou bien sur les anciens travaux de votre faculté.



3.1.2 Dédicaces (optionnelle)

La page Dédicaces est réservée à l'expression de la gratitude de l'auteur envers ses parents, ses amis, etc.

3.1.3 Remerciements

La page Remerciements est réservée à l'expression de la gratitude de l'auteur envers ses encadreurs, ses enseignants, les membres de Jury, le cadre administratif, du service ou du laboratoire au sein duquel il a effectué son stage, le personnel technique ou

administratif auprès duquel il a trouvé aide et appui au cours de son stage. Ces remerciements sont exprimés en une dizaine de lignes au maximum, de la façon la plus simple possible, sans platitude ni exagération.

3.1.4 Résumé

Tout rapport s'accompagne d'un résumé d'environ 150 mots (moitié d'une page ou plus) dont la lecture doit suffire à comprendre le sujet. Les personnes qui reçoivent ou consultent un rapport n'ont pas toujours le temps de le lire au complet, d'où l'importance du résumé. Il est conseillé d'ajouter les mots clés du projet et un résumé en anglais (ABSTRACT & KEYWORDS). Le résumé comporte les éléments suivants :

- L'objectif du rapport;
- La description du problème et la présentation de ou des méthode(s) employée(s);
- Les principaux résultats, les principales solutions envisagées;
- Les conclusions et les recommandations.

3.1.5 Sommaire (Table des matières s'il est trop détaillé)

Elle apparaît à la suite du résumé. Elle permet, grâce à la pagination, de retrouver l'endroit où se trouve un élément recherché par le lecteur. **La table des matières doit être générée d'une façon automatique.** Elle ne doit pas présenter plus que trois niveaux de sous-titres. Les éléments de la table de matières peuvent changer au fur et à mesure que l'on avance dans les travaux.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
 1. L'HISTORIQUE	
1.1 Les origines des agences de publicité.....	2
1.2 Les variantes de la publicité	2
 2. LA PUBLICITÉ SUR LE NET	
2.1 L'évolution de la situation.....	3
2.2 Étude de cas : Cossette Communication	3
 3. LES CHANGEMENTS SOCIAUX	
3.1 Le travail dans les agences de publicité.....	4
3.2 La réaction des clients	5
3.3 La société est-elle prête ?	5
 Conclusion	6
 Annexes	
1. Site des agences membres de l'AAPQ	7
2. Foire aux questions (FAQ).....	8

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	1
<hr/>	
1 L'HISTORIQUE	
<hr/>	
1.1 Les origines des agences de publicité	2
1.2 Les variantes de la publicité	2
<hr/>	
2 LA PUBLICITÉ SUR LE NET	
<hr/>	
2.1 L'évolution de la situation	3
2.2 Étude de cas : Cossette Communication	3
<hr/>	
3 LES CHANGEMENTS SOCIAUX	
<hr/>	
3.1 Le travail dans les agences de publicité	4
3.2 La réaction des clients	5
3.3 La société est-elle prête ?	5
Conclusion	6
Annexe : Site des agences membres de l'AAPQ	7

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE	7
Section I- L'intérêt et l'originalité de la recherche	9
Section II- L'objet, la problématique et les objectifs de la recherche	26
Section III- La démarche méthodologique, la méthodologie et le plan retenu	31
PARTIE I	
L'apport des théories des parties prenantes et du marketing relationnel à la gestion du risque clients dans les petites et moyennes entreprises industrielles	35
CHAPITRE I	
La légitimation de la gestion du risque de perte des clients dans les petites et moyennes entreprises industrielles	37
Section I- La prise en considération de la relation entre l'entreprise et ses clients : une approche fondée sur la nécessité d'intégration et de création de valeur pour les clients	38
Section II- Le maintien de la relation entre l'entreprise et ses clients : une approche fondée sur le développement du capital relationnel avec le client	79
PARTIE II	
Évaluation empirique de l'apport des théories des parties prenantes et du marketing relationnel à la gestion du risque clients dans les petites et moyennes entreprises industrielles	172
CHAPITRE IV	
Identification des outils de gestion du risque de perte des clients dans les petites et moyennes entreprises industrielles	248
Section I- La description des données	249
Section II- L'examen des données	253
Section III- Analyse des données et détermination des outils de gestion du risque de perte des clients dans les petites et moyennes entreprises industrielles	262
CONCLUSION GENERALE	278
BIBLIOGRAPHIE	287
TABLE DES MATIERES	311
LISTE DES TABLEAUX	320
LISTE DES SCHÉMAS	326
ANNEXES	328

