

Chapitre 2

Questions sur le mémoire

Quel type de plan adopter ?

Chacun est bien entendu libre d'adopter le plan qu'il désire ! Quel que soit le nombre de parties, l'essentiel est que le travail soit équilibré et réponde à la question posée de la meilleure manière possible.

Voici les différents plans qu'il est possible d'utiliser :

Type de plan	Méthode
Plan chronologique	Découpage articulé autour de dates et d'époques charnières
Plan par aspects et critères	Sélection des angles d'approche
Plan par points de vue	Présentation de chaque point de vue
Plan descriptif	Description de chacune des parties
Plan comparatif	Ressemblances, différences
Plan de discussion	Deux parties : « pour » et « contre »
Plan dialectique	Trois parties : thèse, antithèse, synthèse
Plan scientifique	Faits, hypothèse(s), vérification hypothèse(s), solution(s)
Plan « diagnostic »	Problème, analyse situation, recherche solution, décision
Plan « SOSRA »	Situation, observation, sentiment, réflexion, action

Source : Eckenschwiller, M., *L'Écrit universitaire*, Les Éditions d'Organisation, 1994, p.47.

Dans le cadre de la réalisation d'un mémoire opérationnel, nous préconisons d'adopter le plan dit « scientifique ». Il permet à l'étudiant de faire le point sur les concepts utilisés pour répondre à la problé-

matique choisie, de cerner les différentes pensées des auteurs de référence, puis de confronter une ou plusieurs pistes dégagées par la littérature au terrain d'application retenu.

Combien de pages faut-il réaliser ?

Il s'agit bien sûr d'une question qui hante souvent les étudiants. Il ne faut pas croire que cela soit uniquement par fainéantise, et que les étudiants cherchent à effectuer le moins de travail possible. Même si cela peut être le cas, c'est surtout la peur de l'exercice qui fait demander aux étudiants quel sera le nombre de pages à réaliser. Tout enseignant vous dira qu'il est impossible de

Conformez-vous à ce que demande l'institution à laquelle vous appartenez. En règle générale, il vous faudra construire le travail demandé en environ 80 pages. C'est pourquoi nous retiendrons ce format.

prédire un nombre précis de pages à concevoir. Cependant, il est vrai que si un nombre de pages trop restreint ne permet pas de véritablement développer l'intégralité d'une pensée, un mémoire trop volumineux dilue le raisonnement et donne l'impression d'un travail diffus.

Comment un mémoire doit-il être structuré ?

Si l'on désire réaliser un mémoire opérationnel, l'idéal sera de le structurer en deux parties distinctes :

- ▶ la première aura plutôt tendance à préciser le problème et les concepts théoriques de l'étude ;
- ▶ la seconde s'attachera plus particulièrement à traiter des problèmes opérationnels.

Commencer à construire son mémoire à partir d'un format préétabli aidera donc grandement l'étudiant. Bien évidemment, ce dernier pourra faire évoluer son travail au rythme de ses recherches et de ses interrogations, mais une structure préétablie s'avère toujours fort utile.

Si nous nous basons sur un document dont le cœur même sera formé de 82 pages, il sera possible de le construire de la manière suivante : une introduction de 5 pages environ, et une conclusion qui sera également de 5 pages (soit en tout 10 pages). Il restera donc 72 pages à répartir en deux parties égales. Ceci voudra dire que chacune des parties représentera un volume de 36 pages qui, si on les redivise encore en deux, représenteront deux sous-parties de 18 pages, elles mêmes sous-divisées en deux sous sous-parties de 9 pages chacune.

Ceci peut être représenté schématiquement de la manière suivante en présentant les grandes masses du mémoire¹ :

Introduction	5 p.
Première partie	36 p.
I.1. Sous-partie 1	18 p.
I.1.a Sous sous-partie 1	9 p.
I.1.b Sous sous-partie 2	9 p.
I.2. Sous-partie 2	18 p.
I.2.a Sous sous-partie 1	9 p.
I.2.b Sous sous-partie 2	9 p.
Seconde partie	36 p.
II.1. Sous-partie 1	18 p.
II.1.a Sous sous-partie 1	9 p.
II.1.b Sous sous-partie 2	9 p.
II.2. Sous-partie 2	18 p.
II.2.a Sous sous-partie 1	9 p.
II.2.b Sous sous-partie 2	9 p.
Conclusion	5 p.

