

NOTE SUR LE TRAVAIL D'ETUDES ET DE RECHERCHE*

CELSA

UNIVERSITÉ PARIS-SORBONNE (PARIS IV)

Ecole des Hautes Etudes en Sciences de l'Information et de la communication

Département Ménagement et Communication Interculturelles

CAHIER D'INFORMATION SUR LE TRAVAIL D'ETUDES ET DE RECHERCHE

**Master 2 Professionnel de l'Information et de la
Communication**

Option

**Management et Communications
Interculturelles**

Promotion 2007 – 2008

*texte reproduit de dossier distribué du BCF de Bangkok. La partie précédente a été publiée dans le Bulletin de l'ATPF, numéro 119, année 2010 (janvier – juin 2010) pp. 37–45.

LE TRAVAIL D'ETUDES et de RECHERCHE

En conclusion de ses études théoriques et pratiques, l'étudiant inscrit en Master 2 Professionnel rédige un travail d'études et de recherche appliqué en sciences de l'information et de la Communication. **Le sujet de ce travail d'études et de recherche doit être en adéquation avec la formation reçue et donc la spécialisation choisie.** Il peut, sans que cela soit une nécessité, être lié à l'expérience du stage. Il est, d'une manière générale, lié à un domaine professionnel auquel l'étudiant se destine.

Le travail d'études et de recherche de Master 2 Professionnel a pour objectif de faire progresser la connaissance dans un domaine à caractère professionnel : il s'agit donc d'une recherche appliquée. La recherche appliquée est orientée vers la transformation ou l'amélioration d'une situation. Son but est d'apporter, sur la base d'une solide analyse théorique de l'existant, des solutions et des remèdes appropriés.

Le travail d'études et de recherche de Master 2 Professionnel diffère du rapport de stage ou du rapport d'entreprise parce qu'il dépasse une démarche empirique et ponctuelle pour la restituer dans un cadre élargi afin de proposer un modèle explicatif et des préconisations.

Il s'inscrit dans une démarche de recherche inter-disciplinaire propre aux sciences de l'information et de la communication. Il doit donc s'appuyer sur diverses disciplines des sciences

humaines, sciences de gestion, sciences sociales pour nourrir la réflexion.

A cet égard, nous vous rappelons qu'un mémoire est un travail de recherche et de rédaction personnel, toute reprise, même partielle, d'un document ou 'une idée doit faire l'objet d'une référence en note de bas de page. Dans le cas contraire, il s'agit d'un plagiat qui rend problématique le bon aboutissement de votre démarche.

NATURE ET OBJECTIFS

En conclusion de ses études théoriques et pratiques, l'étudiant doit rédiger un mémoire dont le sujet est lié au domaine professionnel auquel il se prépare.

Le travail d'études et de recherche résulte d'une **recherche appliquée** et se doit d'apporter une contribution significative à la résolution de problèmes concrets au terme d'une double approche, universitaire et professionnelle. Le sujet traité **ne peut, en aucun cas être totalement projectif. L'analyse porte sur ce qui existe, et non sur ce qui pourrait ou devrait être. Seules les recommandations abordent cela.**

Il doit donc partir de l'énoncé précis d'un problème réel et actuel dont la résolution répond à une attente professionnelle et/ou sociale impliquant nécessairement un intérêt pour les sciences humaines. L'étudiant peut partir, pour trouver un sujet, de l'analyse d'une situation professionnelle et appliquer une démarche inductive qui remonte vers la

théorisation, ou s'appuyer, au départ, sur une réflexion conceptuelle dans une démarche hypothético-déductive qui retourne vers le concret.

L'étudiant doit, par conséquent, dans ce mémoire, montrer qu'il est capable :

- d'aborder son sujet en le situant par rapport à l'état actuel des connaissances et des recherches menées dans le domaine choisi ;
- d'analyser les données selon une démarche scientifique ;
- de proposer une stratégie pour l'action ;

❖ A/DEMARCHE

Un état des lieux et des connaissances disponibles sur la question s'impose, préalablement à l'énoncé d'hypothèses et au choix d'un plan d'observation propre à les valider.

Le travail conduit à formuler un cadrage opératoire et à retenir un modèle d'analyse dont découlent des questions précises.