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
Chapitre premier : L'HISTORIQUE	2
A. Les origines des agences de publicité	2
B. Les variantes de la publicité	2
Chapitre II : LA PUBLICITÉ SUR LE NET	3
A. L'évolution de la situation	3
B. Étude de cas : Cossette Communication	3
Chapitre III : LES CHANGEMENTS SOCIAUX	4
A. Le travail dans les agences de publicité	4
B. La réaction des clients	5
C. La société est-elle prête ?	5
CONCLUSION	6
ANNEXES	
Annexe I : Site des agences membres de l'AAPQ	7
Annexe II : Foire aux questions (FAQ)	8
BIBLIOGRAPHIE	9

3.2 Introduction générale

L'introduction générale présente le sujet par des renseignements précis et pose le problème à résoudre sans évocation de résultats. Une fois le problème posé avec clarté, les grands traits de la démarche vers l'objectif sont décrits. Pour adopter un style de clarté on peut la composer en trois parties: le sujet amené, le sujet posé et le sujet divisé. Lorsque l'introduction respecte cette composition, le lecteur obtient rapidement une idée globale du document. Le sujet **amené** consiste à situer le propos du rapport dans un contexte global pour donner au lecteur quelques jalons pour se retrouver, pour se familiariser avec le sujet. Le sujet **posé** énonce le problème, les objectifs du rapport, les limites et la démarche. Le sujet **divisé** indique les grandes divisions, les grandes sections du rapport. En général dans l'introduction vous devez:

- Présenter le sujet : cadre de l'étude et énoncé du problème;
- Présenter les objectifs : limiter l'étude;
- Présenter le plan de rédaction (structure du rapport) : présentation des différents chapitres ou sections

3.4 Développement des chapitres

C'est la partie essentielle du rapport. Le rapport est généralement constitué en chapitres, mais aussi peut être subdivisé en parties et sous-parties. Chaque chapitre est structuré de façon à rester lié avec ce qui précède et avec ce qui suit. Le contenu et l'enchaînement des chapitres doivent être conformes à la méthodologie suivie pour l'élaboration du projet (en ce qui concerne les étapes et les modèles). Le nombre des pages des chapitres ne doit pas être trop réduit (2 pages) ou trop étendu (100 pages). Les chapitres doivent en mesure de possible être équilibrés. Il faut profiter des annexes pour respecter ce critère. Chaque chapitre comprend :

- Une introduction qui présente le contenu du chapitre ;
- Le développement du contenu du chapitre ;
- Une conclusion qui résume les principaux résultats du chapitre et qui introduit le chapitre suivant.

3.5 Conclusion générale

Les conclusions doivent correspondre aux buts et objectifs fixés en introduction. Il faut présenter et souligner les implications et limitations des travaux. La conclusion sert à récapituler et à ouvrir des perspectives. À titre d'exemple, la conclusion comporte en général une évaluation de la situation ou du problème étudié, les résultats de l'étude et les recommandations, une analyse critique de ces résultats et recommandations, avec suggestion d'études futures s'il y a lieu. La conclusion générale doit comprendre les points suivants :

- Récapitulation de la démarche complète annoncée par l'introduction générale ;
- Présentation des résultats : Réponses aux problèmes posés au début ;
- Les problèmes rencontrés lors de la réalisation du projet;
- Les apports (techniques et autres);
- Perspectives d'approfondissement ou d'élargissement du sujet.

3.6 Bibliographie

Elle comporte les informations permettant au lecteur de retrouver tout ouvrage cité ou auquel on a fait référence dans le rapport (livre, article scientifique, publication, etc.). Toutes les activités de recherche et d'amélioration nécessitent la consultation d'informations pour appuyer l'argumentation du travail effectué. Les références permettent de vérifier si les informations sont complètes et correctement rapportées et utilisées. Elles pourraient aussi être utiles aux personnes qui voudraient approfondir le sujet. Mais principalement, c'est une question d'éthique qui guide l'ajout des références, car elles permettent de faire ressortir l'originalité du travail effectué. Les références peuvent être de nature différente (livres, journaux, articles, fiches techniques, etc.).

