

MASTER COMMERCE INTERNATIONAL TRILINGUE MEMOIRE ENTREPRISE M1 2022-2022

UFR Langues, Cultures et Sociétés
Master LEA Commerce International Trilingue
1^e année, S2 : UE 86 Professionnalisation
à l'international - Stage/Apprentissage :
Tutorat, mémoire-rapport, soutenance en LVE

En M1, le mémoire entreprise traite une problématique élaborée à partir de vos missions dans un environnement professionnel sur un minimum de 35/40 pages rédigées en langue étrangère, auxquelles s'ajoute une page de résumé en français. Il doit comprendre **une réflexion commerciale et éthique** qui intègre **obligatoirement** une **double dimension écologique et sociale basée sur les 17 Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU pour 2030**, en accord avec les besoins et les nécessaires adaptations et innovations qui sont progressivement intégrées par les entreprises pour tenter de répondre aux urgences planétaires du XXI^e siècle.

L'actualité climatique de ces derniers mois initialement attendue dans dix ans rend encore plus flagrante l'urgence d'une réflexion sur nos modes de pensée, nos options de fonctionnement à tous les niveaux, notamment aux niveaux de production, d'acheminement, de consommation et de recyclage, à la fois dans une dimension locale et planétaire. Comment les entreprises d'envergure nationale et internationale doivent-elles intégrer les nouvelles données et contraintes pour entrer et avancer dans une réelle Transition en devançant une législation qui demandera chaque fois davantage plus de respect et de protection de l'environnement ?

Votre travail s'éloigne des rapports que vous avez pu présenter en Licence car il relève du mémoire, ce qui inclut obligatoirement une problématique. Il ne va donc pas procéder à une simple description de l'entreprise qui vous aura accueilli-e, suivie d'une énumération de tâches réalisées puis de la mention d'un ou de problèmes rencontrés dans l'espace professionnel qu'il a lui-même déjà ou est en phase de résoudre. Les premières étapes sont bien sûr à conserver et un journal de bord sera utile pour cumuler des références concrètes intégrées dans votre présentation et future démonstration.

Cette rédaction est une première étape de construction par rapport à votre expérience du « terrain » et fait état du développement de vos compétences et de vos connaissances professionnelles et académiques, de leur interaction, dont l'ampleur sera plus importante dans le mémoire de M2, marqué par une plus grande maturité. Votre écrit doit poser des structures de base qui seront consolidées au cours de votre expérience, synthèse de votre va-et-vient incessant entre connaissances universitaires et savoir-faire professionnel. Réflexion, esprit d'analyse puis de synthèse et esprit critique constructif sont les clefs de l'exercice demandé.

L'écriture d'un mémoire requiert deux éléments fondamentaux, parfois difficiles à définir : la problématique et le plan. Une fois précisés, le mémoire est bien engagé.

Pour trouver la première, le plus simple est encore de partir de la lecture de votre/vos missions en entreprise. Votre Enseignant référent (ou référent) vous aidera à trouver la problématique. Elle peut apparaître sous forme de question, du type : « Comment...pour... ? ; Quel(s)/le(s).... pour..... ? », etc. Votre Tuteur professionnel (TP)/Maître d'Apprentissage (MA) sera à même de vous guider, de vous conseiller car vous traitez un sujet qui lui est familier et sur lequel il a lui-même de l'expérience et du recul. Le travail est ainsi plus intéressant pour toutes les parties concernées. Vous pouvez choisir un volet bien spécifique de vos missions et le développer.

Premier exemple :

Votre entreprise vous inclut dans l'équipe qui va participer à un salon international. Une problématique possible serait : comment optimiser la participation à un salon de cette envergure, faire connaître le produit/service (publicité) et enrichir le portefeuille clients de manière à développer une part de marché existante ou en ajouter une nouvelle en se démarquant avec une/des options écoresponsable-s qui attirent chaque fois davantage le client/consommateur?

Deuxième exemple :

Votre entreprise qui commercialise du café désire se différencier sur le marché avec un « plus » pertinent pour ce produit de grande consommation, sans augmentation contre-productive du prix de vente. Une problématique pourrait se définir comme : quelle serait l'agrégation la plus satisfaisante possible d'un conditionnement recyclable ou d'un accessoire utile recyclable pour optimiser l'attraction du produit de manière à définir une nouvelle cible et élargir le profil de clientèle ?

Votre enseignant-référent et votre TP/MA vous aideront à ne pas vous égarer. Tous deux seront présents pour votre soutenance. Petit rappel : la présence de votre TP/MA est importante pour que les deux aspects de la formation soient représentés et vous donnent un maximum de soutien pour la note finale. Si la soutenance en présentiel est plus satisfaisante, l'exercice peut avoir lieu par Zoom si le représentant de l'entreprise est débordé ou si c'est désormais le mode de fonctionnement de cette dernière. Cette solution est préférable au remplacement urgent et peu aisé par un-e deuxième enseignant-e également très occupé-e qui n'a pas suivi l'étudiant-e en contexte professionnel. En outre, au niveau de la notation, l'entreprise dispose par ailleurs d'une enveloppe de 6 points qu'elle gèrera comme elle l'entend, en général au grand avantage de l'étudiant-e.

Par courtoisie, un exemplaire de votre travail sera remis définitivement à l'environnement professionnel qui vous aura permis de construire cette phase importante de votre formation. Comme le mémoire peut contenir des aspects confidentiels que l'entreprise, en fonction de son secteur d'activité, ne peut ou ne désire pas rendre publics, il est donc nécessaire de présenter l'ensemble de vos pages à la personne désignée par les instances de votre lieu d'activité. Si elle le juge opportun, elle procédera alors à une correction éventuelle avant remise de vos exemplaires à l'université. Vous mentionnerez votre engagement du respect de confidentialité sur une feuille insérée dans les toutes premières pages du mémoire. Ce travail confidentiel ne sera pas mis en consultation pour les futurs inscrits en Master Commerce International Trilingue.

