

# LIVRET M2

## Ingénierie Économique Diagnostic et pilotage de la performance des organisations

Formation initiale, continue, alternance

**2020- 2021**



## Sommaire

- 3 [ORGANISATION DE L'ANNÉE](#)
- 4 [ENSEIGNEMENTS DISPENSÉS DU MASTER 2](#)
- 5 [LES SYLLABI DU SEMESTRE 9 ET 10](#)
- 21 [VALIDATION DE L'ANNÉE](#)
- 23 [LA BIBLIOTHEQUE DES MASTERS](#)
- 24 [VOTRE INTRANET ÉTUDIANT «LEO»](#)
- 25 [VOS INTERLOCUTEURS](#)
- 26 [VOS CONTACTS](#)

## ORGANISATION DE L'ANNÉE

Pour le M2 IE APP, CP & Fi Volume horaire : 400h

Début des cours le : 07/09/2020

Fin le : 02/07/2021

pour le semestre 1 du 07/09/20 au 25/12/2020

pour le semestre 2 du 04/01/2021 au 02/07/2021

Déroulement des examens: au fil de l'eau après chaque module, tous les étudiants en M2 IE, sont sur le rythme de l'alternance.

1ère session du 1er semestre : Du 07/09/20 au 25/12/2020

1ère session du 2nd semestre : Du 04/01/2021 au 02/07/2021

### Compétence(s) visée(s)

Fomer des professionnels capables de mettre en oeuvre des dispositifs de diagnostic économique critique, d'audit des organisations afin d'évaluer leurs performances et de proposer des recommandations quant à leur pilotage.

Les étudiants sont également dotés de compétences transversales leur permettant d'exercer entre autre dans les domaines de l'entrepreneuriat et de la gestion de projet

### Débouchés

Contrôleur de gestion, chargés d'affaires entreprises en langue, analyste financier, consultant en entrepreneuriat, manager de projet, consultant stratégie/systèmes d'informations, Business Analyst.

## ENSEIGNEMENTS DISPENSÉS EN MASTER 2

Semestre 9		MATIÈRES	Heures CM
UE1	Environnement de l'entreprise	Analyse de secteur et de la concurrence Développement durable et management Économie sociale et solidaire	24 24 16
UE2	Contrôle de gestion et diagnostic	Contrôle de gestion stratégique Contrôle de gestion opérationnel	24 24
UE3	Système d'information et informatique avancée	Système d'information et informatique avancée (Tableur, SGBD, BI) Système d'information PME	4 et 24 TD 16

Semestre 10		MATIÈRES	Heures CM
UE4	Retour de stage et mémoire de fin d'études	Stage/alternance et mémoire	104 TD *
UE5	Diagnostics spécialisés	Diagnostic et pilotage des ressources humaines Expertise économique et financière Diagnostic et pilotage des organisations publiques	24 48 36
UE6	Système d'information et intelligence économique	Intelligence économique Système d'information CRM	16 16

\* spécifiques apprentis. Dont 28 heures communes aux autres alternants hors apprentissage

## SYLLABI DES ENSEIGNEMENTS DU SEMESTRE 9 ET 10

### Analyse de secteur et de la concurrence

#### Prérequis

Pour suivre cet enseignement, il faut avoir un minimum de connaissances en analyse stratégique de l'entreprise, en économie et management de l'entreprise et en économie industrielle.

#### Enseignant

#### Objectif

L'objectif de ce cours est de présenter une méthodologie d'étude sectorielle permettant aux étudiants de réaliser leur propre diagnostic de secteur. Le diagnostic d'entreprise s'apprécie dans une perspective interne certes (à l'image du diagnostic financier ou du diagnostic stratégique) mais également dans une perspective stratégique externe, c'est-à-dire en regard de l'environnement industriel et concurrentiel des firmes. Dès lors, une bonne analyse de secteur implique une étude de l'environnement économique des firmes à l'aune des principales caractéristiques du secteur industriel dans lequel elles évoluent, se développent et se pérennisent dans un monde de concurrence forte et internationale.

#### Contenu

Le chapitre 1 a pour but de définir le cadre général de l'étude sectorielle en présentant ses fondements analytiques. Le chapitre 2 est celui qui permet ensuite d'aller plus loin dans l'élaboration d'une étude sectorielle au sens où il présente les conditions de base, c'est-à-dire l'ensemble des conditions (marchande, réglementaire, commerciale, etc.) qui s'imposent à toute firme désirant entrer sur un nouveau marché. Le chapitre 3 a pour fonction d'explicitier les fondements théoriques de la concurrence pour comprendre les différentes structures de l'industrie et les différentes formes concurrentielles qui jalonnent l'évolution des firmes dans des secteurs spécifiques. Le chapitre 4 porte sur l'analyse stratégique. Parmi les acteurs institutionnels du capitalisme, les firmes et les Etats apparaissent comme deux entités primaires ; ce sont leurs stratégies qui seront analysées dans ce chapitre. De même, le baromètre d'une analyse sectorielle appliquée aux entreprises demeure les performances économiques ; performances qui s'apprécient, comme le montre ce dernier chapitre, en accord avec les stratégies des acteurs mais aussi en accord avec les structures concurrentielles et les conditions de base des secteurs.

