

## **MASTER LEA COMMERCE INTERNATIONAL TRILINGUE**

### **MÉMOIRE ENTREPRISE M2 FI ou FA**

### **2021-2022**

UFR Langues, Cultures et Sociétés – LEA  
Master Commerce International Trilingue  
2<sup>e</sup> année, S4, Stage/Apprentissage  
Tutorat, mémoire, soutenance en LVE

*La meilleure façon de penser est d'écrire*  
Pascal Quignard

Écrit de maturité, le mémoire de stage ou d'apprentissage en entreprise de deuxième année relate votre expérience dans cet environnement sur **un minimum de 50 pages** et sert de référence pour l'unique évaluation du 4<sup>e</sup> et dernier semestre de Master CIT. **En accord avec les questions actuelles et le développement durable**, il doit comprendre une **réflexion basée sur des options responsables, tant au niveau durable que social-sociétal** ainsi qu'une problématique à laquelle vous devrez répondre par l'élaboration d'une stratégie, des propositions qui intègrent un ou plusieurs points des 17 Objectifs de Développement Durable définis par l'ONU pour l'horizon 2030. Vous serez ainsi au cœur des enjeux et des défis de notre temps auxquels les entreprises doivent répondre par de nouvelles orientations, une adaptation basée sur une fructueuse innovation.

La qualité de ce riche exercice est un passeport pour des projets divers : futur emploi (CDI ou CDD), autre stage ou poursuite éventuelle d'études. Le travail demande engagement sérieux et soin.

En **M2**, le **mémoire** doit faire montre d'une **réflexion approfondie** propre à cet exercice et à l'ultime étape du cursus. La dernière partie de votre travail va donc dépasser la description raisonnée d'un état des lieux et d'une activité relative à votre mission pour devenir l'espace d'une réflexion réelle de fin de parcours, quelle que soit l'idée que vous choisissiez de développer. Vous avez **entière liberté**.

Par courtoisie, un exemplaire de votre mémoire sera remis à l'entreprise qui vous aura permis de construire cette phase importante de votre formation, et plus spécialement à votre Tuteur Professionnel (en FI) ou à votre Maître d'apprentissage (en FA). Le contenu de votre travail doit pouvoir être utile d'une manière ou d'une autre, s'il le désire, à l'acteur économique qui vous a reçu et intégré dans son équipe.

L'écrit peut contenir des aspects confidentiels que l'entreprise, en fonction de son domaine d'activité, ne peut ou ne désire pas rendre publics. Avant de remettre votre exemplaire à l'université, il est donc nécessaire de le faire lire à la personne désignée par les instances de votre lieu d'activité pour

une correction éventuelle. Vous mentionnerez le respect de cet engagement sur une feuille insérée dans le mémoire. Si l'entreprise ne désire pas que l'exemplaire figure dans notre double bibliothèque physique et virtuelle pour consultation par de futurs lecteurs (étudiants, enseignants), l'exemplaire portera sur la couverture la mention bien lisible de « Confidentiel » et sera archivé à part.

Vous n'êtes pas seul-e pour construire ce projet car votre référent-e académique individuel-le et votre Tuteur-trice Professionnel-le/Maître d'apprentissage sont présents pour vous aider dans leur domaine respectif et vous éviter tout égarement. L'aide d'autres enseignants, collègues et personnes diverses est également précieuse.

## CONSTRUCTION DU MÉMOIRE

### Conseils généraux et pratiques

*Pas un jour sans une ligne*

Pline l'Ancien

Il faut tendre au mieux vers le sage conseil de Pline et opter pour une régularité, sinon absolue, du moins pour des intervalles de travail très rapprochés. Le processus d'écriture, qui plus est en langue étrangère et limité dans le temps, demande dans l'idéal un **engagement quotidien**, même succinct : quelques lignes, quelques mots qui accompagnent une relecture ou qui synthétisent un document consulté. De manière à vous familiariser avec cet exercice, il vous faut **dès le début rédiger dans la langue choisie**<sup>1</sup> pour que les mots, les structures, les tournures spécifiques viennent plus facilement et préparent l'oral (plus facile 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.

Quelle que soit la partie de votre écrit, la matière extérieure est fondamentale pour enrichir votre pensée, vos affirmations, vos propositions. Vous devez donc consulter, collecter, analyser, trier, classer, organiser, synthétiser (important), avoir le sens critique pour bien contextualiser, problématiser, proposer, innover, démontrer, argumenter, convaincre.