1. Voir un exemple de plan détaillé dans la troisième partie.

Le respect de cette architecture comporte plusieurs avantages :

- ▶ fournir un **guide de structure** précieux à l'étudiant ;
- ▶ permettre, si cette démarche est bien suivie, de présenter *in fine* un **travail équilibré**, les deux parties du travail comportant le même nombre de pages ;
- ▶ contraindre la pensée de l'étudiant dans un environnement strict. Il se devra donc d'être **concis et précis** dans ses propos pour atteindre le but recherché et la quantité de pages requise.

Comment s'articulent les parties ?

Jusqu'à quel niveau d'approfondissement faut-il aller ?

Une fois la structure globale détaillée, il s'agit de préciser ce qui va pouvoir être inséré au sein des différentes parties (laissons pour le moment les phases d'introduction et de conclusion de côté, nous y reviendrons plus tard).

- ▶ **La première partie est une partie théorique.** Il s'agit de poser les termes de la *problématique* et les diverses *controverses* qui l'entourent.
 - La première sous-partie s'attache à *définir les concepts* de l'étude. Il faut donc y définir avec précision ce qui peut être compris par les termes mêmes de la problématique choisie par l'étudiant.
 - La deuxième sous-partie a pour but de mettre en évidence la *pensée des auteurs* (académiques ou professionnels) qui s'intéressent à la problématique retenue. Il faut mettre en relief leurs pensées, leurs idées et leurs travaux (enquêtes réalisées par exemple) et les classer en fonction de leurs différents clivages (un peu comme le sont les députés à l'Assemblée nationale : pour une même problématique, les députés de divers partis ont souvent des idées contradictoires).

À partir de ces différentes manières de penser et d'entrevoir le problème posé, l'étudiant doit « trancher » et proposer une ou plusieurs pistes de réponses à cette problématique dont il vérifiera ensuite le bien-fondé dans la deuxième partie.

- ▶ **La deuxième partie est la partie pratique du mémoire.** Elle a pour but de confirmer ou d'infirmer la véracité des pistes entrevues.
 - La première sous-partie doit se conformer à une *méthodologie d'enquête* stricte qui passe idéalement par la mise en place d'une approche qualitative et quantitative¹.
 - La deuxième sous-partie est consacrée à l'*analyse des résultats* obtenus.

Combien de parties doit comporter le plan ?

Nous l'avons vu, le nombre de parties peut varier selon le type de plan adopté. Cependant, la règle fondamentale à retenir concerne l'équilibre de ces parties. Si elles sont équilibrées, le correcteur aura l'impression d'un travail réfléchi, structuré et normalement ordonné.

Dans le cadre d'un mémoire opérationnel, deux grandes parties s'imposent : la partie théorique et la partie opérationnelle.

Peut-on changer de sujet et/ou de plan en cours de route ?

La question concernant le changement de sujet, de plan, voire de titre, est fréquemment posée par les étudiants. Ils ont l'impression que dès lors qu'ils sont engagés dans le processus de conception de leur mémoire, tout est figé. Cependant, même si l'étudiant doit avant tout bien définir la thématique de son mémoire, la définition

1. Sur ces questions, voir la deuxième partie.

précise du sujet se fait souvent en cours de route, tout comme la définition de la problématique qui s'affine au cours des lectures réalisées.

Pour ce qui est du plan, il peut lui aussi changer lors de la rédaction du mémoire, mais rappelons-le, il semble plus opportun de conserver un « squelette », une structure « guide » qui permettra à l'étudiant de mieux se repérer et d'avancer plus sereinement dans son travail.

Quand doit-on commencer à travailler sur son mémoire ?