#### Bibliographie

Angelier, J-P. (2002), Economie industrielle. Une méthode d'analyse sectorielle, Presses Universitaires de Grenoble.  
Chassagnon, V., Baudry, B. (2014), Les théories économiques de l'entreprise, La découverte collection Repères.  
Erdemli, H. (2011), Eléments d'économie industrielle globale, Connaissances et Savoirs.  
Genthon, C. (2004), Analyse sectorielle. Méthodologie et application aux technologies de l'information, L'Harmattan.  
Moati, P. (2003), Méthode d'étude sectoriel/e, Cahier de Recherche - CREDOG. Rainelli, M. (1998), Economie industrielle, Daloz.

## Matériel de cours

Un polycopié détaillant le plan du cours magistral et recelant les principaux documents à étudier sera distribué aux étudiants lors de la première séance. Les diapositives du cours seront mises à la disposition des étudiants quelques jours avant chaque séance.

## Mode d'évaluation

Les étudiants devront réaliser (en groupe) une étude de secteur (ce dernier est tiré au sort) qui se matérialisera par une restitution orale (en condition de comité de direction) et par la rédaction d'un rapport. L'évaluation sera complétée par un examen écrit d'une heure.

## Principes de fonctionnement

Le cours alterne des enseignements magistraux et des réflexions interactives sur des questions d'actualité sectorielle et sur la lecture des articles sélectionnés.

## Développement durable et management

---

### Prérequis

Cours d'économie industrielle et cours d'économie publique

### Enseignant

DEVISSE J.S.

### Contenu

L'objectif du cours est de comprendre le concept de développement durable, en mesurer les enjeux, présenter et analyser la façon dont il est appréhendé par les acteurs économiques, et en particulier par les entreprises.

Sont approfondis les éléments suivants : les diverses acceptions du concept de développement durable ; son appréhension par les économistes, les institutions, les entreprises (« Responsabilité Sociale des Entreprises ») ; divers indicateurs de la durabilité ; divers outils de mise en œuvre de stratégies de développement durable ; des études de cas d'entreprises ; l'exemple du changement climatique.

### Objectifs d'apprentissage

Capacité à comprendre les problématiques macro- et micro- économiques liées au développement durable ; capacité à mettre en œuvre ou à utiliser les outils présentés ; capacité à analyser les discours relevant du développement durable ; capacité à construire un projet professionnel dans ce domaine

### Bibliographies

Stiglitz J., Sen A., Fitoussi J.P., 2009. Rapport de la Commission sur la mesure de la performance économique et du progrès social, 384 p ;

Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises: [www.orse.org](http://www.orse.org)

### Matériel de cours

Présentation ppt + analyse de textes + outils en ligne

### Mode d'évaluation

Participation en séance + dossier écrit + jeu pédagogique + QCM final

### Principes de fonctionnement

Participation indispensable : cours basé sur l'interaction ; aucun retard accepté pour les devoirs à rendre ; toute fraude ou tentative de fraude est sévèrement sanctionnée

## Économie sociale et solidaire

---

### Enseignant

MAURIN S.

### Contenu

Ce cours a pour vocation à sensibiliser par l'action les étudiants à l'Economie Sociale et Solidaire et à l'entrepreneuriat social. Notamment approcher une organisation du travail, des formes juridiques, des modes de gouvernances, des modèles économiques... qui sortent des sentiers battus au regard de la connaissance des étudiants et des disciplines étudiées dans leur cursus.

### Objectifs d'apprentissage

Compréhension globale des fonctions à l'intérieur de l'organisation, et de leur imbrication pour toute décision de gestion.

Ouverture de la méthode vers de la création de richesse sociale.

Utilisation de nouvelles méthodes pour la création d'activité.

### Bibliographies

Site de l'AVISE / Osterwalder/Pigneux - Business Model Nouvelle Génération, Edition PEARSON - 2011

### Matériel de cours

Méthode de montage de projets économiques et nombreux exemples et témoignages vidéo pour expliciter le domaine d'activité.

### Mode d'évaluation

Gestion de projet et rendu d'un business plan social.

### Principes de fonctionn

Principes de fonctionnement du cours La méthode pédagogique utilise la présentation de cas concrets et la mise en situation en groupe projet de création d'activité innovante et sociale. Les étudiants devront réaliser une étude d'opportunité/construction d'un modèle économique (construction d'idée, confrontation de l'idée à d'autres acteurs, prototypage de l'idée et validation de l'opportunité).