Six mois passent vite et le travail en entreprise vous laisse en théorie peu de temps. Pour bien mémoriser les diverses activités rencontrées et choisir ensuite ce que vous garderez, développerez ou non, la rédaction d'un **journal de bord**, « archives », et d'un **résumé** des activités quotidiennes sera d'une grande utilité. La progression, les compléments ou les bifurcations possibles prendront forme. Parallèlement, et dès le début, de manière à effectuer un classement pratique, élaborer des **fiches thématiques** remplies de manière synthétique. Privilégiez certaines données (code couleur par exemple ou fiche à part sur le même sujet) mais ne jetez rien car une information qui vous semble peu utile ou pertinente peut finalement être intéressante dans une écriture plus avancée. Le copier-coller de votre propre travail peut se révéler précieux.

Si vous consultez des ouvrages, revues, articles en ligne, vous devez immédiatement conserver les références exactes pour pouvoir retrouver l'information, l'approfondir, la situer pour vos lecteurs. Commencez **dès le départ** la **bibliographie**. Dotez et reportez la synthèse d'échanges oraux ou écrits que vous avez pu avoir.

N'hésitez pas à interroger votre accompagnateur en entreprise 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 soit au niveau d'un dysfonctionnement quelconque (par exemple, votre difficulté à gérer certains cas et pourquoi). Ils pourraient vous servir pour l'avant-dernière phase de votre réflexion, qu'ils aient trouvé ou non une solution.

---

<sup>1</sup> Pour les étudiants étrangers non francophones, des dérogations sont possibles. Ils rédigent alors en français.  
Mémoire Entreprise M2 CIT – Laurène Sanchez, Responsable Professionnalisation Master CIT, Université Gustave Eiffel, UFR LCS, LEA – 2021-2022

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 rapidement accessible d'une manière ou d'une autre. Pour les rédactions sur clavier et pour tout élément conservé sur ordinateur, n'oubliez pas de dater et de sauvegarder sur plusieurs supports, de vous envoyer les différentes versions sur votre boîte électronique pour pallier les dégâts d'éventuels problèmes informatiques.

Pour enrichir votre réflexion et établir un **va-et-vient permanent entre la théorie et la pratique**, une **synthèse des deux aspects**, la lecture mentionnée plus haut d'ouvrages et d'études ou d'articles en relation avec le profil de votre entreprise et les produits ou services qu'elle propose vous sera bien utile pour l'écriture de votre mémoire. Le suivi de l'actualité est fondamental au niveau géopolitique, économique au sens large et, bien sûr, durable. Vous avez à suivre de près l'évolution de la législation nationale, européenne et internationale, surtout en matière environnementale étant donné l'accélération de la dégradation climatique depuis quelques mois.

Faites-vous relire régulièrement par le même lectorat qui savoure ainsi les divers chapitres ou épisodes de « l'histoire » que vous racontez. Vous saurez si elle est cohérente ou non. Sans les tenir forcément en haleine, intéressez-le comme vous êtes censé le faire avec les membres du jury et, dans l'absolu, les futurs lecteurs professionnels. 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.

N'oubliez pas que votre Référent est souvent débordé par une quantité énorme de travail (enseignement, recherche, administration) et qu'un grand nombre de mémoires lui est confié. C'est à vous de le contacter pour faire régulièrement le point, par mail, par RV physique ou virtuel auquel nous sommes tous habitués depuis « l'ère pandémique » (Zoom, Skype). Cela évitera des surprises désagréables en fin de parcours car tout travail bâclé sera refusé. La notation inclut le respect des délais. Evitez de refaire la même année en raison d'un manque d'organisation.

## STRUCTURE DU MÉMOIRE

**L'introduction** doit introduire la référence à votre entreprise, le programme que vous allez développer, le contenu des grandes parties et de leurs principales subdivisions. Vous annoncez aussi le sujet de réflexion choisi pour l'étape finale, marqué à un moment ou à un autre (idéalement dans la problématique) par l'intégration du développement durable. Vous présenterez les raisons de vos choix de manière synthétique.

Pour le développement, vous n'écrivez ni une encyclopédie, ni une nouvelle version des Rougon Macquart, ni un manuel universitaire divisé en une longue série de chapitres et de sujets. Loin d'être une atomisation, le nombre de **parties principales** ne doit **pas dépasser quatre**, surtout pour un nombre de pages modeste. La pensée sera ensuite organisée et structurée en parties, puis en sous-parties, elles-mêmes subdivisées, etc.