En fait, le travail de préparation et de réflexion commence bien en amont de la réalisation du mémoire. Si l'étudiant veut mener le plus facilement possible son projet, il doit s'appuyer sur ses expériences passées et surtout sur les thématiques qu'il a pu rencontrer au cours de ses différents stages.

Si la thématique, voire la problématique sous-jacente, sont déjà définies, si le terrain d'observation est déjà connu, l'étudiant gagnera un temps précieux.

Commencez à travailler sur votre mémoire le plus tôt possible, c'est-à-dire dès que votre institution vous demande de le faire.

Dès les premières phases du travail, l'étudiant doit visualiser matériellement les différentes étapes qu'il aura à accomplir successivement¹.

Quelle est la durée prévisible d'écriture ?

Le travail peut être scindé en quatre parties distinctes :

- ▶ l'étude terrain, qu'elle soit qualitative, quantitative ou les deux à la fois ;

1. Voir la troisième partie : les étapes du travail de recherche.

- ▶ la phase de lecture afin de préciser les divers concepts utilisés, les auteurs de référence et les recherches réalisées sur la problématique étudiée ;
- ▶ la phase de réalisation du mémoire : problématisation, structuration, réflexion sur le plan et le contenu ;
- ▶ l'écriture du mémoire, mais aussi la mise en page de ce dernier. Ce travail, qui peut sembler simple à accomplir n'en reste pas moins « chronophage ».

La durée à prévoir pour écrire le mémoire sera donc fonction du temps passé à chacune des différentes étapes.

Vous devez connaître vos forces et vos faiblesses pour déterminer sur quels points il vous faudra passer plus de temps, faute de facilité à réaliser l'exercice.

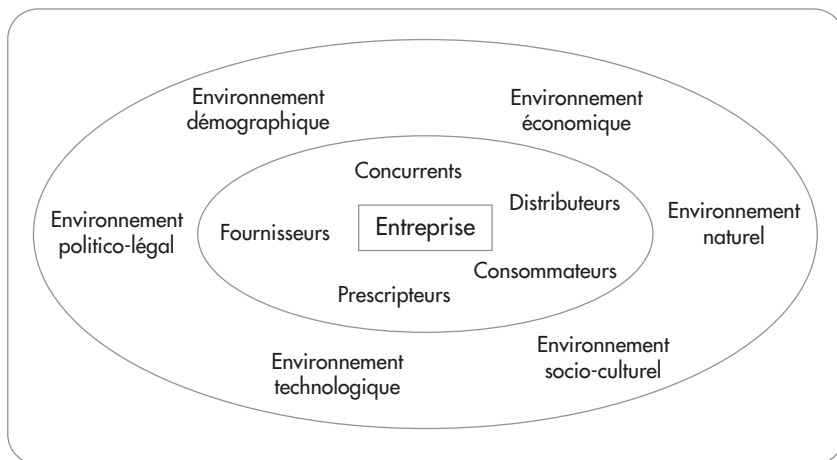
Y a-t-il des sujets à éviter ?

Dès lors que le mémoire est un travail de type opérationnel, les sujets à éviter sont ceux traitant de ce qu'il est convenu d'appeler le macro-environnement.

« Le micro-environnement regroupe tous les acteurs de l'offre et de la demande influençant directement le marché de l'entreprise, à savoir les fournisseurs, les producteurs, les distributeurs ainsi que les consommateurs-acheteurs et les prescripteurs. » Le macro-environnement représente quant à lui « l'ensemble des variables économiques, démographiques, sociologiques, technologiques, naturelles et politico-légales pouvant agir sur le micro-environnement. »¹

(Voir schéma page suivante.)

1. Boulocher, V., Flambard, S., Jean, S., *L'Analyse d'un marché*, Vuibert, 2003, p.49.



Ainsi, un sujet du type : « L'avenir de la croissance économique en Chine » sera considéré comme un sujet traitant du macro-environnement, alors que « L'avenir de la croissance économique en Chine. Quel avantage en tirer pour l'entreprise Y ? » est un sujet qui intègre fortement une donnée micro-environnementale et se rapproche davantage des préoccupations des entreprises.