CONSTRUCTION DU MÉMOIRE

Conseils généraux et pratiques

Le processus d'écriture, surtout en langue étrangère et limité dans le temps, demande un **engagement quotidien**, même succinct (quelques lignes, quelques mots qui accompagnent une relecture). De manière à vous familiariser avec cet exercice, il vous faut **dès le début rédiger dans la langue choisie**¹ pour que les mots, les structures, les tournures spécifiques viennent plus facilement et préparent l'oral (plus aisé pour ceux qui seront dans le pays de la langue du mémoire ou pour les bilingues). En outre, les **traductions chronophages** sont de toute évidence à proscrire en fin de semestre.

Les semaines passent très vite et le travail en entreprise vous laisse en théorie peu de temps. Pour bien mémoriser les diverses étapes abordées et choisir ensuite ce que vous garderez, développerez ou non, la rédaction d'un **journal de bord**, « archives » et **résumé** des activités quotidiennes, sera d'une grande utilité pour retracer la progression de votre problématique. Parallèlement, et dès le début, de manière à effectuer un classement pratique, élaborer des **fiches thématiques** renseignées de manière synthétique. Collectez sans attendre les documents autorisés que vous insérerez en annexe (plaquettes de présentation de l'entreprise, de ses activités, produits, organigrammes, etc.) car ils vous aideront à construire les premières phases du plan de votre travail. Précisez leur origine (ce n'est en général pas le fruit de votre travail).

Il est fortement conseillé dès le début de votre travail d'opérer à une collecte d'informations sérieuses et fiables (sources d'organismes multiples de dimension nationale et internationale dont la liste non exhaustive se trouve sur la méthodologie du PPT – Pas-à-pas – revues, magazines, émissions, etc.), de les analyser avec esprit critique, de les trier, classer, organiser, synthétiser, pour problématiser, proposer, démontrer, argumenter, innover et convaincre.

N'hésitez pas à interroger votre Tuteur Professionnel/Maître d'apprentissage ou une autre personne de votre environnement de travail et prenez des notes. Ayez un esprit curieux, dans le bon sens du terme.

Marquez les problèmes rencontrés soit au niveau d'un dossier en rapport avec votre problématique soit au niveau d'un dysfonctionnement quelconque (par exemple, votre difficulté à gérer une étape de ce dossier et pourquoi). Ils sont à intégrer à votre réflexion, qu'ils aient trouvé ou non une solution (et, dans ce cas, un recul pour une analyse s'impose : pourquoi ?)

Utilisez des chemises ou des classeurs pour les documents que l'on vous autorise à emprunter, à reproduire, pour ceux que vous trouvez sur Internet (citez vos sources exactes car le plagiat est éliminatoire et peut entraîner l'exclusion de la formation et l'interdiction provisoire ou définitive de présentation à tout examen et concours en France) ou encore ceux de votre crû. Scannez le tout.

Toute collecte d'information doit être consignée et d'accès rapide. Pour les rédactions sur clavier et pour tout élément conservé sur ordinateur, n'oubliez pas de dater et de sauvegarder sur

¹ Pour les étudiants étrangers non francophones, des dérogations sont possibles. Ils rédigent alors en français.
Mémoire Entreprise M1 CIT – Laurène Sanchez, Responsable Professionnalisation MCIT, Université Gustave Eiffel, UFR LCS, LEA – 2021-2022

plusieurs supports, de vous envoyer les différentes versions sur votre boîte électronique pour prévenir d'éventuels problèmes informatiques.

Faites-vous relire régulièrement par le même lectorat qui vous indiquera si votre développement est pertinent et cohérent ou si vous vous égarez. Acceptez les critiques constructives et remettez-vous en question si nécessaire pour avancer. C'est une qualité fondamentale, une preuve d'intelligence et d'esprit d'adaptation, indispensables, surtout chez un spécialiste du Commerce International. Soyez toujours dans l'ouverture.

STRUCTURE DU MÉMOIRE

Tout au long de votre mémoire, cela a été mentionné, faites preuve d'esprit d'analyse, d'esprit de synthèse mais aussi d'esprit critique. Montrez-vous dynamique, ouvert/e, curieux (dans le bon sens du terme), rigoureux/se, clair/e, adepte de l'innovation, de la créativité, en dose adaptée à la situation. Ayez l'esprit et la capacité d'adaptation. Optez pour une terminologie positive, constructive (substantifs, verbes d'action, etc.).

L'introduction doit annoncer votre problématique, insérée dans le cadre de l'entreprise d'accueil, le programme marqué par la réflexion durable que vous allez développer quelle que soit sa dimension, le contenu des grandes parties et de leurs principales subdivisions. Elle doit aussi mentionner le bilan partiel par rapport à la problématique annoncée et celui de l'enrichissement de votre expérience professionnelle.

Le développement ne doit comprendre qu'un **maximum de quatre parties principales** car, étant donné le nombre modeste de pages, le risque d'atomisation est grand. La pensée sera ensuite organisée et structurée en parties secondaires, puis en sous-parties, elles-mêmes subdivisées, etc. La présentation formelle ira de pair avec ces divers mouvements, par des « aérations » correspondantes allant jusqu'au passage à une nouvelle page/phase lorsque le niveau de pensée l'exige.

Le passage d'une grande partie (sorte de chapitre) à une autre est marqué par une **conclusion intermédiaire (ou partielle)** qui annonce aussi la thématique suivante et par le passage à une nouvelle page. La formulation sous forme de question est bienvenue pour rompre la monotonie. Votre lecteur suit ainsi clairement le parcours annoncé dans l'introduction.

La conclusion finale doit reprendre les principales étapes de la problématique de votre parcours rédactionnel, celles de vos conclusions partielles qui s'appuient sur le binôme inséparable « connaissances académiques/expérience professionnelle ». Faites le point pour analyser la mesure de leur enrichissement mutuel. Dégagez les insuffisances éventuelles de l'une ou de l'autre, les écarts, etc. Terminez sur une indispensable ouverture, en liaison directe avec la formation suivie, quelle que soit votre position.