## Contrôle de gestion stratégique

---

### Enseignants

AGUESSE E.

### Contenu

Rappel des principales méthodes classiques d'analyse financière et liens avec le contrôle de gestion : soldes intermédiaires de gestion, bilan fonctionnel, tableau de financement et tableau de flux de trésorerie.

Liens entre les outils de management et le contrôle de gestion : plan stratégique, analyse SWOT / BCG, audit mercatique...

Travail sur le pilotage de la performance à travers des outils et des cas pratiques

Mise en pratique sur des situations variées : recherche d'indicateurs / construire un tableau de bord

### Objectifs d'apprentissage

Approfondir la pratique du contrôle de gestion et l'utilisation des outils du diagnostic financier.

Dépasser les simples concepts et faire le lien avec l'analyse stratégique et marketing d'un business.

Savoir intervenir comme contrôleur de gestion en situations variées

### Bibliographies

Contrôle de gestion - Caroline Selmer

### Matériel de cours

Polycopiés

### Mode d'évaluation

Examen terminal (partiel)

### Principes de fonctionnement

4 heures de cours dont moitié sur cas pratiques

## Contrôle de gestion opérationnel 1

---

### Prérequis

Fondamentaux du contrôle de gestion et de la comptabilité analytique. Bonnes notions de comptabilité générale.

### Enseignants

ROVERA G.

### Objectif d'apprentissage

L'objectif de ce module consiste à transmettre aux étudiants les moyens de construire les principaux outils de compréhension des processus financiers de l'entreprise et du pilotage opérationnels des organisations.

### Contenu

- 1.Aspects généraux du contrôle de gestion et liens avec la comptabilité financière :  
Les différents types de contrôle de gestion.
- 2.Le rôle des systèmes d'information dans le travail du contrôleur de gestion.
- 3.Liens entre contrôle de gestion, contrôle interne et audit interne
- 4.L'analyse des processus financiers et les incidences sur le travail du contrôleur de gestion: le contrôle de gestion et l'approche par les risques
- 5.Le Contrôle de gestion Opérationnel
  - a.sur projets (aspects budgétaires, financiers, et indicateurs)
  - b.sur une activité industrielle
  - c.sur activité de service (spécificités et réflexions sur des indicateurs)
  - d.sur les aspects sociaux (compréhension et outils d'analyses)
- 6.Le pilotage opérationnel de l'organisation
  - a.Le contrôle budgétaire et le scope d'analyse retenu
  - b.Reportings budgétaires et activité de contrôle
  - c.La synthèse budgétaire et la présentation des budgets (liens avec la comptabilité financière et tableaux de flux de trésorerie)
  - d.Le montage des reportings prévisionnels d'activité et l'analyse des écarts à travers les revues analytiques (et liens avec le business plan sur les aspects financiers)
- 7.Analyses et réflexion
  - a.Les outils de pilotage
  - b.Les tableaux de bord d'activité
  - c.Incidence des démarches qualités sur le contrôle de gestion.

### Bibliographies

Béatrice et Francis GRANDGUILLOT, « L'essentiel du CG 2015-2016 », Gualino éditeur, 9è édition, 2015.

Benoît PIGE, « Reporting et contrôle budgétaire : de la délégation à la responsabilité », Edition EMS, Collection Les essentiels de la gestion, 2è édition, 2011.

### Matériel de cours

Cours en format PPT (transmis aux élèves sur demande) Cas pratiques et corrections correspondantes en format numérique ou papier.

### Mode d'évaluation

Deux examens en contrôle continu de 2 heures sur dossiers papiers et informatiques

### Principes de fonctionnement

Principes de fonctionnement du cours

Les apports méthodologiques viendront en complément des cas pratiques réalisés en séance (si possible sur tableur Excel). Il est attendu des étudiants qu'ils soient actifs et participent autant lors des mises en situation pratiques que lors de la présentation des concepts théoriques.

## Contrôle de gestion opérationnel 1

### Prérequis

Fondamentaux du contrôle de gestion et de la comptabilité analytique. Certaines notions de comptabilité générale et d'économie.

### Enseignants

### Objectif d'apprentissage

L'objectif de ce module consiste à transmettre aux étudiants les moyens de construire les principaux outils de pilotage opérationnels des organisations.

### Contenu

8. Aspects généraux du contrôle de gestion
9. Le Contrôle Opérationnel de l'activité
  - a. Contrôle de gestion commerciale
  - b. Contrôle de gestion industrielle
  - c. Contrôle des achats et de la supply-chain
  - d. Contrôle de gestion sociale
10. Le pilotage opérationnel de l'organisation
  - a. La synthèse budgétaire
  - b. Les outils de pilotage
11. Analyses et réflexion
  - a. Les pratiques des entreprises en matière de tableaux de bord
  - b. Complexité et contrôle de gestion

### Bibliographies

Béatrice et Francis GRANDGUILLOT, « L'essentiel du CG 2015-2016 », Gualino éditeur, 9<sup>e</sup> édition, 2015.