Le problème identifié fait naître diverses questions interdépendantes, constituant autant de voies de recherche et indiquant les objectifs à atteindre. Elles structurent du même coup la problématique en vue de la résolution du problème initial. L'étudiant pose donc une question de départ problématisée suivant le modèle d'analyse retenu et un système d'hypothèses qui doivent être validées ou partiellement invalidées par l'observation.

❖ B/METHODOLOGIES

Pour atteindre ses objectifs, il doit effectuer et légitimer un certain nombre de **choix méthodologiques** en vue de la collecte des données pertinentes, de leur traitement et de leur analyse.

Les méthodologies d'observation retenues supposent notamment l'aptitude à la recherche documentaire et la maîtrise des outils de recueil et de traitement de l'information. Le travail d'études et de recherche implique la mise en œuvre de plusieurs méthodologies (au moins 2) et ces méthodologies doivent être des travaux personnels de l'étudiant(e), à l'exception de la recherche bibliographique et documentaire.

❖ C/PLAN

Il lui faut ensuite rendre compte des résultats obtenus, des réponses découvertes, des solutions avancées au moyen d'un **plan adapté**.

Il n'existe pas de plan type ni de nombre de parties prédéterminé. Néanmoins, le plan choisi doit être démonstratif, donc logique et progressif. Il doit aussi être relativement équilibré dans ses parties ; en aucun cas ne peut être accepté un plan accumulatif. Par ailleurs, il est déconseillé d'adopter un plan qui aborde d'abord la théorie puis le cas pratique.

Il aboutit à une **mise en perspective des apports**, propose éventuellement un recadrage conceptuel des interrogations initiales, développe une appréciation

distanciée et « critique » des pratiques professionnelles observées sur le terrain.

L'aptitude à la conceptualisation est donc une des qualités premières des travaux d'études et de recherche en ce qu'elle conjugue les référents théoriques, les résultats des analyses, leur interprétation et la dimension critique propre aux travaux universitaires.

La conclusion, comme l'introduction, est une partie essentielle du travail d'études et de recherche. Elle fait le point par rapport aux objectifs de départ (sont-ils atteints? sinon pourquoi?) et présente les perspectives de prolongement du travail.

❁ 1. LE SUIVI PEDAGOGIQUE

L'étudiant est conseillé par deux personnes tout au long de l'élaboration de son travail d'étude et de recherche : un universitaire et un rapporteur professionnel.

a. Le rapporteur universitaire

Enseignant-chercheur, il est chargé de suivre l'élaboration et la rédaction du travail d'étude et de recherche sur le plan théorique et méthodologique. C'est le responsable de la formation qui sera le plus souvent son rapporteur universitaire. *Il guide l'étudiant vers les objectifs que le CELSA assigne au travail d'études et de recherche. Il valide le sujet de réflexion de l'étudiant.*

Durant toute la période d'élaboration du mémoire, l'étudiant doit rendre compte de l'état d'avancement du mémoire à cet interlocuteur. L'organisation de la soutenance du mémoire et subordonnée à un avis favorable de sa part.

b. Le rapporteur professionnel

Après avoir défini son sujet de travail d'études et de recherche, l'étudiant choisit, **en accord avec son rapporteur universitaire**, un rapporteur parmi les **professeurs associés, les chargés de cours du CELSA** ou éventuellement les **professionnels spécialistes du domaine n'intervenant pas au CELSA**. Les principaux critères du choix sont la compétence dans le domaine dont relève le sujet de travail d'études et de recherche et l'implication potentielle au rapporteur dans la recherche envisagée. **Il n'est pas toujours souhaitable que la maître de stage soit le rapporteur professionnel (sauf cas exceptionnel)**

Dès que le rapporteur professionnel est choisi, l'étudiant doit indiquer, par courriel, son nom et ses coordonnées complètes (adresse professionnelle, téléphone fixe, portable, courriel) à son rapporteur universitaire et à son secrétariat pédagogique

Sa maîtrise du domaine professionnel de référence le qualifie pour valider l'intérêt professionnel du sujet. Il lui appartient également de donner son avis sur la démarche et les recommandations avancées.

Il revient donc à l'étudiant, d'écrire au rapporteur ou de lui demander un entretien pour l'informer de son intention de préparer un travail d'études et de recherche, des thèmes possibles sur lesquels celui-ci portera, et de son désir d'être dirigé par lui avec le rapporteur universitaire. L'étudiant doit gérer la relation de travail avec son rapporteur professionnel.