Proposition de plan

Le plan suivant est une simple proposition. Libre à vous d'adopter une structure différente si elle est pertinente et cohérente pour votre démonstration et pour vos objectifs.

Introduction

Cf. *Supra*.

1. L'entreprise

Votre problématique trouve sa concrétisation dans cet espace professionnel, centre et cœur de votre travail. Partir immédiatement d'une macro étude pays, continent, etc. déplacerait et retarderait l'élément phare, qui ne le serait plus. Dans le cas présent, on ne part pas « du monde » pour s'intéresser, après une multitude de choses, à une entreprise et à la problématique dégagée par rapport à cet environnement mais on part de l'entreprise, objet, acteur économique principal de votre travail et « fournisseur » de votre problématique, pour la situer rapidement, mais nécessairement, dans un environnement plus large, de manière à la contextualiser. Si elle appartient à un groupe, distinguez sa place et son rôle dans l'ensemble dont elle fait partie. Sa présentation doit comporter ses aspects spécifiques, décrits en utilisant les outils étudiés en cours (concepts, stratégies d'entreprise et de marketing, structures, fonctionnements multiples, etc.) appliqués à la réalité bien concrète que vous fréquentez au quotidien.

1.1. Historique de l'entreprise

Décrivez la création, la localisation, les grandes phases de développement (temporelles, spatiales, productives), – avec partenariats éventuels – les structures d'expansion, les aspects juridiques, etc. Précisez le contexte géopolitique dans les grandes lignes, mentionnez la spécificité de cas comme un État des États-Unis, une Région Autonome en Espagne, un Land en Allemagne, etc. Cet aspect doit être décrit dans les grandes lignes. Etant donné la période de pandémie à échelle mondiale depuis un an, mentionnez comment Covid 19 a affecté l'activité et le fonctionnement de l'entreprise insérée dans un espace, un réseau avec lequel elle interagit.

Des documents de provenance diverses illustreront cette phase « historique » mais aussi actuelle (organigramme, photographies, cartes géographiques, articles de presse ou de revues spécialisées, d'organismes à vocation commerciale et internationale, publicités, diagrammes, tableaux, etc.). Si la plupart, indiqués par une note de bas de page, figurent en annexe (à la fin du volume ou dans un volume à part si la quantité le justifie), un élément capital peut être inséré dans le texte pour une démonstration pertinente.

1.2. Produits/Biens/Services

Définissez les caractéristiques principales des produits, des gammes de produits et leur « destination » finale s'ils sont voués à la transformation et à l'adaptation (par exemple, pour le zinc : les toitures, les revêtements divers, les sièges, etc.). Vous utiliserez la documentation à votre disposition en citant vos sources ou en vous appropriant l'information par un nouveau traitement et

une nouvelle présentation (sans oublier de faire figurer dans la bibliographie les documents de référence ou documents « source »).

1.3. Le Marché

1.3.1. L'offre

Définissez les caractéristiques du marché et les parts respectives de l'entreprise et de ses concurrents éventuels pour un produit/service identique ou similaire. Présentez des documents annexes pour rendre votre information plus « parlante ».

1.3.2. La demande

Donnez les caractéristiques et le contexte (économique, politique, social, écologique, etc.) et intégrez les documents adéquats pour appuyer et compléter vos affirmations.

1.3.3. La logistique

Dans le cas d'une entreprise exportatrice vers des aires géographiques très différentes, précisez les adaptations nécessaires en fonction de la cible (type de client, région, pays, environnement général, etc.) et mentionnez les éventuelles préoccupations environnementales liées au transport (ODD).

2. Votre Mission

2.1. Votre Affectation

Décrivez le Service que vous avez intégré, sa structure, son fonctionnement et ses interactions avec les autres Départements de l'entreprise. Mettez dans une phrase la complémentarité des postes occupés et des missions réalisées avant de développer cette synthèse au paragraphe suivant.

2.2. Votre Poste

Vous procéderez à la description et à l'analyse de votre rôle, de vos responsabilités, des tâches menées à terme et préciserez votre intégration dans l'équipe. Si vous avez connu plusieurs affectations, vous en développerez l'évolution éventuelle. Vous décrierez et analyserez comment vous avez participé à la gestion, vous relaterez les problèmes rencontrés, si vous les avez résolus ou non (seul ou accompagné) et pourquoi. Quelles ont été vos compétences, l'adéquation formation académique/formation professionnelle, votre réactivité, votre degré d'autonomie, votre marge de manœuvre, vos réactions et votre satisfaction par rapport à vos attentes, etc. ? Fort de cette expérience et avec du recul, comment géreriez-vous la même situation ?

3. Problématique

Bien que souvent la plus courte, cette troisième (ou quatrième) partie est la plus intéressante de votre écrit qui passe de la catégorie de rapport à celle de mémoire. Vous pouvez la choisir en toute autonomie après observation de votre environnement (comment améliorer, optimiser, innover, développer, etc.) ou en concertation avec votre MA/TS. **Intégrez dans votre réflexion la dimension responsable, durable** que bon nombre d'entreprises pratiquent pour l'instant à des degrés divers mais qui va devenir la règle de fonctionnement à la fois par obligation légale et parce qu'élément « vendeur » qui décuple les parts de marché. **Mentionnez clairement les ODD que vous traitez**, commentez les écarts entre ce qui est pratiqué et les bénéfices que leur intégration supposerait. Certains milieux professionnels ont transformé le travail de l'étudiant en « recherche appliquée » car ils lui ont demandé de réfléchir à une situation concrète à améliorer ou à une autre à créer. Les

résultats totalement ou partiellement retenus ont prouvé un savoir-faire qui dote le CV d'une indéniable valeur ajoutée. L'étudiant est un professionnel en formation qui contribue à la bonne marche de l'entreprise sous les signes de la réflexion, de l'adaptation, de la créativité et de l'innovation.

