

**LICENCE PROFESSIONNELLE MANAGEMENT DES ORGANISATIONS
SPECIALITE GESTION DES PME ET DEVELOPPEMENT DURABLE
3^{ÈME} ANNÉE
ANNEE UNIVERSITAIRE 2009 - 2010**

**RESPONSABLE
GERARD BIJEIRE
MAITRE DE CONFERENCES**

INSTITUT D'ADMINISTRATION DES ENTREPRISES
2 RUE DU DOYEN GABRIEL MARTY – 31042 TOULOUSE CEDEX 9
TÉLÉPHONE : 05 61 63 56 00– TÉLÉCOPIE : 05 61 63 56 56
e-mail : marie-christine.brue@iae-toulouse.fr

www.iae-toulouse.fr

**- LICENCE PROFESSIONNELLE MANAGEMENT DES ORGANISATIONS
SPECIALITE GESTION DES PME ET DEVELOPPEMENT DURABLE
3^{ÈME} ANNÉE**

ANNEE UNIVERSITAIRE 2009 - 2010

Présentation générale :

La Licence professionnelle Gestion des PME et Développement Durable forme des collaborateurs polyvalents s'appuyant sur des méthodes de management, aptes à intervenir dans la conduite des changements nécessaires à l'atteinte des objectifs de l'entreprise, choisir les politiques mobilisatrices, prescrire les outils disponibles et promouvoir les modèles de management des compétences, concevoir, mettre en œuvre et assurer le suivi régulier des démarches qualités, sécurité, hygiène, environnement..., identifier et maîtriser les documentations utiles aux actions de mise à niveau des démarches engagées, à développer une activité commerciale dans une logique de développement durable, à mettre en œuvre et d'assurer le suivi des référentiels dans le domaine de la Qualité, de la Sécurité, de l'Hygiène et de l'Environnement, d'utiliser les techniques d'animation d'équipe et de gestion de projet.

Accès au diplôme :

L'accès à la licence est ouvert :

- en formation initiale aux candidats titulaires d'un diplôme de niveau bac+2, L2, DUT, BTS, BTSA ou DEUST de type industriel ou tertiaire,
- en formation continue aux techniciens et cadres moyens de PME-PMI, de grandes entreprises après validation des acquis professionnels et personnels,
- en formation en alternance si les candidats ont signé un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage.

Insertion professionnelle :

La licence professionnelle forme à des emplois d'assistant qualité, assistant de sécurité, assistant environnement, assistant hygiène, assistant chargé d'affaires

Programme

Les enseignements dispensés permettent de former des collaborateurs polyvalents s'appuyant sur des méthodes de management (60 ecst).

UE1	Qualité – Outils et méthodes de pilotage interne (12 ecst, 96 h CM) Management des systèmes de qualité Audit interne Les différents systèmes d'organisation Accompagnement de projet
UE2	Environnement – Sécurité - Hygiène (12 ecst, 128 h CM) environnement sécurité hygiène
UE3	environnement juridique et économique (7 ecst, 120 h CM) droit – marchés publics gestion financière anglais des affaires
UE4	gestion des compétences (7 ecst, 80h CM) management par les compétences communication
UE5	projet tutoré (8 ecst, 120 h TD)
UE6	stage (14 ecst)