De même il faut noter si vous voulez ajouter une citation si la mettre en guillemet (quotation mark) ".....". La liste des références est reportée à la fin du rapport après la conclusion. Pour pouvoir s'y retrouver, il faut donc faire appel à un système de renvoi aux références dans le texte. On préfère utiliser la méthode suivante : On classe les références bibliographiques par ordre d'utilisation et d'apparition dans le rapport de [1], [2], etc. Quand on fait appel à une référence, il suffit d'insérer son numéro correspondant. Pour voir les informations à propos de cette référence, il suffit de se reporter à la page des « Références

bibliographiques » ou « Bibliographie ». Il existe d'autres méthodes possibles pour la classification des références. L'essentiel est d'utiliser une seule méthode, pour assurer une standardisation. Pour Webographie ou Netographie : Sites Web visités lors de l'élaboration du projet, avec une brève description du thème consulté (une ou deux lignes au maximum) avec la date de la dernière visite.

Exemple :

[2] <http://www.asp.net/> : Fondements du langage ASP.NET. DV : mai 2007

Remarque : dans le texte du rapport, vous mettez des liens vers ces références.

Exemple :les bases de données Intégrité ... requête [2].

3.7 Annexes

Les annexes sont les parties du rapport dans lesquelles on met les éléments d'information ou de développement qui ne sont pas indispensables au raisonnement ou qui sont trop longs pour être inclus dans le développement. Les annexes sont identifiées par une lettre majuscule (A, B, C etc.) et un titre. Il est fortement recommandé de faire une pagination locale pour les annexes. La présence d'annexes dans un rapport n'est pas obligatoire.

3.8 Glossaire (Optionnel)

Explique les termes peu connus relatifs à une activité donnée.

3.9 Index (Optionnel)

Il regroupe par ordre alphabétique les différents sujets traités ainsi que les noms mentionnés dans le texte (personnes, lieux, logiciels, produits, concepts, etc.) avec indication de la page où ils figurent. L'index est généré automatiquement sur deux colonnes.

Exemple:

Index

A

Automatique.....6

AMCDesigner.....2,

.....

B

.....

L

Logiciel20

30

4. Mise en forme du rapport

Vous devez faire attention au format de votre document, puisqu'il rend la lecture de votre rapport plus aisé et plus agréable.

4.1 Format du texte

Le rapport doit être écrit à l'aide d'un logiciel de traitement de texte. Le texte doit se trouver au recto des feuilles uniquement. Le papier doit être blanc, de bonne qualité et de format A4 (210 mm × 297 mm). Les consignes suivantes s'appliquent à toutes les sections du rapport :

- Marges : 2 cm en haut, en bas, à droite et à gauche. Une reliure à gauche de 0,5 cm
- Justification du texte : à gauche et à droite (justifié)
- Interligne : 1 ou 1,5
- Police du texte : *Times* 12 points

Pour aérer le texte, il est préférable de laisser un espacement de (6 pts, - 6 pts) entre chaque paragraphe, au-dessus et au-dessous des titres. Les titres sont justifiés à gauche et doivent respecter

les caractéristiques présentées ci-dessous :

Texte *Times* 12 points (comme le texte de ce guide)

Titre des sections ou chapitres *Times* 16 points, gras (**1.**)

Titre des sous-sections *Times* 14 points, gras (**1.1, 1.2** etc.)

Titre des sous-sous-sections *Times* 12 points, gras (**1.1.1, 1.1.2** etc.)

Si plus de détail *Times* 12 points italique ou souligné a) ou 1-

Il est à remarquer qu'on ne met jamais un titre du texte à la fin d'une page. De plus, on met la ponctuation (point, virgule, etc.) puis un espace et non pas l'inverse. Pour l'entête et pied de page vous pouvez avoir:

- L'entête de page peut contenir :
 - ✓ Gauche : titre du chapitre courant
 - ✓ Une ligne le séparant du texte de la page
- Le pied de page peut contenir le numéro de page centré

4.2 Pagination

A l'exception de la page de titre, toutes les pages doivent être numérotées. Les pages préparatoires peuvent être numérotées par (i, ii, iii, etc.). Toutes les autres pages sont numérotées en chiffres arabes (1, 2, 3, etc.). Les annexes s'ils existent peuvent être aussi numérotés. Le numéro de la page doit être situé au bas et à droite de la page. Les tableaux et les figures sont numérotés en chiffres arabes par ordre d'apparition dans le texte. Toutes les sections et sous-sections du rapport sont numérotées à partir de l'introduction.