Attention, nous le rappelons, il ne s'agit pas de rapporter un problème que l'entreprise a rencontré et a résolu ou est en passe de résoudre (simple rapport d'entreprise). Le **mémoire** exige que l'étudiant trouve une question à résoudre ou que l'entreprise lui demande de se pencher sur un problème, une situation à revoir. Il s'agit de prouver ses capacités à réagir, à apporter sa pierre à l'édifice. Prouvez votre force de proposition.

Après avoir rappelé la teneur de votre **problématique** dans l'environnement général rapidement brossé, vous développerez une proposition de solution pertinente dans une progression marquée par des conclusions partielles qui rythmeront l'avancée de votre raisonnement et de votre démonstration.

Conclusion Générale

Vous reprendrez l'ensemble des grandes étapes de votre parcours d'écriture, de l'évolution de votre pensée, des articulations et des conclusions intermédiaires.

Vous analyserez ce que les situations professionnelles et votre problématique vous ont apporté. En quoi les situations vécues sont-elles positives pour votre formation et pour votre expérience en général ? Quelles sont les compétences que vous avez améliorées ? Avez-vous réussi à faire le lien et le va-et-vient continu entre votre formation académique et votre mission sur le terrain pour être opérationnel/le la majeure partie du temps ? Quels aspects de chacune des facettes de la formation vous semblent nécessaires de réajuster ? De quelle valeur ajoutée avez-vous enrichi l'entreprise (car votre travail de mémoire peut être pris en compte) ? Est-elle conforme à ce que cette dernière attendait de vous (consultez votre TS/MA), au programme que vous aviez ciblé, à vos attentes ? En fonction de votre statut (étudiant stagiaire ou apprenti), ces questions prendront une dimension et une projection variées. D'autres aspects, spécifiques à votre situation, vont également légitimement s'insérer dans votre travail. Quelle place l'aspect recherche prend-il dans votre construction, dans vos échanges ? Quels horizons ouvre-t-il ?

Le dernier mouvement de votre mémoire doit proposer une belle ouverture sur l'étape suivante de votre formation et de votre avenir professionnel, voire au-delà car il inclut votre responsabilité citoyenne.

STRUCTURE NORMATIVE DU MÉMOIRE

Si le fond de ce travail est d'une importance capitale, n'en délaissiez pas la forme. Il faut une **présentation aérée** (sans pour autant gâcher du papier), représentative de la clarté de votre pensée et du cheminement de votre raisonnement. Le travail final sera imprimé en quatre exemplaires rigoureusement identiques : deux pour le jury (Enseignant-référent et Tuteur Professionnel/Maître d'apprentissage), un pour la bibliothèque MCIT et le vôtre. Une version numérisée sera adressée à chacun d'eux en mettant en copie le secrétariat mcit et Laurène Sanche, Responsable de la Professionnalisation.

Pour des questions écologiques et économiques, à partir de la table des matières, vous imprimerez en recto verso sur du papier adéquat pour obtenir une finition correcte et une bonne lecture. On lira donc votre travail comme un livre. Auteur, autrice, vous vous devez d'intéresser, voire de passionner, vos lecteurs.

NORMES DE PRÉSENTATION

Le mémoire présente une suite d'étapes bien définies qu'il faut respecter. Si les différences sont parfois peu marquées, les normes dactylographiques peuvent varier d'une langue à l'autre (anglais, allemand, espagnol, chinois, français). Voyez les quelques ouvrages conseillés en fin de livret et demandez conseil aux enseignants des langues respectives.

NORMES

Format	A4
Papier	80 g/m ² ou 100 g/m ² blanc.
Reliure	Libre choix mais le mémoire doit pouvoir demeurer ouvert sans nécessité de le maintenir
Couverture	Plastique transparent, non coloré
Police	type New Roman, 12 pour la rédaction du texte. Vous opterez pour une taille plus importante pour les titres.
Interligne	1,3 pour le texte et 1,15 pour la table des matières. Ce n'est pas une thèse, il faut donc éviter le 1,5.
Marges	haut : 2 cm ; bas : 2 cm gauche : 2,5 cm (reliure) ; droite : 2 cm.
Justification du texte	Obligatoire à gauche et à droite.
Pagination	Utilisez les fonctions du traitement de texte.

1. Page de Présentation

Elle est la couverture qui porte le titre de votre travail, protégée par un transparent sans couleur. Lisible, claire, agréable mais sans fioritures, elle vous représente déjà. Pour des questions évidentes, les caractères doivent être de taille importante. La couverture n'est pas intégrée à la numérotation.

- Prénom et NOM bien visibles, sans être démesurément grands (restez modestes)
- Université Gustave Eiffel (logo conseillé). UFR Langues, Cultures et Sociétés – Langues Étrangères Appliquées. A positionner tout en haut à gauche.
- Mémoire de Stage/ d'Apprentissage/ de Professionnalisation² Master 2 Commerce International Trilingue –Session 2020-2021
- Dates de début et de fin de stage ou de contrat, le nom des mois en lettres
- Raison sociale de l'entreprise (et de son groupe si nécessaire)
- Logo de l'entreprise, pictogramme, photographie relatifs au secteur d'activité (évités d'insérer les trois pour des questions de surcharge visuelle car il reste encore des éléments à placer)
- Coordonnées postales et digitales de l'entreprise, pays et drapeau si localisation hors France
- Sous la direction de
 - Civilité, en entier, Prénom, NOM, Titre exact (à demander) du Tuteur Professionnel/Maître d'Apprentissage
 - Civilité, en entier, Prénom, NOM, Titre de l'Enseignant référent.
- **Titre du mémoire professionnel** dans la langue de rédaction **avec sa problématique** + traduction en français (en caractères de taille légèrement inférieure). Vous pouvez utiliser l'intitulé du poste ou de la mission que votre Fiche de validation de mission présente. Le secrétariat MCIT vous en a remis l'original et votre Enseignant-Tuteur en a une copie. Voici quelques exemples : Agent de Transit maritime, Responsable de Produit X, Administrateur des Ventes, Assistant Marketing, Responsable de fabrication, Responsable Achats, etc.