2. LE SUJET DU TRAVAIL D'ÉTUDES ET DE RECHERCHE

Dès le début de sa formation, l'étudiant doit avoir une démarche active dans sa recherche de sujet de TER. Il doit réfléchir à quelques projets de TER possibles, motivés par l'intérêt pour certains thèmes en marketing et communication. La toute première démarche consiste à sélectionner quelques-uns de ces projets – à moins qu'un seul n'ait émergé, **à s'assurer qu'ils n'ont pas déjà donné lieu à un travail d'études et de recherche soutenu ou en cours de préparation au CELSA**, à en préciser les contours, à juger de leurs tenants et aboutissants et, enfin, à évaluer leur intérêt et leur difficulté. Cette première sélection laisse donc en présence trois ou quatre avant-projets. *La formule heureuse consiste à choisir un sujet limité, mais à le resituer dans une perspective plus large.*

a. Le stage et le travail d'études et de recherche

Le mémoire peut ou non être lié au stage. Si tel est le cas, on peut schématiquement distinguer trois types de situation :

- L'étudiant se voit confier la responsabilité complète d'une étude (choix de la méthodologie, recueil de la documentation, enquête, mise en forme,...).

- L'étudiant participe à une ou plusieurs étapes d'une étude ou d'un projet en cours (par exemple : recherche de documents, interviews, dépouillement ou synthèse).

- L'étudiant accomplit des travaux relevant de l'activité normale d'un service mais n'ayant pas nécessairement un lien entre eux.

Dans le première cas, l'étudiant peut constituer, si le sujet n'a pas déjà été traité au Celsa, le cas d'application même du mémoire. Toutefois, celui-ci ne saurait se limiter à une étude de cas ou à un compte-rendu de résultats.

L'étudiant devra en outre :

- **Procéder à l'analyse critique de l'étude dans une perspective dépassant le cadre de l'entreprise (quelle est son efficacité? Quelles sont ses limites? Quelle est sa valeur? ...)**

- **Inscrire ce cas pratique dans un sujet plus vaste donnant lieu à une théorisation, le cas pratique constituant tout ou partie de l'observation.**

- **Rappeler les objectifs et la démarche intellectuelle suivie,**

- **Justifier le choix de sa méthodologie,**

- **Montrer l'intérêt des résultats obtenus,**

- **Compléter cela par la mise en œuvre personnelle de méthodologie**

Dans le deuxième cas, les travaux effectués par l'étudiant peuvent constituer, en partie seulement, la matière du cas d'application. L'étudiant devra par ailleurs :

- **procéder à l'analyse critique de l'étude dans une perspective dépassant le cadre de l'entreprise (quelle est son efficacité? Quelles sont ses limites? Quelle est sa valeur?...)**

- **situer la ou les phases du travail à laquelle (ou auxquelles) il aura participé dans le processus complet du projet**

- **montrer l'importance de cette (ou de ces) étapes(s) et ses prolongements dans la suite de l'étude**

- **compléter la méthodologie d'observation**

- **compléter cela par la mise en œuvre personnelle de méthodologie**

Dans le troisième cas, les tâches ne pouvant fournir telles quelles un terrain d'enquête ou d'observation exploitable, l'étudiant défini avec son rapporteur universitaire une méthodologie d'observation s'appuyant sur des lectures, des études déjà menées et surtout sur la mise en œuvre de méthodes quantitatives ou qualitatives menées par l'étudiant lui-même.

b. Le sujet proprement dit

A cause du caractère spécifique du travail de recherche appliquée, le sujet doit être bien circonscrit ; il illustre de préférence une seule idée, un cas particulier qui peut faire partie ou non d'un tout :

Le sujet doit amener l'étudiant à effectuer **une recherche approfondie** :

- mettant en œuvre un grand nombre de connaissances théoriques antérieurement ou nouvellement acquises, et organisées dans le cadre d'une réflexion originale ;

- conduisant à une information "scientifique" nouvelle, c'est-à-dire à un progrès perceptible dans le domaine concerné. En d'autres termes, le sujet ne doit pas avoir déjà été traité au CELSA ;

- se traduisant, enfin, par un document rigoureux dans sa démarche intellectuelle, clair dans sa formulation et agréable à la lecture.