4.3 Tableau

Chaque ligne et chaque colonne d'un tableau doivent être clairement identifiées. Le titre d'un tableau est placé juste au-dessus du tableau. Le numéro du tableau apparaît à gauche du titre qui doit être suffisamment explicite et le plus court possible. Il faut éviter, si c'est possible, la coupure des tableaux sur deux pages. Appelez le lecteur à consulter le numéro du tableau et non pas « tableau ci-dessus », ou « tableau ci-après ».

4.4 Figures

Le titre d'une figure est toujours placé au-dessous de celle-ci. Le numéro de la figure apparaît à gauche du titre. Comme pour les tableaux, le titre des figures doit être explicite et le plus court possible. Appeler le lecteur à consulter le numéro de la figure et non pas « la figure ci dessous », ou « figure ci-après ».

4.5 Insertion des tableaux et des figures

Les tableaux et les figures doivent être annoncés et présentés dans le texte qui les précède. S'il n'y a pas assez d'espace dans la page, les tableaux et les figures sont présentés dans la page qui suit. Pour renvoyer à un tableau ou à une figure, le numéro du tableau ou de la figure doit être mentionné ; par exemple « Les valeurs présentés dans le tableau 1.3 ... » plutôt que « à la page 10 » ou « le tableau ci-dessus ».

4.6 Equations

Les formules qui font l'objet d'un renvoi dans le texte sont numérotées de (1), (2)... à (n) entre parenthèses. Ce numéro, placé sur la dernière ligne de la formule, est aligné sur la marge de droite. Les paramètres de l'équation doivent être accompagnés d'une légende.

Exemple:

$$M(x; y; z) \in (P) \cap (C) \Leftrightarrow \begin{cases} x^2 + y^2 = z^2 \tan^2 \alpha \\ y = a \end{cases}$$

$$\Leftrightarrow \begin{cases} x^2 - (z \tan \alpha)^2 = a^2 \\ y = a \end{cases}$$

4.8 Citation

Une citation est incluse dans le texte si elle ne dépasse pas trois lignes. Elle est insérée entre guillemets. Si la citation dépasse quatre lignes, il faut créer un paragraphe spécial avec une marge de gauche plus grande. Les citations doivent être citées textuellement et intégralement dans le texte.

4.9 Conseil divers

- N'utilisez pas « on »
- Utilisez « nous » pour la présentation de vos travaux
- Utilisez « il » pour présenter le mode de fonctionnement
- N'utilisez pas le soulignement de titres ou des parties de phrases
- N'utilisez pas les couleurs pour les titres des chapitres
- Encadrez les figures, les centrez et ajoutez des légendes (même principe pour les tableaux)
- Essayez d'écrire des chapitres équilibrés de point de vue volume (nombre de pages)
- Dans le rapport, il faut aller du plus général vers le plus détaillé.
- Evitez les paragraphes courts (2 ou 3 lignes), et les phrases trop longues (3 lignes ou plus).
- Chaque figure doit être référencée dans le texte (exemple : ... comme le montre la figure 6).
- Evitez les « ... » et le remplacer par « etc. »

- Mettez le texte complet des acronymes que vous utilisez lors de la première occurrence.
- Eviter le maximum possible les notes de bas de page
- Evitez les zones vides dans les pages (cause des figures) il faut déplacer les figures pour ne pas laisser des zones blanches au milieu des chapitres.
- La numérotation commence (1) à partir de la page « Introduction générale »
- Il faut faire attention aux fautes d'orthographe et de grammaire.
- Il faut faire attention aux noms des modèles et des objets : il faut toujours garder les mêmes noms.
- Essayez de commenter un peu les interfaces de l'application informatique et ne pas donner des interfaces vides.