Cette information sera suivie de la problématique clairement affichée pour laquelle voici quelques exemples :

- « Comment limiter la consommation d'eau pour la création massive et bimensuelle de vêtements de l'entreprise X ? ».
- « Quel est l'acheminement le plus écologique du produit Y de la France vers la Russie ? « Comment améliorer la communication interne au sein de l'entreprise Z ?
- « Comment optimiser la satisfaction client pour l'entreprise R ? ».
- « Comment développer notre part de marché en intégrant les petits producteurs locaux qui fournissent les produits importés et vendus ? ».
- « Quel(s) partenariat(s) pour améliorer la qualité du produit/du service en intégrant l'innovation ? ». Etc.

2. Page de garde

Il s'agit d'une page vierge sans numéro apparent, à partir de laquelle commence le comptage des pages.

3. Avertissement

Pas de numéro apparent. Obligatoire, il figure en milieu de page, centré ou non, en taille 12 :

² Choisissez votre modalité.

« L'Université Gustave Eiffel n'entend porter aucune approbation ou improbation aux opinions émises dans ce rapport de Stage/ d'apprentissage³ : elles doivent être considérées comme propres à son auteur ».

4. **Mention de confidentialité**

Elle est accompagnée de votre signature manuscrite originale et ne comporte pas de numéro apparent.

« Je, soussigné/e, Civilité, Prénom, Nom, n° d'étudiant, certifie par la présente avoir reçu l'autorisation expresse de mon Tuteur Professionnel/Maître d'apprentissage⁴ de divulguer dans ce mémoire l'ensemble des éléments présents dans le corps et dans les annexes ».

Date, signature manuscrite originale sur chaque exemplaire.

Si l'entreprise le désire, insérez aussi l'engagement de confidentialité que vous aurez éventuellement signé.

5. **Dédicace** (facultative)

Pas de numéro apparent. Sobre, elle sera faite à une/des personne(s) qui restent dans le cadre du sérieux du mémoire.

6. **Remerciements**

Pas de numéro apparent. Ils sont de mise, et sérieux. Ils sont adressés à votre Tuteur Professionnel/Maître d'apprentissage et éventuellement à d'autres personnes de votre environnement professionnel ou universitaire, tous désignés par leur civilité complète, leur Prénom et leur NOM.

7. **Table des matières** (dans la langue de rédaction)

La pagination ne devient visible qu'à partir de la table des matières mais le comptage débute à la page de garde. Viennent ensuite l'avertissement (2^e page), la mention de confidentialité (3^e page), la dédicace éventuelle (4^e page), les remerciements (5^e page). Elle ne porte ni le mot « page » ni même « p. », seul le numéro apparaît.

Interligne 1,15 pour une aération et une lisibilité indispensables. La table des matières ne doit omettre aucun document présent dans votre travail ni aucune étape de l'écriture (parties, sous-parties, etc.) et mentionne les pages de ce qui est référencé de manière à pouvoir s'y reporter rapidement.

Chaque annexe nommée et numérotée en fin de table des matières est reportée en fin de mémoire (sauf exception où le document figure dans la partie rédigée). Si la quantité le justifie, un deuxième petit volume peut être élaboré, mentionné de manière détaillée dans la table des matières du premier et qui sera reportée en début de deuxième volume par commodité de lecture.

Les fonctions avancées de Word vous aident grâce à un sommaire automatique qui, autonome, remet en forme la structure des divisions si vous altérez le texte, ce qui ne vous empêche pas

³ Choisissez votre modalité.

⁴ Idem.

d'intervenir dans le processus de réorganisation.

Les subdivisions numériques décimales sont très utilisées mais vous avez entière liberté du moment que la structure de votre travail est claire.

On a souvent :

1. (taille 15) ; 1.1 (taille 14) ; 1.2 (taille 14) ; 1.2.1. (taille 13) ; 1.2.2. (taille 13) ; ; 1.3 (taille 14) ;
2. (taille 15) ; 2. 1 (taille 14) ; 2.2 (taille 14) ; 2.2.1. (taille 13), etc.

La présentation américaine s'est généralisée mais l'absence de retrait à gauche en début de paragraphe donne une impression « monolithique » en cas de très long paragraphe. Cet aspect compact rend parfois la consultation moins aisée et agréable.

8. Copie obligatoire du certificat de stage ou du contrat d'apprentissage

La copie du document, sur papier à en-tête de l'entreprise, doit être lisible. La date doit être au plus tôt celle de votre dernier jour de mission.

9. Copie obligatoire de la Fiche de validation de mission

Cette copie a été récupérée au secrétariat dès la conclusion de votre convention de stage ou de votre contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

10. Copie de l'Appréciation du responsable en entreprise

Le formulaire original est délivré par le secrétariat. Rempli par votre Maître de stage, d'apprentissage ou de professionnalisation, il peut être complété par une copie de l'appréciation de l'entreprise, rédigée sur du papier à en-tête. Il a été initialement rempli lors de la visite du référent en entreprise (FA) ou du contact téléphonique (FI). Il s'agit d'un tableau synthétique, suivi d'appréciation si l'entreprise désire en faire.

11. Résumé en français

Il reprend l'essentiel et l'ordre du contenu et des grandes articulations de votre travail sur deux pages au maximum. Soignez la langue, il s'agit du premier contact avec votre lecteur.

12. Introduction en langue étrangère

Elle doit comprendre une page au minimum et exposer le sujet cerné, son intérêt, les termes clefs, les enjeux, **la problématique** et l'annonce du plan. L'expérience en entreprise et l'analyse de cette dernière sont fondamentales. Il faut exposer vos choix, vos motivations.