Le passage d'une grande partie à une autre est marqué par une **conclusion intermédiaire (ou partielle)** qui annonce aussi la thématique suivante. Finir par une question peut être judicieux. Votre lecteur suit ainsi clairement le cheminement de votre pensée et de vos démonstrations, en adéquation avec le programme annoncé dans l'introduction d'ouverture.

**La conclusion** finale doit reprendre les principales étapes de votre parcours rédactionnel, celles de vos conclusions partielles, en bref celle de votre sujet de réflexion. Une ouverture est indispensable, surtout en fin de cursus.

## 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**

Elle est le centre et le cœur de votre étude. Partir immédiatement d'une macro étude déplacerait et retarderait l'élément phare, qui ne le serait plus. On ne part pas « du monde » pour s'intéresser, après une multitude de choses, à une entreprise mais on part de l'entreprise, objet et acteur économique principal de votre travail, pour la situer dans un environnement plus large. Autrement dit, vous procédez à sa contextualisation. La date de création revêt parfois une dimension importante (aspect économique, social, historique, sanitaire particuliers). 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, etc.) appliqués à la réalité bien concrète que vous fréquentez au quotidien.

#### **1.1. Historique de l'entreprise**

Création, localisation, phases de développement (temporelles, spatiales, productives) – avec partenariats éventuels – structures d'expansion, 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, une région en Chine, etc.

Des documents de provenances diverses clairement mentionnées illustreront cette phase « historique » (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/ Services**

Vous définirez les caractéristiques principales des produits, des gammes de produits et leur « destination » finale s'ils sont destinés 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 source). Depuis le début de la pandémie, des restructurations ont dû s'imposer. Il faut donc préciser les

adaptations nécessaires, les conséquences éventuelles sur le produit, son conditionnement, son transport, sa distribution, etc. L'observation d'un éventuel changement de mentalité momentané ou pérenne dans la fabrication, distribution, consommation s'avère important.

### **1.3. Le Marché**

#### **1.3.1. L'offre**

Après avoir procédé à un benchmark concurrentiel (benchmarking), définissez les caractéristiques du marché avec les modifications éventuelles ayant eu lieu depuis un an et les parts respectives de l'entreprise et de ses concurrents pour un produit/service identique ou similaire. Elaborez une visualisation claire et synthétique dans des documents pertinents, sans omettre de présenter des annexes pour rendre votre information plus explicite.

#### **1.3.2. La demande**

Caractéristiques et contexte (économique, politique, social, sanitaire, etc.). Documents collectés dont vous citerez les sources et documents élaborés dont vous serez l'auteur pour 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 et pays, région, etc.) et de la situation (sanitaire, politique, économique, etc.). Cet aspect connaît ces dernières années de grandes modifications. Pour rappel, la dimension durable est à intégrer impérativement.

## **2. Votre Mission**

### **2.1. Votre Affectation**

Description du Service ou du Département intégré : structure, complémentarité des postes et des tâches à réaliser.

### **2.2. Votre Poste**

Organisation interne du Département, de l'équipe qui vous intègre et votre positionnement. Description et analyse de votre rôle, de vos responsabilités, des tâches réalisées.

Évolution de l'ensemble au cours de votre mission. Précisez si vous avez travaillé dans l'approfondissement d'une mission ou dans une variété de tâches complémentaires de difficulté et de responsabilité croissantes.

### **2.3. Développement de quelques situations particulières**

Après avoir choisi et donné un titre à un, deux ou trois cas (selon la longueur) de divers types de situations professionnelles rencontrées, vous expliquerez comment vous les avez gérés, si vous les avez résolus ou non (seul ou accompagné). Vous analyserez votre réactivité, votre degré d'autonomie, votre marge de manœuvre, votre satisfaction par rapport à vos attentes, etc.

## 2.4 Bilan

Quelle est la valeur ajoutée générale que vos missions a apporté à l'entreprise ? Est-elle conforme à ce que cette dernière attendait de vous, au programme que vous aviez ciblé, à vos attentes et projections ? En quoi les situations vécues sont-elles positives pour votre formation en particulier, pour votre expérience en général, pour votre projet professionnel ?