Benoît PIGE, « Reporting et contrôle budgétaire : de la délégation à la responsabilité », Edition EMS, Collection Les essentiels de la gestion, 2<sup>e</sup> édition, 2011.

Alain Burlaud « Management et Contrôle de gestion », 5<sup>e</sup> édition 2012.

### Matériel de cours

Cours en format PDF (transmis aux élèves sur demande) Cas pratiques et corrections correspondantes en format numérique ou papier.

### Mode d'évaluation

Examen final de 2 heures sur tableur

### Principes de fonctionnement

Les apports méthodologiques viendront en complément des cas pratiques réalisés en séance (si possible sur tableur excel). Il est attendu des étudiants qu'ils soient actifs et participent autant lors des mises en situation pratiques que lors de la présentation des concepts théoriques.

### Informations sur les services complémentaires

Les étudiants doivent venir en cours munis de leur ordinateur portable, à défaut au moins avec une calculatrice financière.

## Système d'information et informatique avancée (tableur, SGBD, BI)

### Prérequis

Connaissance du fonctionnement d'une base de données

### Enseignants

BOUVET G.

ABDALI A.

### Objectifs d'apprentissage

L'enseignement a pour objectif de développer et de savoir mettre en œuvre des méthodologies qui permettent de mener à bien des projets décisionnels.

### Contenu

Au cours de ces dernières années, les données ont pris de plus en plus de place dans les entreprises. Elles servent de fondement aux décisions stratégiques. Aujourd'hui, tous les services se retrouvent concernés (Marketing/vente, direction financière, ressources humaines...) autour d'une discipline nouvelle, que l'on appelle "informatique décisionnelle" (Business intelligence). L'informatique décisionnelle (business intelligence) est la discipline qui consiste à développer des tableaux de bord afin que les dirigeants puissent prendre des décisions stratégiques en connaissance de cause. Les systèmes d'informations sont centraux quant à la réussite des projets décisionnels. De récentes solutions informatiques facilitent et permettent d'exploiter beaucoup plus facilement les bases de données.

### Bibliographie

« Data Visualisation : De l'extraction des données à leur représentation graphique » de Nathan YAU, Eyrolles, 355p

### Matériel de cours

Présentation ppt + illustration d'outils ...

### Mode d'évaluation

Rapport écrit + soutenance dans le cadre du cas SI transversal

### Principes de fonctionnement

Participation indispensable : cours basé sur l'interaction ; aucun retard accepté pour les devoirs à rendre ; toute fraude ou tentative de fraude est sévèrement sanctionnée

## Systeme d'information PME

---

### Prerequis

Capacité à mettre en œuvre des applications de gestion sous EXCEL et ACCESS.

### Enseignant

PARRINI T.

### Contenu

Plan :

Séminaire et travaux dirigés mettant en œuvre un SIAD dédié PME/PMI (CEGID- Openexecutive).

Mise en œuvre de Powerpivot/Ms Excel

### Objectifs d'apprentissage

Objectifs :

Les entreprises industrielles et commerciales (PME et PMI) rencontrent des problèmes de GED (Gestion électronique de documents) en vue de la construction de tableaux de bord, de l'élaboration de supports de reporting, de communication entre différentes fonctions, ou encore d'analyse de données économiques et financières. Cette unité d'enseignement optionnelle doit permettre aux étudiants de pouvoir :

- Réaliser la capture des données qui reste souvent un point de passage délicat pour alimenter le SGBD ;
- Réaliser des traitements relatifs au marché de l'entreprise, sa performance et ses prévisions ;
- exploiter des informations déjà mises en forme (états imprimés, tableaux croisés) ;
- mettre en forme et communiquer sous des formats divers, des documents de synthèse intégrant textes, tableaux et graphiques.

Compétences visées :

- Renforcement de la compétence en conception de tableaux de bord et reporting ;
- Capacité à concevoir et mettre en œuvre un progiciel d'aide à la décision en PME (Openexecutive)
- Capacité à traiter des données sous des formats multiples.

### Matériel de cours

Polycopié et documentation du logiciel

### Mode d'évaluation

Contrôle continu et rapport de synthèse

### Principes de fonctionnement

Etudes de cas sous CEGID-Openexecutive

Applications sous Powerpivot/Ms Excel

## Stage / alternance et mémoire

---

### Enseignante

CARRIERE S.