13. Développement en langue étrangère

Vous devez maîtriser la langue étrangère choisie. Entourez-vous d'outils linguistiques adéquats, demandez à vos professeurs de langue de vous aider car les déficiences à l'écrit se feront entendre à l'oral de soutenance. La qualité de l'expression est essentielle pour un commercial qui veut être crédible quant aux compétences annoncées sur son CV.

Pourvue de titres adéquats, la structure constituée de parties, sous-parties, diverses subdivisions et paragraphes doit visuellement annoncer le cheminement et la clarté de votre pensée. Se reporter *supra*.

14. Conclusion en langue étrangère

Elle doit comprendre une page au minimum et reprendre le cheminement de votre réflexion, de vos avancées. Finir sur une ouverture. Se reporter *supra*.

15. Glossaire du vocabulaire spécialisé (bilingue)

Il regroupe les mots très spécialisés et concepts très pointus d'un domaine particulier. Evitez les banalités.

16. Bibliographie

Elle rassemble l'ensemble des lectures relatives à la construction de votre mémoire. N'oubliez pas l'aide possible des bibliothécaires du pôle Économie et Gestion (G. Pérec), compétentes et toujours prêtes à vous guider.

Classez par ordre alphabétique les ouvrages, les revues, les articles de journaux, de colloques, d'organismes nationaux ou internationaux, les sites Internet (mentionnez bien l'URL et la date de consultation car certaines pages, vous le savez, peuvent disparaître).

Toute information doit être vérifiable par votre lecteur. Si vous la reprenez telle quelle, mettez des guillemets et citez précisément sa provenance. Le mieux est bien sûr d'en intégrer la substance dans votre propre démonstration. Plagiat à proscrire.

17. 4^e de couverture

Vous ferez figurer un résumé en français, un résumé dans la langue de rédaction si ce n'est pas l'anglais et en anglais quelle que soit la langue de travail ; vous veillerez à intégrer les mots-clefs dans ces mêmes langues, comme par exemple :

- Commerce international, appareils de chauffage, innovation, développement durable.
- Comercio internacional, aparatos de calefacción, desarrollo sostenible
- International trade, heaters, innovation, sustainable development.

Vous mentionnerez enfin les ODD que vous avez traités, comme par exemple :

- ODD 3, 5, 6, 7, 9, 12, 13
- ODS, 3, 5, 6, 7, 9, 12, 13
- SDG 3, 5, 6, 7, 9, 12, 13

Vous n'êtes pas seul. Du personnel qualifié est là pour vous aider, vous orienter, porteur de ses spécificités et compétences individuelles : votre référent académique, votre Maître de stage ou d'Apprentissage, vos collègues en entreprise, les autres enseignants, les autres contacts et réseaux que vous aurez pu établir dans la sphère professionnelle mais aussi privée. Consultez l'actualité qui

s'accélère dans les phénomènes les plus divers qui impactent tous les domaines. Intégrez dans votre réflexion les innovations qui se réalisent dans le secteur que vous traitez.

Attention au plagiat ; il est détectable et peut entraîner l'annulation de votre travail avec un redoublement qui devra être accepté ou non par l'équipe enseignante. Reformulez avec vos propres mots ou citez clairement les sources qui permettent de construire votre réflexion personnelle.

L'écriture n'avance pas forcément toujours au rythme désiré, ce qui ne signifie pas pour autant que les idées ne font pas leur chemin. Pour éviter des moments de « grand vide », appliquez les conseils prodigués en début de livret et remplissez votre journal de bord, puis relisez-vous idéalement tous les soirs pour rester dans la dynamique.

BIBLIOGRAPHIE

Bien lire au moins les rapports du GIEC.

I) Ouvrages généraux

- BERETTI, Nicolas, *Le mémoire de Master, vite fait, bien fait*, Paris, Eiditon du Palio, 14 décembre 2012, 192 pages.
- BOUTILLIER, Sophie, UZUNIDIS Dimitri, *Rédiger un mémoire ou un rapport de stage*, Studyrama, Levallois-Perret, 1^{er} trimestre 2007, 148 pages.
- DEYRA, Michel, *La note de synthèse, Manuel méthodologique*, Mementos LMD, Gualino Lextenso éditions, Paris, 2010, 80 pages.
- FAYET, Michelle, COMMEIGNES Jean-Denis, *Rédiger des rapports efficaces*, Dunod, Paris, 2005, 251 pages.
- FAYET, Michelle, COMMEIGNES Jean-Denis, *Synthèse : mode d'emploi*, Dunod, Paris, 2007, 212 pages.
- FRAGNIERE, Jean Pierre, *Comment réussir un mémoire*, Paris, Dunod, 5^e édition, 2016, 142 pages (Méthod'o).
- GREUTER, Myriam, LEROY-TERQUEM Eric, *Bien rédiger son mémoire ou son rapport de stage*, L'Étudiant, Paris, 2012, 240 pages. « Chercher les informations pertinentes, établir un plan cohérent, rédiger avec clarté ».
- KALIFA, Michel, *Le mémoire de Master, Piloter un mémoire, rédiger un rapport, préparer une soutenance*, Paris, Dunod, 5^e édition, Coll. Méthod'o, 5 septembre 2018, 208 pages.

II) Ouvrages relatifs à la typographie et à la présentation

a) Pour le français (qui ne concerne en fait que le résumé)

- *Lexique des règles typographiques en usage à l'Imprimerie Nationale*, Imprimerie Nationale, Paris, 2002, ISBN 2-7433-0482-0.
- Normes françaises AFNOR (Association française de normalisation) : AFNOR NF Z 41-006 (Présentation de Thèses et de documents assimilés, Paris, octobre 1983), Z 44-005 (contenu, forme, structure, Paris, 1987) et Z 44-005-2 (Présentation de documents électroniques, Paris, février 1998).

b) Pour l'espagnol

- *Ensayo de normas tipográficas para un trabajo académico*: <https://portal.uah.es>, consulté le 27.09.19
- *Guía para la confección de trabajos* in alertaletras.quijost.com/GUIATRABAJOS.pdf, consulté le 27.09.19

c) Pour l'international

- Normes internationales (International Standard Organization) : ISO 690-1 et 2 : Information, Identification and description of documents.