Une problématique plus concrète, issue des préoccupations du monde de l'entreprise, sera donc éminemment plus concrète, et de ce fait plus recevable par le jury, l'institution, et bien entendu par le monde de l'entreprise.

L'étudiant doit-il être concerné par son sujet ?

Évidemment, le sujet choisi doit concerner l'étudiant. Comme nous l'avons déjà mentionné, il faut que l'étudiant s'approprie le sujet et se fasse plaisir, qu'il trouve de l'intérêt à collecter de l'information, à l'analyser et à en tirer des résultats après l'avoir confrontée à la réalité d'un terrain d'observation.

Quels sont les enjeux du choix du sujet ?

Les enjeux du choix du sujet sont multiples. Premièrement, en choisissant un sujet qui l'intéresse, l'étudiant se lassera plus difficilement et éprouvera de l'intérêt à le traiter.

Deuxièmement, le sujet du mémoire peut être inscrit sur un CV et attirer l'attention d'un futur recruteur.

Est-il possible que deux étudiants choisissent des sujets de mémoire identiques au sein de la même promotion ?

Avoir deux sujets identiques au sein d'une même promotion n'est pas un handicap. Au contraire, cela peut aider les correcteurs, si ce sont les mêmes, à évaluer les mémoires l'un par rapport à l'autre.

Dans le cas d'un mémoire opérationnel, il est intéressant de constater que les premières parties du travail, traitant de la problématique, de la définition des concepts et des travaux d'enquête menés sur le sujet, ne varieront que très peu entre les deux travaux, tandis que les phases concernant l'enquête sur le terrain divergeront sans nul doute (terrain d'enquête mobilisé, pistes de réponses à envisager, etc.).

Qu'est-ce qu'une (bonne) problématique ? Faut-il plusieurs problématiques ?

Avant de répondre à cette question, il semble avant tout indispensable de préciser qu'une problématique se définit et ne prend tout son sens qu'au sein d'une thématique donnée.

Une problématique est, selon le *Petit Larousse*, « un ensemble de questions qu'une science ou une philosophie se pose relativement à un domaine particulier ».

Dans le cadre d'un mémoire opérationnel, *il s'agit de déterminer une question qui se posera face à un domaine particulier*. Pour être pertinente, cette question devra passer à travers certains filtres destinés à vérifier que la problématique est bien valide.

Michel¹ cite dix critères « destinés à débusquer les fausses pistes ». Parmi eux, nous en retiendrons cinq qui nous semblent fondamentaux.

- ▶ La problématique prend-elle la forme d'une **question** ? Le fait de rédiger une problématique sous forme de question n'est pas obligatoire mais peut aider grandement le néophyte et lui fournir un guide précieux pour avancer dans son travail.

Dans un mémoire opérationnel sur la performance des forces de vente, il est possible de proposer la problématique suivante : « L'éthique des forces de vente influe-t-elle sur leur performance ? »

- ▶ La **compréhension**. Une bonne problématique doit en effet être simple à comprendre, précise et cohérente. Il n'est donc pas nécessaire de choisir des phrases « à rallonge » ou des termes trop compliqués pour l'exprimer.

Les notions d'éthique, de forces de vente et de performance sont parfaitement compréhensibles, même s'il faut bien entendu préciser ce qui peut être compris par ces concepts.

- ▶ Peut-on **répondre par oui ou non** à la question posée ? S'il est possible de répondre oui ou non, ce sera une bonne problématique.

Ainsi, si l'on se demande si l'éthique des forces de vente mène à la performance, on pourrait être tenté de répondre « non ». Il est plausible de penser que plus un vendeur sera éthique et moins il sera performant à court terme du moins.

1. Michel, J.-L., *Le Mémoire de fin d'études dans les écoles de commerce*, Ellipses, 2002.

- En quoi cette problématique est-elle évidente ? Une bonne problématique ne doit pas être tautologique, c'est-à-dire paraître trop évidente.