3. QUELQUES RAPPELS DE MÉTHODOLOGIE

Une recherche ne peut s'envisager hors d'un cadre théorique de référence et des concepts fondamentaux qui le caractérisent. Il existe un nombre important de grandes théories explicatives et il faut choisir d'inscrire ses travaux dans le cadre de l'une ou plusieurs d'entre elles. Veut-on rendre compte du choix de consommation des médias ? Il faut pour cela avoir quelque idée de la relation entre l'individu et les médias. Et choisir parmi les théories qui entendent rendre compte des choix (le déterminisme social et culturel, l'homo economicus...).

Sélectionnez donc un ou plusieurs thèmes d'étude éventuels ; cernez leurs contours et évaluez les difficultés et l'intérêt à court et moyen terme qu'ils présentent.

Vous devez viser des objectifs réalistes et réalisables en ce qui concerne :

- l'accès au terrain de recherche
- l'accès aux documents
- l'appui des personnes compétentes, etc.

Faites part à votre rapporteur universitaire de vos avant-projets, des raisons de l'intérêt que vous leur portez, des facilités ou des difficultés matérielles que vous entrevoyez, de vos possibilités d'accès à des terrains de recherche ou

à des centres de documentation, des prolongements futurs de cette étude, etc.

a. La problématique

L'avant projet étant accepté par votre rapporteur universitaire, vous avez à dégager des significations cachées, confirmer ou infirmer des hypothèses de travail, défendre des positions. *Cet ensemble de tâches constitue la problématique de votre recherche.* **La problématique fixe avec netteté la question à laquelle vous souhaitez apporter une réponse.** Distinguez bien problématique de recherche (théorique) et problématique opérationnelle et ce, dans un cadre théorique délimité. L'obligation de les présenter par écrit et de façon cohérente vous conduira à préciser vos idées.

b. Les orientations bibliographiques

Il faut distinguer de simples **références bibliographiques d'une bibliographie raisonnée, thématique.**

Dans le premier cas, il s'agit d'une liste suivant généralement l'ordre alphabétique des ouvrages ayant contribué à l'élaboration du travail d'études et de recherche.

Dans le deuxième cas, on se propose de rechercher tout ouvrage général ou particulier ayant un rapport avec le sujet, de les ordonner dans un but précis et de permettre ainsi à quiconque désirerait ou poursuivre la recherche d'avoir une étude complète en la matière.

Vous devez dans votre propos différencier les sources et ne pas mélanger les résultats d'une étude scientifique avec ceux d'un observatoire

professionnel et les éléments donnés par un autre professionnel. Les données recueillies sur Internet doivent faire l'objet d'une analyse critique de votre part et vous ne devez conserver que les éléments provenant d'émetteurs identifiés et fiables.

Il faut alors tenir compte des :

- ouvrages rédigés par des professionnels ;
- articles de la presse professionnelle ;
- ouvrages d'étude générale
- ouvrages d'étude spécifique
- ouvrages en langue française
- ouvrages en langue étrangère et leurs traductions éventuelles ;
- articles de presse (journaux, revues, etc...)/ presse spécialisée/ presse professionnelle ;
- articles de presse en langue étrangère ;
- colloques et conférences, thèses et travail d'études et de recherche ;
- interviews radiophoniques ou télévisées ;
- documents réunis par utilisation de réseau Internet,
- émissions radiophoniques ou télévisées ;
- articles de revues de recherche

et tout autre matériau ayant trait de près ou de loin au sujet du travail d'études et de recherche.

Il est donc nécessaire de prendre des *notes complètes* chaque fois que l'on découvre un ouvrage susceptible de faire partie de la bibliographie. **A savoir, il faut**

toujours noter les références exactes de l'ouvrage (titre, auteur, éditeur, lieu, d'édition, année d'édition) et surtout noter les numéros de page à chaque fois que vous mettrez une citation ou simplement l'idée générale développée par l'auteur. La note de bas de page est à utiliser dans votre travail d'études et de recherche pour toutes les références que vous pouvez utiliser.

En l'absence de cet appareil citationnel, votre propos n'est pas recevable.

c. Recueil des données, matériaux d'enquête

Cette observation sur le terrain doit exploitée en fonction des filières de réflexion. Dans la mesure du possible, il est donc nécessaire pendant le stage de tenir compte de la dualité de l'expérience vécue : il est donc recommandé de recueillir sur le terrain le plus grand nombre de données qualitatives et quantitatives, par exemple au moyen de :

- sondages, enquêtes : nécessité de savoir comment prépare des enquêtes, puis comment tirer parti de ces enquêtes.
- Questionnaires : nécessité de savoir comment prépare un questionnaire, comment le rédiger, comment l'exploité, échantillonner (à qui adresser un questionnaire)...
- Statistiques : nécessité de connaître les difficultés d'interprétation des statistiques.
- Entretiens individuels ou de groupe.
- Analyses sémiologiques
- Analyse de contenu / analyse de discours

- Observation "in situ" de type ethnologique, etc..