UE1 QUALITE – OUTILS ET METHODES DE PILOTAGE INTERNE

N° I.D. L3 Professionnelle Gestion des PME et Développement Durable	Cours : QUALITE – OUTILS ET METHODES DE PILOTAGE INTERNE	ECTS 12 H CM : 96
Responsable du Cours : BRU Dominique		
<p>Objectifs :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Formaliser un système de management de la qualité (SMQ) opérationnel conformément aux exigences des principaux référentiels normatifs.2. Accompagner le personnel dans la mise en place du SMQ (sensibilisation, application efficace des processus, procédures, modes opératoires, plan d'action, ...);3. Réaliser un audit au regard d'un référentiel interne ou externe4. Identifier les sources de progrès à partir de données significatives (exemple : non conformités, satisfaction client, coûts, ...);5. Utiliser les outils d'amélioration de la qualité <p>Contenu pédagogique :</p> <ol style="list-style-type: none">1. La fonction qualité :<ul style="list-style-type: none">➤ Historique de la qualité➤ Enjeux de la qualité➤ Rôle et fonction de qualificateur2. Référentiels qualité et certification:<ul style="list-style-type: none">➤ Les normes et label (ISO, NF, Label, ...)➤ La norme ISO 9001v2008➤ Les organismes certificateurs➤ Les modalités de certification3. Construire un SMQ<ul style="list-style-type: none">➤ Politique qualité➤ Cartographie des processus➤ Manuel qualité➤ Descriptif et documentation des processus4. Animer et faire vivre un SMQ<ul style="list-style-type: none">➤ Identifier et impliquer les parties intéressées➤ Animer des groupes de travail➤ Suivre et rendre compte des résultats➤ Traiter les non conformités		

5. Mesurer la qualité

- Mesurer le niveau de satisfaction des clients
- Mettre en place des indicateurs et tableau de bords qualité
- Organiser un processus de contrôle
- Gérer les équipements de mesure
- Organiser la traçabilité
- Utiliser les techniques d'échantillonnage

6. Améliorer la qualité

- Utiliser les méthodes de résolution de problème
- Mener une action corrective (méthode 8D)
- Mener une action préventive
- Mener une étude de risque (amdec)
- Utiliser les outils statistiques (carte de contrôle et plans d'expériences)
- Mesurer l'efficacité des actions d'amélioration

7. Auditer la qualité, sécurité, environnement

- Proposer un programme d'audit
- Etablir un plan d'audit
- Etablir un questionnaire d'audit
- Recueillir les preuves
- Rendre compte à l'audit
- Rédiger un compte rendu d'audit

Pré-requis : Néant

Bibliographie :

Normes ISO 9001, ISO 19001, Deming, Gogue, Juran

Evaluation : Examen et contrôle continu (écrit, cas pratiques)

UE2 : ENVIRONNEMENT – SECURITE - HYGIENE

N° I.D. L3 Professionnelle Gestion des PME et Développement Durable	Cours : ENVIRONNEMENT	ECTS : 4 H CM : 40
Responsable du Cours : ASPE Olivier		
Objectifs :		
Contenu pédagogique :		
I. Entreprise & Environnement : les enjeux du développement durable		
II. La responsabilité en matière d'environnement		
a. Origine des accidents environnementaux		
b. Responsabilité civile et pénale		
c. Responsabilité & Assurances		
III. La réglementation en matière d'environnement		
IV. Les acteurs de l'environnement		
V. Les coûts liés à l'environnement		
VI. La démarche pour la prise en compte de l'environnement		
a. Connaître : l'état des lieux		
b. Agir : le système de management environnemental		
c. Se faire reconnaître		
d. Chiffres et coûts d'une certification / accréditation		
e. La norme ISO 14001 v.2004		
f. Le règlement Eco-Audit (EMAS)		
g. Les bénéfices d'une démarche environnementale		
VII. Les données générales : exemple type		
VIII. Les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement		
a. Contexte – Origine des installations classées		
b. Suis-je concerné (la nomenclature des installations classées) ?		
c. Comment obtenir l'accord ICPE soumise à déclaration ?		
d. Comment obtenir l'accord ICPE soumise à autorisation ?		
e. L'instruction d'une demande d'autorisation		
f. Installations classées et urbanisme (permis de construire)		
g. Comment respecter l'accord ?		
h. Enjeux et bonnes pratiques		
i. CODERST mode d'emploi (Conseil Départemental de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques) : comment réussir votre passage devant le CODERST ?		
IX. Sol et sous-sol		
Contexte		
Pré-requis : Néant		
Bibliographie :		
Evaluation : Examen et contrôle continu		