### Contenu

- Exploiter sous toutes les formes possibles les liens entre l'expérience et les compétences terrain et les contenus théoriques enseignés
- Présentation des différents types de mémoire possibles, les attentes, les méthodes
- Définition et construction d'une problématique puis d'un plan
- Les aspects formels de présentation du mémoire : plan, bibliographie, annexes.
- Préparer la soutenance orale

### Objectifs d'apprentissage

- Travailler sur la réflexivité du processus d'alternance, sur les compétences acquises et les liens travaux universitaires/travaux terrain en entreprise
- Sensibiliser, en commençant très tôt dans l'année, aux exigences du travail de conception et de rédaction du rapport/mémoire de mission d'apprentissage
- Accompagner les apprentis dans la conception de leur problématique, de leur plan, de leur recherche bibliographique,... et de leur planning de rédaction

### Matériel de cours

Mémoires des années précédentes

Bibliographie

### Mode d'évaluation

40% déroulement mission, 40 % mémoire de fin d'études, 20 % soutenance en présence maître apprentissage ou stage

### Principes de fonctionnement

- Interaction entre chargé de cours et apprentis ou stagiaires
- Vérification échanges avec tuteur universitaire

## Diagnostic des ressources humaines

---

### Enseignants

DURIEUX C.  
MOULINS E.  
DEPLANQUES B.

### Contenu

- Les stratégies des ressources humaines sous contraintes
- De la gestion des emplois à la GPEC : anticiper et évaluer les besoins, développer des mécanismes d'adaptation aux besoins ((ré-) organiser, gérer les compétences ou les talents, gérer les mobilités et les carrières, former).
- Pilotage RH de la santé et de la qualité de vie au travail
- Diagnostic et mesure de la performance
- Politiques de rémunération
- Innovations pour la fonction RH

### Objectifs d'apprentissage

En tant que futur candidat, salarié, manager, contrôleur de gestion, etc. que devez-vous connaître et comprendre du pilotage des Ressources Humaines ? Comment ces dernières peuvent elles vous accompagner dans votre carrière

L'accent sera porté sur les « stratégies » Ressources Humaines, le « développement » et le diagnostic des Ressources Humaines.

### Bibliographies

- Thevenet M., Dejoux C., et alii, 2015, Fonctions RH : politiques, métiers et outils des ressources humaines, Montreuil, Pearson.
- Imbert, J., Les tableaux de bord RH, Eyrolles – Editions d'organisation, 2007
- Martory, Bernard, Contrôle de gestion sociale, Vuibert, 2009
- Conférences « The Family » - « les barbares attaquent les ressources humaines »

### Matériel de cours

Différents supports seront mis à la disposition des étudiants : documents de cours, grille d'analyse, étude de cas, exercices.

### Mode d'évaluation

Evaluation individuelle :

- QCM de test des connaissances
- étude de cas ou exercices individuels ou collectifs

### Principes de fonctionnement

Cours interactif  
Cours inversé  
Mises en situation

## Expertise économique et financière

---

### Prérequis

Comptabilité générale et diagnostic financier

### Enseignants

CARRIERE S.  
JANIN R.  
THOORIS P.

### Contenu

Rappel des principales notions de diagnostic financier

La consolidation des comptes,

L'analyse des comptes consolidés

Les normes IFRS

L'approche bancaire

### Objectifs d'apprentissage

Savoir appliquer les méthodes de diagnostic financier aux comptes de groupe réalisés en normes internationales (normes IFRS).

Etre en mesure de repérer les spécificités des comptes de groupes pour réaliser des diagnostics financiers fins et pertinents.

### Bibliographies

Carrière Rigard Cerison S., Janin R. (2015)  
Reporting comptable et financier des sociétés. De boeck, 194 p.

### Matériel de cours

Supports projetés, études de cas

### Mode d'évaluation

Contrôle continu et examen final sur table portant sur l'ensemble du cours.

### Principes de fonctionnement

Cours magistral + cas pratiques + Etude de cas en groupe avec tutorats

Les étudiants sont invités à préparer puis à retravailler en autonomie les applications réalisées en cours

## Diagnostic et pilotage des organisations publiques

### Prérequis

Pré-requis : Initiation Diagnostic financier et Contrôle de Gestion

### Enseignant

### Contenu

1. Les bases de la comptabilité publique
2. La performance du service public
3. Les cycles de pilotables et indicateurs

### Objectifs d'apprentissage

Comprendre les suivis opérationnel et budgétaire, de l'analyse financière publique et de l'évaluation des programmes des politiques publiques.