## 3. Sujet de réflexion

Il s'agit maintenant de dépasser la précédente exposition et analyse des tâches et de trouver un sujet de réflexion qui reflète un approfondissement de vos domaines de compétences et de vos connaissances. Votre mission, votre pratique et votre recul par rapport à celle-ci vous offrent inmanquablement des opportunités. Vous pouvez, par exemple, mener une réflexion sur :

- Le traitement du marché du produit/service que vous devez contribuer à vendre ou à acheter ;
- le produit/service lui-même : qualité respectant la santé, nouveau conditionnement plus écologique (moins important et plus recyclable), adaptation, gamme, diversification, etc. Développement d'une part de marché existante, conquête d'une ou de plusieurs parts nouvelles, etc. ;
- des fonctionnements problématiques liées à l'activité de l'entreprise au niveau interne ou externe : exposition et explication de ces dysfonctionnements, tentatives de solutions avec leurs avantages/inconvénients ;
- la stratégie de l'entreprise à l'international et apporter de manière professionnelle des idées, des suggestions de nouveauté ou d'amélioration. Un bon commercial fait montre d'**innovation et de créativité perpétuelles** face au monde actuel en mutation permanente qui requiert un **esprit d'adaptation réel et rapide** pour que l'entreprise conserve un **bon positionnement sur un marché** et se lance à la **conquête de nouveaux espaces**. Parfois, une amélioration sensible des résultats découle d'un simple renforcement de la communication entre les services, de leur réactivité, d'une réorganisation ponctuelle (partenariat, délais de livraison, souplesse ou, au contraire, plus d'exigence sur certaines positions fonctionnelles). Un regard neuf peut contribuer à améliorer les positionnements, les performances commerciales et le chiffre d'affaires dans des conditions favorables pour tous ;
- etc.

Ces propositions faites par un professionnel recruté au niveau Master seront le fruit de connaissances théoriques, de lectures propres, reliées à une expérience pratique et à un esprit d'observation, d'analyse complété par des synthèses pertinentes. Elles auront été probablement enrichies grâce aux conseils, conversations, échanges avec les collègues et autres personnes, éléments clefs d'un travail d'équipe.

Cette dernière partie, la plus intéressante car tournée vers un avenir professionnel, est souvent plus courte. **Dynamique, imprégnée d'une option socio-écologique** (vous préciserez les ODD intégrés dans votre réflexion), elle se doit d'exister, de proposer des amorces, des pistes qui prouvent votre capacité de **réflexion, de créativité, d'innovation** au service du domaine choisi. Vos accompagnateurs veilleront à ce que la fantaisie ne les caractérise pas et les prive d'une « faisabilité théorique ». Vos suggestions ont pour mission d'intéresser les entreprises à vocation internationale<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Les PME sont souvent plus friandes que les très grosses entreprises qui disposent souvent d'une infrastructure  
Mémoire Entreprise M2 CIT – Laurène Sanchez, Responsable Professionnalisation Master CIT, Université Gustave Eiffel, UFR LCS, LEA – 2021-2022



tournées vers une gestion responsable car l'**éthique** est aussi présente dans les **flux commerciaux** et est chaque fois plus déterminante chez le client et chez le consommateur final.

### **Conclusion Générale**

Vous reprendrez l'ensemble des grandes étapes de votre parcours d'écriture, de l'évolution de votre pensée, des conclusions intermédiaires. Le dernier mouvement de votre mémoire, et de votre cursus, doit vous permettre de terminer sur une belle ouverture.

---

bien consolidée.

Mémoire Entreprise M2 CIT – Laurène Sanchez, Responsable Professionnalisation Master CIT, Université Gustave Eiffel, UFR LCS, LEA – 2021-2022

## STRUCTURE NORMATIVE DU MÉMOIRE

Si le fond de ce travail est d'une importance capitale, n'en délaïssez 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.

En accord avec des options 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.

La version digitale sera envoyée aux membres du jury, au secrétariat pour archivage dans bibliothèque virtuelle et à moi-même.

## 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, français). Cf. les quelques ouvrages conseillés à la fin de ce livret et demander des conseils aux enseignants de langue. Réinvestissez également votre expérience des écrits demandés en M1.

### NORMES

Format	A4
Papier	80 g/m <sup>2</sup> ou 100 g/m <sup>2</sup> 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. Ne pas utiliser 1,5, option bienvenue pour les écrits très étoffés (thèses).
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
- Mémoire de Stage/ d'Apprentissage/ de Professionnalisation<sup>3</sup> Master 2 LEA spécialité Commerce International –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 et photographie relatifs au secteur d'activité (évitiez 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 TP/MA
  - 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 le comptage des pages commence.

## 3. Avertissement

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

---

<sup>3</sup> Choisissez votre modalité.