UE2 : ENVIRONNEMENT – SECURITE - HYGIENE

N° I.D. L3 Professionnelle Gestion des PME et Développement Durable	Cours : SECURITE	ECTS : 4 H CM : 40
Responsable du Cours : DOUTRE Evelyne		
Objectifs : Comprendre le contexte de la santé et sécurité sur les plans réglementaire [code du travail quatrième partie] et normatif [OHSAS18001-2007] Savoir identifier les interlocuteurs, les partenaires, les parties intéressées Appréhender la réglementation afférente à la SST dans le code du travail, les obligations législatives et réglementaires Comprendre la logique de l'EvRP. Rédiger et faire vivre le document unique Apprendre à observer, décrire, analyser une situation de travail. Identifier les dangers, évaluer les risques. Assurer le suivi réglementaire Etablir des règles de prévention et de maîtrise des risques Déployer l'OHSAS 18001 dans l'entreprise Contenu pédagogique : I-Introduction 1) La santé et la sécurité au travail un des aspects du volet social du Développement Durable 2) L'approche réglementaire : <input type="checkbox"/> Historique, le code du travail présentation des parties législative et réglementaire, principes de prévention, obligations de l'employeur et des salariés... <input type="checkbox"/> Définitions : danger, risque, exposition, maladie professionnelle, accident du travail, ... 3) L'approche normative : Découvrir l'OHSAS 18001 <input type="checkbox"/> Politique et revue de direction <input type="checkbox"/> Planification <input type="checkbox"/> Mise en oeuvre et fonctionnement <input type="checkbox"/> Surveillance et actions correctives 4) Cohérence entre les approches réglementaire et normative 5) L'impact économique du manquement à la sécurité 6) Les acteurs et parties intéressées, dont : <input type="checkbox"/> CHSCT, <input type="checkbox"/> Médecine du travail, <input type="checkbox"/> Inspection du travail Trois Piliers Prog SST CCI 82 page2 II-L'évaluation des risques professionnels et le document unique 1) Rappel de la réglementation 2) Méthodologie pour l'EvRP 3) Le document unique, mise en place, suivi, mise à jour 4) Communication interne 5) Le programme d'action 6) Etude de cas : analyses de situation de travail		

III- Affichages, circulation, aménagement

- 1) Les flux de matières, produits et personnes
- 2) Plans de circulation, évacuations
- 3) Documents et affichages obligatoires
- 4) Communication interne,
- 5) Aménagement des postes, des ateliers et locaux sociaux

IV-Identification des dangers

- Rappels physiologiques
- Analyse des risques
- Réglementation
- Bonnes pratiques
- 1. Facteurs de risque liés aux ambiances de travail
 - Ambiances thermiques,
 - Bruit, vibrations,
 - Travail sur écran
 - Assainissement de l'air
- 2. Facteurs de risque liés aux gestes et postures
- 3. Facteurs de risque liés aux manutentions, aux transports, ...
 - L'autorisation de conduite
 - Le protocole de sécurité
- 4. Facteurs liés de risque aux machines, équipements et à l'électricité
 - Introduction au marquage CE
 - Vérifications périodiques
 - Opération de maintenance
- 5. Facteurs de risque liés à l'incendie, l'explosion
 - Scénarii
 - Le permis de feu
 - Les zones ATEX
- 6. Facteurs liés aux agents chimiques,
 - Identification du risque chimique : étiquetage, SGH, FDS, base de données
 - Evaluation des risques chimiques, risque des CMR
 - Transport des marchandises dangereuses
- 7. Facteurs liés aux agents biologiques et aux radiations.)

Pré-requis : aucun

Bibliographie :