Compétences visées :

- appréhender l'origine, la nature et les caractéristiques des principales ressources budgétaires des décideurs publics,
- procéder à l'analyse des marges de manoeuvre budgétaires et faire l'analyse de l'endettement public local,
- animer et piloter une commande ou faire une proposition en matière d'évaluation des programmes et d'évaluation financière locale,

### Matériel de cours

Supports projetés, études de cas

### Mode d'évaluation

Contrôle continu incluant une évaluation intermédiaire sur table et un examen final sur table portant sur l'ensemble du cours. L'examen final comptera pour au moins 50% de la moyenne

### Principes de fonctionnement

36 heures de cours magistral + exercices

Les étudiants sont invités à préparer puis à retravailler en autonomie les applications réalisées en cours et dont les corrections sont disponibles sur Moodle

## Intelligence économique

### Enseignant

GALLO K.

### Contenu

Sensibiliser les étudiants à la nécessité de l'intelligence économique quel que soit leurs objectifs professionnels : Inventorier les risques, Mettre en place un dispositif de gestion de l'information

Aider à la protection du patrimoine immatériel et de l'organisation de l'entreprise

Mettre en place un dispositif simple de veille dans son service, ou pour son entreprise

### Objectifs d'apprentissage

#### Savoirs :

Connaître et surveiller le contexte concurrentiel et les innovations, le concept d'intelligence économique, la veille stratégique en entreprise

Savoir-faire : Mettre en place un dispositif de veille stratégique en entreprise, Empêcher la vulnérabilité informationnelle de l'entreprise, Détecter et décoder les actions malveillantes de la concurrence, Cartographier les risques par facteurs de vulnérabilité, Participer à la mise en place d'un cahier des charges de mise en place d'un projet d'intelligence économique, Influencer son environnement

#### Savoir-être :

Devenir un moteur pour la réactivité de son entreprise, Etre un membre éveillé de sa société, Etre proactif dans la recherche d'information, Etre réactif et curieux sans mettre en péril la réputation de l'entreprise

### Bibliographies

L'intelligence Economique, François Jakobiak, ed EO

Veille stratégique : La méthode L.E.SCAanning, par Humbert Lesca

### Matériel de cours

L'étudiant devra amener un PC portable dans la mesure du possible

### Mode d'évaluation

Note finale avec un examen individuel sous forme d'un questionnaire de connaissances

### Principes de fonctionnement

Il peut être très utile de préciser explicitement aux étudiant-e-s comment les cours se déroulent en exprimant ses attentes en termes de participation par exemple. Cela peut concerner, si on le juge nécessaire, les règles de base à observer concernant les arrivées tardives au cours, les délais de remise des travaux, etc.

### Informations sur les services complémentaires

Livres Blancs Digimind : [www.digimind.com](http://www.digimind.com)

### Prérequis

Intérêt pour le CRM

### Enseignant

PARRINI T.

### Contenu

Découverte du rôle du CRM et des possibilités offertes par Salesforce, logiciel leader sur le marché du CRM.

Utilisation des fonctionnalités de base mais aussi création de nouvelles fonctionnalités.

Utilisation et création de reports.

### Objectifs d'apprentissage

Objectifs :

A l'issue de ce cours, les étudiants seront capables de traduire les besoins d'une entreprise en fonctionnalités sur un CRM. L'objectif n'est pas de devenir un développeur mais plutôt une interface entre le business et l'informatique : ce type de profil peut devenir un interlocuteur important au sein d'une entreprise.

Compétences visées :

Se familiariser avec un CRM

Comprendre la valeur ajoutée d'un CRM au sein d'une entreprise

Connaître les possibilités offertes par Salesforce

Etre capable de personnaliser Salesforce afin de répondre aux besoins spécifiques d'une entreprise ou d'un service

Créer et mettre à disposition des rapports et des tableaux de bord

Arriver à traduire des besoins métiers en spécifications techniques

Etre capable de trouver la bonne information parmi la quantité importante d'informations que l'on trouve sur le web

### Mode d'évaluation

L'étudiant devra amener un PC portable dans la mesure du possible. Différents supports seront mis à disposition des étudiants.

### Principes de fonctionnement

L'évaluation est par groupe. Il s'agira de rendre une organisation Salesforce qui réponde aux besoins d'une entreprise. Ce rendu sera accompagné d'une soutenance et d'une discussion afin de justifier les choix

### Informations sur les services complémentaires

A partir de besoins fictifs d'une entreprise, les étudiants devront exploiter les possibilités offertes par Salesforce pour répondre aux besoins. Un accent est porté sur l'autonomie des étudiants.

## VALIDATION DE L'ANNÉE

Le règlement des études est composé de deux documents :

- un texte qui reprend notamment les règles de validation, de compensation et les modalités liées à la seconde session.
- le tableau des modalités de contrôles de connaissances qui indique les crédits et les coefficients par UE et/ou matière.

Règles générales d'obtention des UE, semestre, année.