Vous pouvez aussi demander aussi de l'aide à vos enseignants en langue et aux bibliothécaires.

Le recours aux ouvrages de références (grammaires, dictionnaires, précis de grammaire et d'orthographe dans les langues choisies, etc.) permet de limiter les erreurs grossières comme les fautes d'orthographe, de syntaxe, de conjugaison ou encore l'emploi erroné d'un terme. Le traitement de texte corrige un certain nombre d'inexactitudes mais ne réalise pas l'ensemble des corrections.

Faites-vous relire par votre entourage et utilisez vous-même le traitement de texte pour mieux maîtriser les diverses étapes. La frappe entraîne parfois une autocorrection, une reformulation judicieuse, voire une prise de conscience par rapport à une réelle restructuration du passage tant au niveau du fond que de la forme.

N'oubliez pas de faire des sauvegardes régulières et datées sur deux supports informatiques différents mais aussi sur du papier pour réparer rapidement les éventuels accidents. Votre boîte mail est aussi un précieux gardien des étapes de votre mémoire.

Bon travail à tous pour un résultat fructueux.

Laurène Sanchez
Responsable Professionnalisation MCIT
LEA – LCS, Université G. Eiffel
Laurene.Sanchez@univ-eiffel.fr

Rappel :

Si vous rencontrez des difficultés en entreprise (mission, relation, autres), vous devez nous en faire part au plus vite pour que la situation trouve rapidement une solution. Vous utiliserez le mail et nous mettrez en destinataire votre référent et moi-même. Un RV téléphonique ou en visioconférence si plus de deux permettra d'entamer les échanges nécessaires pour rétablir une situation propice à votre construction.

CALENDRIER DE REMISE ET DE SOUTENANCE DU MÉMOIRE DE STAGE

1. RÉDACTION DU MÉMOIRE

Outre le suivi de votre référent et de la personne qui vous forme en entreprise, des journées de tutorat collectif sont organisées. Si les conditions sanitaires le permettent, vous serez dans une salle pourvue d'ordinateurs (mais vous pouvez apporter votre portable) et des enseignants seront présents aux dates indiquées. Sinon, les séances auront lieu en visioconférence via Zoom. Les apprentis « émargeront » le matin et l'après-midi. Les étudiants en Formation initiale ne sont pas tenus de venir mais les entreprises de stage peuvent les autoriser à assister à tout ou partie des séances. Pour ce faire, indiquer dans la convention dans la rubrique « commentaires », les dates de tutorat collectif de manière à officialiser l'accord et à être couvert par les assurances en cas de problème.

Deux « sessions » prévues qui réunissent M1 et M2 :

- Lundi 16 mai, mardi 17 et mercredi 18 mai 2022
- Lundi 27, mardi 28 et mercredi 29 juin 2022

2. REMISE DU MÉMOIRE ET SOUTENANCE

2.1. Informations générales

Les **soutenances** se réaliseront entre le **mardi 07 juin 2022** (elles concernent surtout les FA qui sont sur le terrain depuis des mois) **et le vendredi 15 juillet 2022** ; puis entre le **jeudi 1^{er} septembre et le mardi 6 septembre 2021 inclus** (jurys le mercredi 07). Cependant, si vos interlocuteurs sont disponibles, vous pouvez soutenir jusqu'à la fermeture estivale du secrétariat (le 22 juillet) et après sa réouverture (le 22 août 2022).

Si votre représentant d'entreprise ou vous-même êtes à l'étranger ou en France pour des raisons professionnelles ou si la situation sanitaire ou de la firme l'exige, la soutenance peut se dérouler par visio-conférence. Votre référent académique contactera le Campus Numérique pour une connexion reconnue (environnement professionnel) car la loi interdit la tenue d'examens hors d'un contexte officiel. Skype, le téléphone, WhatsApp et autres ne peuvent être utilisés que pour des RV d'écriture tout au long du deuxième semestre. Leur utilisation en soutenance ne donnerait aucune reconnaissance à cette dernière. Cependant, depuis la crise sanitaire, étant donné le nombre croissant des demandes, l'option Zoom est privilégiée. Chaque enseignant a un compte. Il programmera alors la soutenance et enverra également le lien au secrétariat pour affichage sur ADE en me mettant en copie.

Il vous revient de remettre à temps vos exemplaires de version finalisée pour le référent auprès de Coralie Parisot, secrétaire pédagogique MCIT, huit à dix jours avant la soutenance. Vous en aurez fixé la date d'après les disponibilités de vos interlocuteurs. Un autre exemplaire sera rangé dans la bibliothèque. Vous aurez envoyé en amont une version numérique à vos membres du jury, au secrétariat et à moi-même. Les meilleurs écrits seront proposés en mode consultation sur la bibliothèque virtuelle MCIT. N'oubliez pas de réserver une salle et le matériel de projection auprès du secrétariat si l'exercice a lieu de manière classique.

Le non-respect des délais entraîne, si le jury le juge pertinent, une réinscription pour la

nouvelle année universitaire.

Bien retenir cette synthèse :

Il vous faut imprimer **quatre exemplaires identiques dont deux à remettre au secrétariat** (l'un pour votre référent académique, l'autre pour la bibliothèque physique MCIT). Vous donnerez le sien au formateur en entreprise et apporterez le vôtre le jour de la soutenance. Procédez aux envois des versions numériques précédemment citées.

Durée : 30 minutes (15 minutes de présentation et 15 minutes d'échanges).

Jury : votre référent et votre TP/MA ou son représentant (en cas d'absence un enseignant assumera les fonctions de membre du jury).

Langue : l'oral se fait dans la même langue que celle de la rédaction (pour les natifs non francophones, possibilité d'utiliser le français).