Tout ce qui aura été indispensable à l'élaboration du travail d'études et de recherche se trouvera réuni dans une ou plusieurs **annexes. Les analyses intégrales, les retranscriptions d'entretien doivent apparaître dans les annexes. Seuls les éléments pertinents et synthétiques apparaissent dans le corps du mémoire.**



4. ELABORATION DU MEMOIRE DE MASTER 2

a- 1^{ère} étape

- Noter le résultat de ses entretiens, observations, réflexions... ;
- Une fois le sujet, ou le cadre de recherche arrêté, entreprendre une recherche bibliographique en prenant note des ouvrages retenus selon un classement thématique et alphabétique. Ne pas oublier de relever sans attendre toutes les références.
- Poser la question de départ et les hypothèses.

b- 2^{ème} étape

- Choisir et définir les outils de travail en fonction du sujet définitivement établi ;
- Proposer une méthodologie d'observation détaillée : il existe de nombreuses techniques de collecte des données (enquête, sondage, interview, questionnaire, analyse de contenu, observation participante, etc...). Ce qui importe, c'est la capacité à produire de l'information pertinente et adaptée à la démonstration de vos hypothèses.

- Attention aux biais susceptibles de fausser les observations et d'induire en erreur (techniques d'échantillonnage, représentativité, significativité des résultats chiffrés...)

c- 3^{ème} étape

- Regroupement des données et travaux suivant le plan établi ;

- Les faits ne parlent pas. Il faut les faire parler et les interpréter dans un cadre théorique bien délimité. Le passage du fait à l'interprétation est toujours un moment délicat.

- Elaboration du plan du mémoire.
- Première rédaction.

5. RÉDACTION

Le plan et ses caractéristiques

Le plan est l'un des principaux facteurs de réussite du travail d'études et de recherche, en matière d'analyse aussi bien que de présentation. Il doit être à la fois souple et rigoureux, et là réside sa difficulté :

- souple car donnant lieu à des enrichissements au cours des recherches :
- rigoureux dans sa structure car, en fait, il n'y a pas plusieurs plans, mais un seul qui s'adapte aux données nouvelles.

On doit donc tenir compte de ce double aspect :

- une ossature ou structure stable ;
- un contenu évolutif ou parties du plan en développement.

a. Il y a généralement trois étapes de plan :

- Le plan indicatif

Il se construit après l'établissement de la question de départ et des hypothèses. Il découle directement de cette définition. En fait, il matérialise et visualise les principales dimensions du travail d'études et de recherche.

Indicatif et bref, il est appelé à être complété, transformé. C'est une première image du travail à accomplir.

- Le plan opérationnel

Le plan indicatif est commenté, développé au fur et à mesure que vous avancez dans votre étude. C'est la phase du plan opérationnel détaillé. Il contient également la définition des tâches qu'il vous appartient de réaliser ou d'élaborer pour chaque chapitre.

- Le plan détaillé (projet de travail d'études et de recherche)

Explicite et détaillé, il expose la démarche et les résultats obtenus. Il est démonstratif et la progression de la démonstration doit se sentir dans les titres choisis.

b. Son ossature ou structure externe :

- **Introduction**

Des objectifs multiples sont assignés à l'introduction qui n'est pas seulement un enchaînement de considérations générales ou particulières, théoriques ou concrètes, elle a des missions précises :

- vous y justifiez vos choix majeurs, en particulier celui du thème de recherche, vous indiquez son intérêt universitaire et professionnel.

– vous insistez, le cas échéant, sur la façon spécifique dont vous les traitez

– l'introduction doit, comme conséquence logique, évoquer, et de façon si possible originale, les grandes lignes du plan de votre étude.

Ce qui doit absolument apparaître dans l'introduction :

- contexte générale : tous les éléments qui justifient la choix de votre sujet et son mode de traitement, dans un mouvement qui va du général au particulier. Ce qui revient à démontrer l'intérêt général, universitaire et professionnel de votre sujet.