« L'Université Gustave Eiffel n'entend porter aucune approbation ou improbation aux opinions émises dans ce rapport de Stage/ d'apprentissage<sup>4</sup> : 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'apprentissage<sup>5</sup> 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 TP/MA, 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<sup>e</sup> page), la mention de confidentialité (3<sup>e</sup> page), la dédicace éventuelle (4<sup>e</sup> page), les remerciements (5<sup>e</sup> 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.). On doit 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 d'intervenir dans le processus de réorganisation.

Les subdivisions numériques décimales sont très utilisées mais vous avez entière liberté du

---

<sup>4</sup> Choisissez votre modalité.

<sup>5</sup> Idem.

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) ; etc.
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 TP ou votre MA, il peut être complété par une copie de l'appréciation de l'entreprise, rédigée sur du papier à en-tête.

## **11. Résumé en français**

Il reprend l'essentiel et l'ordre du contenu et des grandes articulations de votre travail sur un maximum de deux pages.

## **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.

#### **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 (Georges Pérec), compétents-tes et toujours prêts-tes 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 car éliminatoire, il peut vous interdire le redoublement et l'accès aux études pendant cinq ans.

Vous n'êtes pas seul-e. Du personnel qualifié est là pour vous aider, vous orienter, porteur de ses spécificités et compétences individuelles : votre enseignant-Référent, votre TP/MA, vos collègues en entreprise, les bibliothécaires et d'autres contacts et réseaux que vous aurez pu établir dans la sphère professionnelle mais aussi privée.

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 tous les soirs pour rester dans la dynamique.

#### **17. 4<sup>e</sup> de couverture**

Vous présenterez un résumé en français, un résumé dans la langue de rédaction et en anglais si la langue de travail est différente avec les mots-clefs de votre travail. Par exemple :

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

Vous mentionnerez également les ODD que vous avez intégrés à votre travail, par exemple :

- ODD 3, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13
- ODS 3, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13
- SDG 3, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13

## BIBLIOGRAPHIE

Bien lire au moins les rapports du GIEC.

### I) Ouvrages généraux

- BERETTI, Nicolas, *Le mémoire de Master, vite fait, bien fait*, Paris, Edition du Palio, 14 décembre 2012, 192 pages.
- BOUTILLIER, Sophie, UZUNIDIS Dimitri, *Rédiger un mémoire ou un rapport de stage*, Studyrama, Levallois-Perret, 1<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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](http://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.

La consultation d'ouvrages de références (grammaires, dictionnaires, précis divers, 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 aussi un certain nombre d'inexactitudes.

Faites-vous relire par votre entourage mais 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 et fructueux travail.

Laurène Sanchez  
Responsable Professionnalisation MCIT  
LEA – LCS, Université G. Eiffel  
[Laurene.Sanchez@univ-eiffel.fr](mailto: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 mettez en destinataire votre référent et moi-même. Un RV téléphonique ou en visioconférence si plus de deux permettra d'entamer les échanges 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 à l'université ou via Zoom si la situation sanitaire l'exige à nouveau. Obligatoires pour les apprentis de M1 et de M2, elles figurent au calendrier d'alternance que les entreprises ont reçu. Les apprentis « émargeront » le matin et l'après-midi pour envoi au CFA Descartes. 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, il est nécessaire d'indiquer dans la rubrique « commentaires » de la convention les dates de tutorat collectif de manière à officialiser l'accord et à être couvert par les assurances en cas de problème.

Deux « sessions » sont prévues, avec les M1 :

- 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 17 juillet 2022** ; puis entre **le jeudi 1<sup>er</sup> septembre et le mardi 6 septembre 2022 inclus**. Les jurys se tiennent le 07 septembre 2022. 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 2021). Le respect des **délais est fondamental pour l'obtention de l'année et du diplôme**.

Si votre représentant d'entreprise ou vous-même êtes à l'étranger ou en France pour des raisons professionnelles ou si la firme est débordée ou la situation sanitaire 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 l'entrée en « ère épidémique », l'exercice via le compte universitaire Zoom des enseignants s'est généralisée et est reconnue par nos instances. Il faut juste communiquer la date, l'heure et le lien au secrétariat pour qu'il positionne officiellement l'examen sur ADE et me mettre 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 physique et l'exemplaire virtuel que vous aurez envoyé aux membres du jury, au secrétariat et à moi sera archivé. S'il est de qualité, il intégrera la bibliothèque virtuelle. N'oubliez pas de réserver une salle et le matériel de projection auprès du secrétariat si l'exercice a lieu de manière classique.