Pour valider le master 2 :

Moyenne de chaque semestre  $\geq 10/20$

Un semestre est acquis :

soit par validation de chacune des UE qui le composent (note  $\geq 10/20$ )

soit par compensation semestrielle entre ces UE (moyenne générale au semestre  $\geq 10/20$ ).

Pas de note  $< 7$  pour les UE qui ont une note seuil (cf. paragraphe « note seuil » ci-dessous.)

Notes seuil :

UE ayant une note seuil à 7/20 :

UE 1

UE 2

UE 3

UE 5

UE 6

UE ayant une note seuil à 10/20 :

UE 4

UE non compensables

Liste des UE non compensables :

UE 4

Le master est obtenu lorsque l'étudiant a validé indépendamment le M1 et le M2.

### Les examens

Les examens sont organisés par semestre pour la première session et en juin pour la seconde session. Vous reporter au calendrier prévisionnel indicatif en début de livret.

La charte des examens, votée au CA de l'université, est disponible sur votre intranet.

Vous devez en prendre connaissance dès le début de l'année.

Quelques rappels et consignes:

- Vous devez vous présenter à l'avance dans la salle d'examen muni de votre carte d'étudiant (à défaut une pièce d'identité).

- Attention l'accès à la salle est interdit si vous vous présentez après l'ouverture des sujets.

- Les sacs et affaires personnelles doivent être déposés sur le côté, les téléphones portables sont interdits. Les étudiants peuvent sortir de la salle d'examen après la première demi heure.

- Si un enseignant autorise des documents pour composer, vous serez informés à l'avance.

- En cas de fraude, vous êtes soumis aux dispositions du décret n° 92.657 du 13 juillet 1992 modifié par le décret n° 95.842 du 13 juillet 1995 relatif à la procédure disciplinaire dans les établissements d'enseignement supérieur placés sous la tutelle du ministère chargé de l'enseignement supérieur.

### Mémoire et soutenance

#### Formation initiale et formation en alternance

La mission réalisée durant le stage ou l'alternance doit faire l'objet d'un mémoire de fin d'études (à remettre aux tuteurs 10 jours avant la soutenance), d'une soutenance orale et d'une évaluation des compétences professionnelles en situation de travail.

Date limite de dépôt du mémoire : au moins 10 jours avant la soutenance dont la date sera fixée par le directeur de mémoire.

La soutenance associe le tuteur en entreprise et l'enseignant responsable, sauf empêchement majeur du tuteur en entreprise.

## Stage et alternance

### Formation initiale

Stage obligatoire (nécessaire à l'obtention du diplôme)

Durée : 5 à 6 mois (ou équivalent horaire) soit en stage alterné, soit à temps plein à partir de mi-avril.

Le stage peut se dérouler en France ou à l'étranger.

Finalité : Stage d'études ou d'audit à l'occasion duquel l'étudiant devra mettre en oeuvre ses compétences de cadre et de manager (diagnostic, préconisation, aide à la mise en oeuvre) et compléter sa formation métier.

Modalité : stage individuel en organisation (entreprise, association, collectivité territoriale etc...). Tout stage fait l'objet d'une convention. En fonction de la durée, du lieu de stage et de la nature de l'établissement, il donne lieu à gratification par application des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Les stages, sauf dérogation du responsable de formation, doivent se dérouler en dehors des enseignements (CM, TD, TP).

Tout stage fait l'objet d'une convention à remplir via l'application Pstage accessible depuis l'intranet LEO.

### Formation en alternance : Apprentissage et contrat de professionnalisation

Mission en entreprise obligatoire (nécessaire à l'obtention du diplôme)

Durée : de 10 à 12 mois, en alternance 3 semaines en entreprise une semaine à l'université

Période : de septembre à août en entreprise

Finalité : Mission d'études ou d'audit à l'occasion de laquelle l'étudiant devra mettre en oeuvre ses compétences de cadre et de manager (diagnostic, préconisation, aide à la mise en oeuvre) et compléter sa formation métier.

## LA BIBLIOTHEQUE DES MASTERS

[Consulter le guide du lecteur](#)

UN FONDS DOCUMENTAIRE

Thématiques : Sciences économiques et sociales

Nouveau : espace lecture détente et BD en éco/gestion

Publics cibles : Etudiants à partir du Masters de la Faculté d'Economie, Doctorants et Enseignants-chercheurs de l'Université Grenoble Alpes

Documents disponibles : Ouvrages, Revues académiques et professionnelles, Rapports, Mémoires, Projets tuteurés et Annales de M1



Consultez la documentation papier disponible et la documentation numérique des bibliothèques de l'UGA (ouvrages, mémoires, titres de périodiques, statistiques, annuaires d'entreprises)

[Catalogue commun des bibliothèques UGA-INP](#)

DES SERVICES A DESTINATION DES ETUDIANTS

Des places de travail et deux salles pour travailler en groupe  
Nouveau : un air Sofa et des balles relaxantes

Du matériel informatique : Postes informatiques avec bureautique Open Office, Tablettes numériques, Copieurs/impressions couleurs



Des outils d'aide à la recherche et au travail universitaires : Espace bibliothèque de Masters sur LEO (actualités, horaires, liens, acquisitions, revue de presse), Espace Docum sur Moodle (webgraphie en ligne par thématique, mémos pratiques...).