Evaluation : Examen et contrôle continu

UE 2 : ENVIRONNEMENT – SECURITE - HYGIENE

N° I.D. L3 Professionnelle Gestion des PME et Développement Durable	Cours : HYGIENE	ECTS : 4 H CM : 40
Responsable du Cours : CORBERAND Isabelle Consultante		
Objectifs :		
Contenu pédagogique :		
<ul style="list-style-type: none">- Présentation des dangers liés à l'alimentaires<ul style="list-style-type: none">o Les maladies associéeso Exercice d'analyse d'articles sur les maladies alimentaires- Réglementation européenne liée à l'hygiène des denrées alimentaires, normes internationales<ul style="list-style-type: none">o Règlement 852 : 2004,o Règlement 178 : 2002,o Exercice d'analyse en groupe et présentation aux autres des annexes de la réglementation tels que : l'hygiène des locaux, l'hygiène du personnel, l'hygiène du transport, l'hygiène de la production primaire,o Normes BRC, IFS, ISO 22000,- les bonnes pratiques d'hygiène<ul style="list-style-type: none">o les toxi -infection alimentaires (principaux agents responsables et statistiques),o règles d'hygiène : les locaux (règles de construction, nettoyage et désinfection : détergent/désinfectant),o le personnel : tenue de travail, lavage des mains- l'HACCP (analyse des risques alimentaires)<ul style="list-style-type: none">o historiqueo méthode HACCP du Codex Alimentarius :		
Etape1 : Composition de l'équipe HACCP et détermination du périmètre		
Etape 2 : Description du produit et du contexte		
Etape 3 : Identification de l'utilisation attendue		
Etape 4 : Elaboration des diagrammes de flux et de process		
Etape 5 : Validation sur site du ou des diagrammes		
Etape 6 : Analyse des dangers		
Etape 7 : Détermination des CCP		
Etape 8 : Détermination des limites critiques		
Etape 9 : Elaboration du système de contrôle		
Etape 10 : Définition des actions correctives		
Etape 11 : Vérification du système HACCP		
Etape 12 : Système documentaire		
Exercice : étude de cas travail en sous groupe et présentation des résultats de l'analyse.		
Préparation d'un guide pour réaliser un diagnostic HACCP/Hygiène.		
Visite d'une entreprise avec guide pour support : rédaction d'un compte rendu de visite noté		
Pré-requis : Néant		
Bibliographie :		
Evaluation : Examen et contrôle continu		

UE 3 : ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET ECONOMIQUE

N° I.D. L3 Professionnelle Gestion des PME et Développement Durable	Cours : DROIT – MARCHES PUBLICS	ECTS : 3 H CM : 36
Responsable du Cours : TEYSSIER Francine Ingénieur de recherche au CNRS		
Objectifs : 1. <u>Comprendre et expliquer</u> les principes du droit du travail relatifs à la protection des personnes 2. <u>Assimiler et distinguer</u> le rôle des différents acteurs intervenant en ce domaine <u>Distinguer les notions de « prévention » et « protection »</u> pour une application dans l'entreprise		
Contenu pédagogique : 1. Introduction : Présentation générale du droit du travail Champ d'application, Évolution historique, Source, Instances de contrôle, Contrat de travail 2. Première partie : La protection contre les risques professionnels Chapitre 1 – Le contenu des règles d'hygiène et de sécurité a. La prévention des risques b. Les droits des salariés en cas de danger grave et imminent Chapitre 2 – L'application des règles d'hygiène et de sécurité a. La constitution d'organismes b. Le contrôle de l'inspecteur du travail c. Le rôle du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail d. La mise en œuvre des règles de responsabilité des dirigeants et de l'employeur 3. Deuxième partie : Droits fondamentaux de la personne, libertés individuelles et collectives Chapitre 1 – La prohibition des discriminations Chapitre 2 – La protection des droits fondamentaux a. La liberté d'expression b. La liberté religieuse c. Le respect de la vie privée du salarié d. Surveillance du salarié et nouvelles technologies Chapitre 3 – La lutte contre les harcèlements a. Harcèlement sexuel b. Harcèlement moral		
Pré-requis : Néant		
Bibliographie : J. Pélissier, A. Supiot, A. Jeammaud, Droit du travail 24 ^e édition 2008 – J.-E. RAY « Droit du travail, Droit vivant 2009/2010 » 18 ^e édition – Lamy social 2009 – Revue Droit Social – Documents Liaisons sociales		
Evaluation : Examen et Contrôle continu (écrit, cas pratiques)		