Même si la réponse à la problématique citée précédemment semble être « non », il est intéressant de noter que la problématique doit toujours être observée sous un « angle d'attaque » particulier. Parle-t-on de performance à court ou long terme ? Dans le cas d'une performance à long terme, le vendeur éthique pourrait alors se révéler peut-être plus performant que son homologue moins éthique.

- Quelle est son **originalité** ? La question doit être originale, mais sans plus.

Lier les termes d'éthique, de forces de vente et de performance est original, mais pas trop, et c'est surtout particulièrement intéressant.

Il peut donc être aisément compris qu'une seule problématique est largement suffisante pour construire un mémoire.

Quelle est la meilleure manière de demander de l'aide à un professionnel ?

La meilleure manière de demander de l'aide à un professionnel est certainement de lui montrer que l'on peut éclaircir certains des problèmes qu'il rencontre. En fait, le chef d'entreprise ou ses collaborateurs sont confrontés, au cours de leur activité, à de nombreux problèmes. L'étudiant, en questionnant ces acteurs sur les obstacles qu'ils rencontrent au quotidien, peut voir émerger de nombreuses problématiques. Une fois ces problématiques mises en évidence, le chef d'entreprise sera satisfait que l'étudiant puisse lui apporter des précisions sur la définition des concepts mobilisés, sur leur mise en

relation, en un mot, sur l'état des lieux de la situation, et qu'il réalise ensuite une enquête afin de vérifier que les pistes de développement futur sont cohérentes.

Quelle est la place de la théorie par rapport à la pratique ?

Même si le mémoire opérationnel se veut avant tout un mémoire pratique, il ne peut se départir d'une phase théorique.

- ▶ La *théorie* permet de poser les fondamentaux de la problématique abordée et de raisonner sur des bases plus sûres.
- ▶ La *pratique* vise plus particulièrement à vérifier que les résultats fournis par la littérature sont fondés.

Les parties théoriques et pratiques doivent donc être équilibrées.

Peut-on être de parti pris ? Quelle est la place de l'objectivité et la subjectivité dans le mémoire ?

Bien évidemment, nous réagissons tous en fonction de ce que nous sommes, de notre passé et de notre éducation. Penser qu'un mémoire peut être totalement objectif est illusoire, et réaliser un mémoire « transparent », sans que les opinions de son auteur n'interviennent dans la conception de ce dernier apparaît inconcevable.

Si l'on simplifie à outrance, il est possible d'entrevoir le fait que l'opinion et la personnalité même de l'auteur sont importantes. En effet, la thématique et le sujet du mémoire, s'ils ne sont pas imposés par l'établissement, sont le fruit d'une réflexion et d'une attirance personnelle, tout comme le sera le choix du terrain d'observation retenu par l'étudiant. Par la suite, la manière même de traiter le mémoire sera elle aussi bien personnelle (comme nous l'avons dit, deux mémoires traitant d'un même sujet seront bien évidemment rédigés différemment).

Cependant, l'objectivité a tout de même sa place dans le mémoire. Si l'on admet qu'un mémoire laisse la place à une certaine subjectivité – voire à une subjectivité certaine –, il est néanmoins important de noter que l'étudiant doit se conformer à une démarche très codifiée qui prend tout son sens dans la mesure où c'est elle qui lui permettra de rester objectif dans son travail. Ainsi, lors de la rédaction de la première partie, l'étudiant devra, après lecture de tous les documents utiles sur le sujet, montrer comment les auteurs de référence articulent leur pensée, et ce de manière objective, tout comme il devra formuler des pistes d'amélioration possible pour l'entreprise de la manière la plus objective qui soit à partir des lectures effectuées.

À quelles sources faire appel ?

Cette question classique des étudiants, ce besoin de savoir à quelles sources ils doivent faire appel, est bien entendu légitime.

Précisons à nouveau que le mémoire opérationnel n'est pas un mémoire de recherche : l'étudiant n'est donc pas tenu, en raison du peu de temps dont il dispose généralement, d'appuyer son raisonnement sur des articles de recherche émanant de revues scientifiques. Cependant, il n'est pas totalement exclu qu'il puisse y faire référence.