- Les questions de départ, la problématique et hypothèses : les énoncer précisément

- Méthodologie d'observation mise en œuvre : description exhaustive des détails de la démarche, explications, justifications.

- L'annonce du plan : rédigé, présenté sous forme de phrases.

- La longueur de l'introduction doit être proportionnelle, en gros, à celle du texte en general (environ 5 à 10 pages)

- **Développement ou parties ou “corps” du mémoire (2 ou 3)**

Quelques remarques “de bon sens”

Le “corps” est le texte principale, le “développement”, la présentation des information, des analyses, des arguments, des thèses...

– Formuler des titres clairs et courts

– Chaque partie se termine par une brève conclusion partielle.

– Il est conseillé de maintenir un équilibre dans le nombre des parties, chapitres, sections.

– La règle de l'équilibre des subdivisions impose que les subdivisions de même niveau aient un ampleur identique

– A un niveau donné de division, les intitulés auront une longueur et une forme comparables.

– Les rubriques qui exposent les faits précèdent celles qui sont consacrées aux idées ; les descriptions précèdent les analyses, les explications et les synthèses.

– Effectuer des transitions claires entre les parties.

En master 2 professionnel, il y a, à la fin du travail d'études et de recherche, soit en fin de dernière partie, soit constituant une partie, des recommandations professionnelles basées sur l'analyse qui précède.

• Conclusion

La conclusion devra être nuancée, reflétant vos doutes ou les questions que vous vous posez encore, qui peuvent annoncer une “ouverture” sur une étude future. La concision est l'une des qualités majeures de la conclusion.

Elle revient sur votre question de départ et vos hypothèses et énonce, de façon synthétique, ce qui dans la travail d'études et de recherche est venu les valider les nuancer ou les invalider. Ceci ne répète pas le mémoire, c'est une sorte

de boucle réflexive. Elle énonce les limites et les ouvertures de votre travail.

Comme pour l'introduction, la longueur de la conclusion est proportionnelle à la longueur du travail d'études et de recherche (5 à 10 pages)

En conclusion

– La recherche fait progresser la connaissance, en confirmant les hypothèses de départ ou, le cas échéant, en les infirmant partiellement : reconnaître une impasse est aussi un moyen de faire avancer la connaissance. La réalité est souvent plus riche et plus nuancée que les hypothèses qu'on élabore.

Attention, un travail qui verrait toutes ses hypothèses invalidées est un

travail qui doit être recommencé à partir d'autres hypothèses.

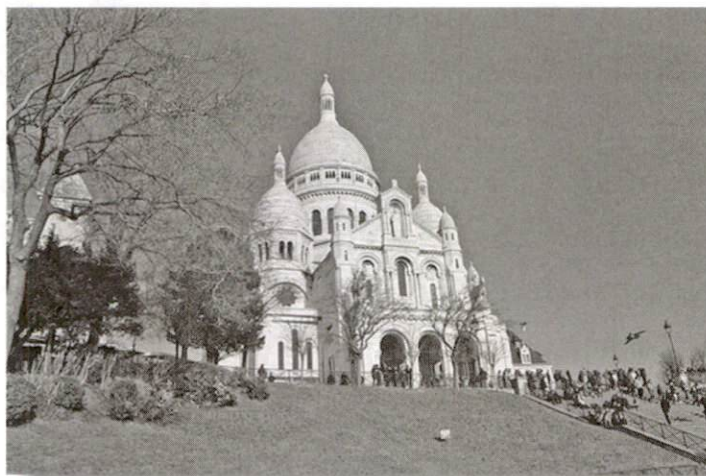
On met souvent en évidence d'autres faits que ceux auxquels on s'attendait et d'autres relations qui ne doivent surtout pas être négligés...

Dans ce cas, l'analyse des informations a une deuxième fonction : interpréter ces faits inattendus, revoir ou affiner les hypothèses afin que, dans la conclusion, on puisse suggérer des améliorations de son propre modèle d'analyse ou proposer des pistes de réflexion pour l'avenir.

– La recherche est de nature démonstrative. Une preuve absolue est rarement apportée. La logique du probable, du plausible et de "faisceaux de présomption" prend le plus souvent la place de la preuve absolue.

"Nous devons nous contenter d'améliorer indéfiniment nos approximations" !

(Umberto Eco)



Le Sacré-Cœur