UE 3 ENVIRONNEMENT JURIDIQUE ET ECONOMIQUE

N° I.D. L3 Professionnelle Gestion des PME et Développement Durable	Cours : GESTION FINANCIERE	ECTS : 2 H CM : 40
Responsable du Cours : GRELLIER Michel Professeur agrégé d'économie et gestion		
Objectifs : 1) Connaître et comprendre les grands mécanismes de production de l'information comptable et financière 2) Etre capable de comprendre et d'interpréter les informations de synthèse pour relater les principaux événements économiques et financiers qui ont affecté l'entreprise 3) A partir des informations de synthèse, être capable de conduire une analyse financière au plan de la solvabilité en mettant en évidence un risque de faillite, et de la rentabilité.		
Contenu pédagogique : Partie 1 – Les informations comptables et financières Il s'agit de montrer dans cette partie l'importance du système d'information comptable comme élément déterminant de l'information financière de l'entreprise. <ul style="list-style-type: none">• L'entreprise et son environnement économique• Notion de bilan• Le mouvement, l'équilibre : la partie double• La synthèse des informations de base : bilan, compte de résultat, et annexe• Le cadre conceptuel de la comptabilité financière : les aspects réglementaires et normatifs		
Partie 2 – Introduction à l'analyse financière Le système de la comptabilité financière fournit des informations de base qui peuvent être utilisées au plan du diagnostic financier. C'est l'objectif de cette partie de cours. <ul style="list-style-type: none">• L'équilibre financier classique et le risque de faillite• La mise en forme des données comptables pour une analyse de l'exploitation et de la rentabilité : SIG-CAF- Tableau de financement• Le diagnostic financier : une approche statique par les ratios• L'analyse de la rentabilité		
Pré-requis : Néant		
Bibliographie :		
Evaluation : Examen et contrôle continu		

UE 4 GESTION DES COMPETENCES

N° I.D. L3 Professionnelle Gestion des PME et Développement Durable	Cours : MANAGEMENT PAR LES COMPETENCES	ECTS : 4 H CM : 40
<p>Responsable du Cours : DEMAY Valerie</p> <p>Objectifs :</p> <ol style="list-style-type: none">1)le rôle de manager2)le management de projet3)son équipe, la connaître, la motiver4)Quelques outils du manager5)L'évaluation des collaborateurs <p>Contenu pédagogique :</p> <p>JOUR 1 : Le manager :</p> <ul style="list-style-type: none">■ son rôle,■ sa personnalité,■ les styles de management <p>JOUR 2 : le management de projet</p> <ul style="list-style-type: none">■ Qu'est qu'un projet ?■ L'équipe projet■ Les outils du management de projet■ L'après-projet <p>JOUR 3 : l'équipe</p> <ul style="list-style-type: none">■ Connaître son équipe■ Motiver son équipe■ Manager selon les âges■ La théorie de MASLOW■ les leviers de motivation■ Le degré d'engagement de l'équipe <p>JOUR 4 : quelques outils du manager</p> <ul style="list-style-type: none">■ La fiche de fonction■ La fixation des objectifs■ La délégation■ La formation/le développement <p>JOUR 5 : l'évaluation des collaborateurs</p> <ul style="list-style-type: none">■ Définir ce qu'est gestion des performances■ Expliquer le rôle de l'entretien d'appréciation■ Développer des techniques efficaces d'entretien d'appréciation		

Pré-requis : Néant

Bibliographie :