L'instinct naturel de l'étudiant le conduit aujourd'hui à consulter des sites Internet. Bien évidemment, il est possible d'y trouver des idées de départ qui permettront de « défricher » la thématique, voire même la problématique du sujet choisi. L'étudiant doit également consulter des manuels, des articles parus dans des journaux spécialisés, des rapports ou autres mémoires.

Peut-on mener ses recherches sur Internet ?

Il suffit à l'étudiant de taper sa thématique ou sa problématique pour se trouver en proie à une désillusion, à une demi-satisfaction, ou à une satisfaction sans bornes... qui pourra cependant vite tourner en désillusion.

Se contenter de mener ses recherches sur Internet serait un écueil évident.

- Tout d'abord la désillusion. Celle-ci sera sans doute due au fait que, après avoir fait une requête à partir de la problématique recherchée, rien ne s'affiche. Il est en effet tout à fait possible que le sujet retenu n'ait pas encore été traité (ce qui peut par exemple être le cas si cette problématique est trop précise). Il faut alors que l'étudiant consulte un autre média qu'Internet pour se voir confirmer que, même s'il traite d'un sujet intéressant, il ne sera pas aidé par de quelconques documents pour étayer la résolution de sa problématique. S'il ne trouve toujours aucun document, il doit changer de problématique.
- L'étudiant à demi satisfait aura trouvé des sites traitant de sa thématique... mais pas exactement de sa problématique.

Si par exemple on s'intéresse à une problématique du genre : « Un vendeur éthique est-il plus performant qu'un vendeur non éthique ? », il sera possible de trouver des sites sur vendeur, sur performant ou performance, ou encore sur éthique. En revanche, des liens mettant en relation les mêmes de la problématique seront introuvables.

- L'étudiant satisfait aura trouvé de nombreux sites traitant de sa problématique, tout comme de nombreux manuels ou articles. C'est incontestablement une force. Effectivement, l'étudiant est alors assuré de pouvoir réaliser une revue de littérature sans problème – tout du moins apparemment. Mais dans les faits, si la

littérature est très abondante, il lui faut faire un très gros effort de tri, qui le conduira alors souvent à réduire son champ d'observation.

C'est-à-dire que si l'on reprend l'exemple du sujet précédent, et si la littérature est abondante, la problématique : « Un vendeur éthique est-il plus performant qu'un vendeur non éthique ? » pourra se transformer en : « Un vendeur sédentaire éthique est-il plus performant qu'un vendeur sédentaire non éthique ? ».

Où prendre les informations ?

Penser pouvoir être exhaustif sur un sujet donné relève de la crédulité. Cependant, certaines sources doivent systématiquement être consultées.

Il en va ainsi des *dictionnaires* qui permettent de rapidement définir les termes de la problématique. Les *encyclopédies*, générales ou spécialisées, fournissent également un excellent point de départ sur un sujet donné, recensant les idées forces ainsi que les auteurs desquels elles émanent.

Les *bibliothèques* sont évidemment d'un très grand secours pour effectuer une recherche. Bien souvent, elles possèdent un catalogue auquel on accède par Internet et qui permet, en tapant un mot-clé, de délimiter l'ensemble des documents traitant de ce sujet, que ce soit un manuel, un rapport de stage, voire un mémoire de master ou encore une thèse.

Le *catalogue du Système universitaire de documentation* (Sudoc), consultable en ligne, est également un outil intéressant, puisqu'il permet « d'effectuer des recherches bibliographiques sur les collections des bibliothèques universitaires françaises et autres établissements de l'enseignement supérieur, ainsi que sur les collections de périodiques

d'environ 2 400 autres centres documentaires. Il permet également de savoir quelles bibliothèques détiennent ces documents ».

Citons également la *base de données Delphé* recensant plus de 200 000 articles de presse économique¹.

Combien de sources doit-on citer ?