[DOCUM sur Moodle](#)

Pour toute question documentaire contacter par mail :

eco-bib@univ-grenoble-alpes.fr

1er étage Bâtiment Économie Gestion

Tel:+33 (0)4 76 82 56 61

<https://economie.univ-grenoble-alpes.fr/la-faculte/organisation/la-bibliotheque-des-masters/>

## «LEO» VOTRE INTRANET ÉTUDIANT



LEO est le point d'entrée unique qui permet à chaque étudiant d'accéder à l'ensemble des informations, ressources et services numériques mis à sa disposition par l'université et par sa composante: agenda, messagerie, emploi du temps, relevé de notes, plateformes pédagogiques, ressources documentaires, informations liées à la scolarité, l'orientation ou la vie étudiante...

À consulter quotidiennement, LEO constitue une mine d'informations pour vos études et votre vie à l'université.

Vous pourrez y accéder que vous soyez sur le campus, chez vous ou à l'étranger !  
<https://leo.univ-grenoble-alpes.fr/>

### VOS RESSOURCES ET OUTILS

**Messagerie électronique** Université Grenoble Alpes  
Votre adresse universitaire est en général de la forme: `prenom.nom@etu.univ-grenoble-alpes.fr`  
C'est l'unique adresse utilisée par les enseignants et l'administration pour vous transmettre des informations.

Pensez à :

- Signer vos courriels pour être facilement identifié par votre interlocuteur : nom prénom, mais aussi année- filière, groupe, horaire de cours, etc.
- Rediriger vos courriels sur votre adresse personnelle

### PRUDENCE EST MÈRE DE SÛRETÉ...

- . Ne prêtez jamais vos identifiants numériques
- . Fermez votre session après avoir utilisé un ordinateur du libre-service
- . Changez de mot de passe régulièrement

Si quelqu'un viole la charte avec vos identifiants (téléchargement illégal par exemple), c'est vous qui serez responsable et sanctionné (notamment privé d'accès aux ressources numériques de l'université).

### Emploi du temps en ligne

Vous pourrez consulter à tout moment votre emploi du temps, être informés rapidement des changements de salles, reports de cours...

### Cours en ligne

Vous pourrez accéder à vos cours via les plateformes pédagogiques (Moodle, Chamilo et Alfresco...) et à la plateforme de formation en langues du service des langues.

### Relevés de notes en ligne

Vous pourrez télécharger vos relevés de notes.

### VOS IDENTIFIANTS

Pour accéder à votre intranet et aux services numériques de l'université, vous avez besoin d'un nom d'utilisateur (identifiant) et d'un mot de passe. Ils vous seront fournis avec votre carte d'étudiant.

Vous avez ensuite 2 mois pour personnaliser votre mot de passe. C'est obligatoire et cela vous permettra de pouvoir le récupérer en cas de perte

## VOS INTERLOCUTEURS

[Sophie Carrière](#)

Responsable du master 2  
[sophie.carriere@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:sophie.carriere@univ-grenoble-alpes.fr)

Sarah VEYRON

Responsable administrative  
[Sarah.veyron@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:Sarah.veyron@univ-grenoble-alpes.fr)  
Tél.: +33(0)4 76 82 84 65

### Plus d'informations sur le secrétariat

Gestionnaire de scolarité du M2

[eco-scolarite-m2-ie@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:eco-scolarite-m2-ie@univ-grenoble-alpes.fr)

Tel.: +33(0)4 76 82 58 47

### ACCUEIL SECRÉTARIAT DU MASTER

du lundi au vendredi  
le matin de 8h30 à 12h00

## VOS CONTACTS

---

Analyse de secteur et de la concurrence	
Développement durable et management	DEVISSE J.S.
Economie sociale et solidaire	MAURIN S.
Contrôle de gestion opérationnel 1	
Contrôle de gestion stratégique	AGUESSE E.
Contrôle de gestion opérationnel 2	ROVERA G.
Système d'information et informatique avancée	BOUVET G./ ABDALI A.
Système d'information CRM	PARRINI T.
Diagnostic des ressources humaines	DURIEUX C./MOULINS E./DEPLANQUES B.
Expertise économique et financière	JANIN R./ CARRIERE S./THOORIS P.
Diagnostic et pilotage des organisations publiques	
Intelligence économique	GALLO K.
Système d'information PME	PARRINI T.
Retour de stage	CARRIERE S.