Evaluation : Examen et contrôle continu

UE 4 : GESTION DES COMPETENCES

N° I.D. L3 Professionnelle Gestion des PME et Développement Durable	Cours : COMMUNICATION	ECTS : 3 H CM : 40
Responsable du Cours : DEGNY Karine		
Objectifs : <ol style="list-style-type: none">1) Comprendre les enjeux de la communication2) Appréhender les techniques pour convaincre, persuader et influencer avec intégrité3) Posséder les fondamentaux de la prise de parole en public4) Préparer et animer avec aisance tous types de réunions et groupes de travail5) Faire face aux situations difficiles		
Contenu pédagogique : <ol style="list-style-type: none">1) Teambuilding et introduction à la communication<ol style="list-style-type: none">A) Faire connaissanceB) Introduction à la communicationC) Le langage non verbal2) La communication individuelle<ol style="list-style-type: none">A) Présentation personnelle : présenter, convaincre, défendreB) Connaître les styles de communication et identifier son propre styleC) Se préparer à communiquer, les techniquesD) Se présenter face à un publicE) Conseils de communication oraleF) Améliorer son « assertivité »3) La communication collective, animation de réunion et débat<ol style="list-style-type: none">A) La connaissance et la composition du groupeB) Identifier le leadership et travailler la cohésion d'équipeC) Les styles d'animation et les leviers de motivation d'un groupeD) L'animation de réunion et de débat : gérer les objections4) Les situations difficiles, la gestion des conflits<ol style="list-style-type: none">A) Brainstorming sur les formes de conflitB) Les causes et conséquences du conflitC) Identifier son attitude face aux conflits et connaître les différentes méthodesD) Savoir mener un entretien de recadrageE) Les outils de gestion du conflit : médiation et négociation		
Pré-requis : Néant		
Bibliographie : <p><u>Comment réussir un mémoire</u>, Jean-Pierre Fragnière, Dunod, 3^{ème} édition, 1997. <u>Comment réussir un exposé oral</u>, Renée Simonet, Dunod, 2000. <u>Team building</u>, A. Pell, Marabout, 1ère édition, 2008. <u>La communication orale</u>, René Charles, Christine Williams, Nathan, 1^{ère} édition, 2009. <u>50 exercices pour gérer les conflits sans violence</u>, De Christophe Carré - Eyrolles, 2009. <u>Gérer les conflits autrement</u>, W. Ury, J. Brett, S. Goldberg, F. Mancy, A2C médias, 1ère édition, 2008</p>		
Evaluation : Examen et contrôle continu		

N° I.D. L3 Professionnelle Gestion des PME et Développement Durable	Cours : PROJET TUTORE	ECTS : 8 H CM : 120
Responsable du Cours : KLEINHOLT Marie-Claude/ PAULY Catherine/LE GOFF Jacques Intervenants formation professionnelle		
<p>Objectifs :</p> <p>Accompagnement dans la présentation de la mission (fond et forme):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etre capable de synthétiser les informations nécessaires à la compréhension de la mission exposée - Etre capable de démontrer l'adaptation à une situation donnée, l'utilisation pertinente des outils et méthodes utilisés et de mettre en œuvre un plan d'action - Etre capable de communiquer et convaincre des professionnels RH (à l'écrit et à l'oral) <p>Contenu pédagogique :</p> <p>Présentation de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Son activité, ses produits, ses marchés - Particularités - Mise en évidence des facteurs d'influence et conséquences sur la politique GPEC - Sa stratégie, sa politique managériale - Son organisation interne, ses méthodes, ses procédures - Moyens et ressources humaines - Votre place dans l'entreprise et dans le service ; organisation du service RH : qui, fait, quoi ? - Poste occupé - Dans quel contexte vous situez-vous ? - Quel est le point de départ de votre mission ? - Analyse de l'existant - Données chiffrées : - Effectifs, évolution, volume du recrutement, besoins en moyens humains ... - Synthèse de l'analyse de l'existant : points forts, points faibles, dysfonctionnements - Axes d'amélioration : vos suggestions, vos propositions, les priorités <p>Présentation de la mission (ou des missions) constituant le thème du mémoire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectifs, analyse approfondie de la problématique - Mettre en évidence le cheminement de la réflexion et l'utilisation pertinente des outils et méthodes apportés en cours. - Apporter des preuves concrètes et donner une analyse personnelle de la situation - Exposer le résultat de la mission <p>Bilan personnel et professionnel</p> <p>Pré-requis :</p> <p>Réaliser la mission dans le cadre d'une entreprise ou organisation</p> <p>Bibliographie :</p> <p>Pas de bibliographie : distribution aux étudiants d'une fiche méthodologique</p> <p>Evaluation : Contrôle terminal</p>		