Il est évidemment difficile de répondre précisément à cette question. *A priori*, il faut compter environ 30 à 50 références pour un master 1^{re} année, et de 50 à 80 pour un master 2^e année. Comme nous l'avons mentionné précédemment, ces références peuvent être de différents types : revues scientifiques (de recherche), à utiliser avec parcimonie dans le cadre du mémoire opérationnel, revues professionnelles, encyclopédies, manuels, sites Internet de référence, c'est-à-dire reconnus (sites gouvernementaux ou émanant d'associations scientifiques ou professionnelles).

Comment construire son introduction² ?

Tout comme il est possible de structurer la masse entière du document à construire dès le départ, il est également important – et même indispensable –, de structurer l'introduction du document. Il faut, dans tous les cas, partir de la définition très générale de la thématique, pour ensuite préciser au maximum le sujet qui sera traité ainsi que la manière dont il sera traité (l'annonce du plan).

1. <http://www.delphes-indexpresse.com>

2. Voir le modèle d'introduction proposé dans la troisième partie.

L'introduction doit obligatoirement comporter les éléments clés suivants :

- une accroche : destinée à retenir l'attention du lecteur, elle lui permet d'entrer rapidement au contact du mémoire ;
- l'objet de l'étude : par cet exposé, plutôt général, le lecteur doit comprendre le sujet qu'il a été choisi de traiter ;
- l'intérêt de l'étude : le lecteur doit comprendre l'intérêt à traiter un tel sujet ;
- l'annonce de la problématique, c'est-à-dire des questions précises que l'étudiant se pose dans le mémoire et auxquelles il répondra ;
- l'annonce du plan, qui montre quel type de plan a été choisi par l'étudiant pour répondre au mieux au problème posé.

Comment construire sa conclusion¹ ?

Le principal objectif de la conclusion est de faire le point sur ce qu'était l'idée de départ, et sur ce qui devait être résolu dans le mémoire. Il est important de rappeler ensuite la définition retenue des concepts utilisés, les liens qui ont été mis en évidence lors de l'étude, les apports conceptuels et méthodologiques du travail réalisé, les limites de l'étude effectuée et les voies de recherche qui n'ont pas pu être explorées, mais qu'il serait intéressant d'observer dans le futur. On doit obligatoirement trouver dans une conclusion :

- le rappel de la thématique choisie ;
- le rappel de la problématique observée ;
- l'exposé de la définition des concepts retenus ;
- les liens mis en évidence lors de l'étude ;
- les apports conceptuels et méthodologiques du travail ;

1. Voir le modèle de conclusion proposé dans la troisième partie.

- les limites de l'étude ;
- une ouverture vers des voies de recherche futures.

Comment construire une bibliographie¹ ?

La question est souvent posée par les étudiants.

La chose essentielle à retenir est qu'une référence bibliographique doit servir à retrouver l'ouvrage cité le plus rapidement possible : il faut donc absolument indiquer tous les éléments qui permettront cette quête.

Les modalités de présentation d'une bibliographie sont très codifiées, mais les normes peuvent malgré cela différer sensiblement. Cependant, si aucune norme n'est imposée par l'établissement au sein duquel est réalisé le mémoire, nous conseillons de retenir le modèle de bibliographie² conçu selon la norme Afnor Z 44-005, *Références bibliographiques. Contenu, forme et structure*.

Quels sont les éléments les plus importants pour obtenir une bonne note ?

Le jury prend en compte aussi bien le fond que la forme du travail qui lui est présenté. Il faut donc soigner les deux aspects, et ne pas privilégier l'un(e) au détriment de l'autre en espérant « bluffer » le jury. Même si cela peut paraître un lieu commun, rappelons qu'une forme bâclée nuira à un travail de grande qualité, et qu'un contenu faible ne pourra être sauvé par une forme particulièrement soignée³...

-
1. Voir le modèle de présentation de références bibliographiques proposé dans la troisième partie.
 2. Adapté de Sudoc.
 3. Voir la grille de notation de mémoire proposée dans la troisième partie.