Pour la **présentation de votre travail**, avec présence obligatoire de l'entreprise, vous disposez de :

- Votre exemplaire (qui peut comporter des annotations) ;
- Un support éventuel comprenant les idées essentielles ;
- Le diaporama obligatoire doit être pertinent (plan, points forts, schémas, graphiques). Apportez votre portable (cela évitera des problèmes de dernière minute) et un périphérique de stockage (ou accès Cloud). Réservez au préalable une salle et un vidéoprojecteur au secrétariat. Lors de la présentation, commentez les images en vous tenant à droite de l'écran, sans omettre de regarder les deux membres du jury.

Pour la **présentation du mémoire**, vous disposez de :

- Votre exemplaire (qui peut comporter des annotations) ;
- Un support éventuel comprenant les idées essentielles ;
- Un **diaporama obligatoire** (plan, points forts, schémas, graphiques), assurez-vous qu'il est **pertinent**, apportez votre portable (cela évitera des problèmes de dernière minute) et réservez au préalable une salle et un vidéoprojecteur par mail à l'adresse secretariat.mcit@u-pem.fr. Lors de la présentation, commentez les images en vous tenant de préférence à droite du public que vous regarderez. Si la soutenance a lieu par visio-conférence, prévoir un partage d'écran.

2.2. Déroulement

2.2.1. Tenue professionnelle sobre et irréprochable.

2.2.2. Présentation : 15 minutes

Dans la langue étrangère de rédaction du mémoire. Entraînez-vous avec vos proches, des

camarades ou enregistrez-vous pour parfaire votre gestion du temps et offrir une exposition et une diction claires dans une langue correcte (entraînement oral tout au long de l'année). Soyez agréable, regardez vos deux interlocuteurs, évitez de lire ou de regarder tout le temps votre PowerPoint.

2.2.3. Entretien : 15 minutes

Le jury bienveillant pose des questions dans le but d'obtenir des précisions, des éclaircissements et d'améliorer votre performance. Ces échanges sereins ont lieu sous le signe de la construction et de l'ouverture. Le but n'est pas de vous piéger.

Il a lieu dans la langue de présentation (l'expression orale en continu est alors suivie par l'interaction, primordiale en négociation) ou en français ; il vous permet de montrer encore vos compétences à l'oral (communicationnelles et linguistiques, quelle que soit la langue) et la maîtrise de votre sujet. Soyez souriant, courtois, naturel, même si les questions vous posent problème. Exprimez clairement votre impossibilité à répondre parce que vous n'avez pas eu le temps de gérer de manière exhaustive certains points de la problématique mais précisez que c'est une question que vous chercherez à approfondir. Prenez des notes pour montrer que vous tenez compte des conseils ou informations que les membres du jury pourraient vous donner.

2.3. Barème d'évaluation

Toute moyenne inférieure à 08/20 à l'UE 86 « Professionnalisation » (qui inclut à égalité le Mémoire de Projet Professionnel Tutoré) est éliminatoire. Si l'étudiant a obtenu une moyenne minimale de 08/20, l'UE 86 est compensée par les autres moyennes des UE du 2^e semestre.

L'expérience en entreprise et l'écrit qui en découle requièrent trois types de compétences :

- les compétences professionnelles (/06, séjour en entreprise),
- les compétences à l'écrit et à la recherche (/07, rédaction du mémoire),
- les compétences à l'oral (07, soutenance orale).

Ces résultats partiels seront ajoutés pour l'obtention d'une note /20.

Ces trois facettes complémentaires dessinent le profil du savoir-être et du savoir-faire vers lesquels tendre pour devenir un commercial idéal. Une troisième dimension (fortement incluse dans les ODD) est cependant intégrée et à développer : le savoir-agir.

Le document ci-après reprend les principales compétences évaluées.

Fiche d'évaluation Master 1 Commerce International Trilingue

Mémoire de Stage/d'Apprentissage – 20...-20...

NOM et Prénom de l'étudiant : Statut (FI/FA) :

Date de soutenance : Langue :

Sujet de Mémoire :

.....

.....

.....

Enseignant-référent :

TP ou MA et entreprise :

NOTE FINALE (calculée d'après la fiche-barème page suivante) : / **20**

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Signatures :

**Fiche d'évaluation Master 1 Commerce International Trilingue
Mémoire de Stage/d'Apprentissage 202... – 202...**

Nom, Prénom, FI/FA, langue :

Date Langue :

Noms des membres du jury :

TOTAL /20

EXPÉRIENCE EN ENTREPRISE

(Compétences Professionnelles)

..... /06

1. Adéquation missions en entreprise/contenu du diplôme Master Commerce International
2. Capacité de l'étudiant à réaliser les missions confiées
3. Intégration à l'équipe professionnelle ; relationnel en général
4. Capacité d'adaptation à des situations nouvelles

MÉMOIRE DE STAGE, D'APPRENTISSAGE, DE PROFESSIONNALISATION

(Compétences à l'Écrit et à la Recherche)

..... /07

5. Respect et compréhension de l'exercice (fond et forme), dimension durable
6. Échanges dans la modalité « Tutorat » pour la construction du mémoire, respect des délais
7. Esprit d'analyse et de synthèse
8. Clarté et rigueur dans l'exposition et la démonstration
9. Compétences dans la recherche documentaire et dans la gestion pertinente des informations collectées
10. Gestion et intégration des annexes
11. Qualité de la LVE et du français (résumé)

SOUTENANCE

(Compétences à l'Oral)

..... /07

12. Aspect et savoir-être
13. Présentation du travail, de ses diverses phases et questionnements (20 minutes) :
 - Maîtrise de la LVE (oral en continu)
 - Gestion du temps
 - Enchaînement des idées et clarté
 - Qualités communicationnelles
 - Matériel et support audiovisuels obligatoires
 - Intégration pertinente de documents au discours oral
14. Entretien (20 minutes)
 - Maîtrise de la LVE (oral en interaction)
 - Qualité d'écoute (questions, remarques, commentaires, critiques)
 - Qualité de réponse (fond et forme)
 - Capacité de remise en question, d'adaptation à une situation nouvelle