Mémoire Entreprise M2 CIT – Laurène Sanchez, Responsable Professionnalisation Master CIT, Université Gustave Eiffel, UFR LCS, LEA – 2021-2022

Le non-respect des délais entraîne une éventuelle mais non assurée réinscription pour l'année universitaire suivante après examen du dossier par le jury.

En synthèse :

**Quatre exemplaires identiques dont deux à remettre au secrétariat** qui transmettra à votre référent universitaire. Vous donnerez le sien au formateur en entreprise et apporterez le vôtre le jour de la soutenance.

Vous transmettez **une version numérique** à l'entreprise, à votre référent académique, au secrétariat, à moi-même.

**Durée** : 40 minutes (20 minutes de présentation et 20 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.

## 2.2. Déroulement

**2.2.1. Tenue professionnelle** sobre et irréprochable.

**2.2.2. Présentation** : 20 minutes

Dans la langue étrangère de rédaction du mémoire. Entraînez-vous avec vos proches, des camarades ou enregistrez-vous pour parfaire votre gestion et respect du temps, avoir une exposition et une diction claires, une correction de la langue. Soyez agréable, regardez vos deux interlocuteurs.

**2.2.3. Entretien** : 20 minutes

Le jury bienveillant pose des questions pour obtenir des précisions, des éclaircissements. Ces échanges ont lieu sous le signe de la construction et de l'ouverture. Le but est d'optimiser votre prestation.

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**

La note obtenue est la seule évaluation de ce quatrième et dernier semestre. Pour éviter la note éliminatoire, il vous faut obtenir un minimum de 10/20. Aucune session de rattrapage n'est possible. Cela entraîne une éventuelle réinscription qui doit recevoir l'accord du jury après examen du dossier

En ce quatrième semestre, trois types de compétences font l'objet d'une évaluation finale : les compétences professionnelles (/06), les compétences à la recherche et à l'écrit (/07), les compétences à l'oral (07). Ces trois facettes sont reliées à la fois au savoir-être devenu l'élément phare pour les entreprises et au savoir-faire du commercial idéal. Une troisième dimension (fortement incluse dans les ODD) est cependant intégrée et à développer : le savoir-agir.

La présence du représentant de l'entreprise est très bénéfique car elle équilibre les points de vue et permet de donner toute sa dimension et son intérêt au partenariat de notre formation dans sa double facette académique et professionnalisation. Insistez bien pour que l'entreprise siège au jury de soutenance.

## Fiche d'évaluation Master Commerce International

### Mémoire d'entreprise (FI/FA) 20...-20...

#### 4<sup>e</sup> semestre (note unique)

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

Date de soutenance : .....

Sujet de Mémoire : .....

.....

.....

.....

Référent : .....

MA/TS : .....

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

Commentaires éventuels :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Signatures :

## Calcul d'Évaluation Master2 Commerce international Trilingue Mémoire entreprise (FI/FA)

Nom, Prénom, FI/FA : .....

Date : ..... Langue : .....

Membres du jury : .....

**Note finale : ...../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 et 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, réorientation ; adaptation à une situation nouvelle

## **Fiche de suivi Post-diplôme Master Commerce International Trilingue**

### **LEA - Gustave EIFFEL**

Ce questionnaire de la Formation MCI complète l'enquête par téléphone de l'OFIPE (Observatoire des Formations, des Insertions professionnelles, Évaluations) pour suivre le devenir professionnel des « diplômés à 18 mois », tous cursus confondus. Les résultats basés sur un échantillon de population pour l'instant limité figurent sur le site de l'UPEM.

NOM, Prénom de l'étudiant/e : .....

Date de naissance : .....

Tél./ Mail : .....

.....

Diplôme et Session : .....

Référent : .....

Date du contact .....

Devenir professionnel et commentaires :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Questionnaire « Devenir Post-diplôme Master CIT – Gustave EIFFEL »

NOM, Prénom : ..... Session : 20...../.....

Questions/Moment	<b>Après la soutenance</b> (Préciser date)	<b>En déc.-janvier n</b> (Préciser date)	<b>En mai-juin n+1</b> (Préciser date)
<b>Poursuite d'études</b>	Oui/non	Oui/non	Oui/non
Si oui, Lieu/Formation			
<b>Emploi CDI/CDD</b>	Oui/non	Oui/non	Oui/non
Entreprise de stage, d'apprentissage, de professionnalisation			
Autre lieu (nom, adresse)			
Secteur d'activité			
Poste			
Salaire d'embauche brut			
Autres avantages			
Divers			