

**Management des processus de production de biens et de services  
(Master 266)**

***Spécialité de la mention: Management de la Performance du Master  
de Gestion***

- 1 Présentation du M2**
  - 1.1 Objectifs généraux de la formation
  - 1.2 Débouchés
  - 1.3 Connaissances et compétences visées
- 2 Recrutement**
  - 2.1 Procédures de recrutement
  - 2.2 Critères de recrutement
  - 2.3 Pré-requis de gestion
  - 2.4 Coût de la formation
- 3 Organisation de la formation**
  - 3.1 Agenda de la formation
  - 3.1 Moyens mis à la disposition des étudiants
  - 3.2 Parcours du premier semestre
  - 3.3 Programmes résumés du second semestre
- 4 Contact**
- 5 Équipe pédagogique**
- 6 Contacts**

# 1 Présentation du M2

## 1.1 Objectifs généraux de la formation

Une bonne compréhension des **processus** mis en œuvre dans la **chaîne logistique** ou dans la production de **services** est indispensable pour en améliorer la performance en jouant sur l'architecture des systèmes productifs, les règles de pilotage des flux et en facilitant la mise en place de systèmes de contrôle de gestion pertinents.

Le management de la performance des organisations mobilise plusieurs approches complémentaires pour en améliorer l'efficacité et l'efficience. Le contrôle de gestion, qui s'appuie sur des systèmes d'informations comptables et financiers, privilégie l'éclairage en valeur, sans exclure un éclairage physique par le biais de tableaux de bord. L'audit s'intéresse à la validité des documents produits ou à la conformité de résultats à des normes internes ou externes. Le management des processus de production de biens et service s'intéresse davantage au pilotage physique d'un système productif, à l'utilisation du calcul économique pour définir des règles de gestion, routinières ou non, qui soient efficaces et efficaces et, enfin, à la prise en compte de l'interdépendance dans le temps et dans l'espace de décisions de productions réalisées dans des systèmes productifs complexes. Ce M2 cherche à compléter la formation de futurs cadres à ce management des processus. Il s'agit, plus précisément, de permettre aux étudiants d'acquérir une vision précise des problèmes de performance rencontrés dans les chaînes logistiques et les systèmes de production de services, ainsi que des instrumentations disponibles pour les analyser et les traiter dans une perspective d'amélioration de l'efficacité et de l'efficience de ces systèmes productifs.

## 1.2 Débouchés

Cette formation est conçue pour permettre à des étudiants ayant de bonnes bases de gestion, notamment en contrôle de gestion, d'acquérir une compétence additionnelle dans un domaine où la demande de spécialistes est forte et où l'offre de formation est notoirement insuffisante en France. Cette formation permet aux étudiants de s'insérer rapidement dans les fonctions relatives au :

- management intégré de la chaîne logistique,
- management de la production de services (*back-office*, centres d'appel, reconception des processus, *yield management...*),
- management de projet, management de fonctions « support » de la production de biens et services,
- contrôle de gestion (industriel), audit opérationnel,
- consultant-junior dans les domaines listés ci-dessus.

Le fort contenu méthodologique de ce cursus permet également à des étudiants intéressés par la recherche de poursuivre un cursus en thèse dans le domaine du management de la chaîne logistique ou celui de la production de services

## 1.3 Connaissances et compétences visées

Ce master est destiné tout d'abord à renforcer des compétences et connaissances générales de gestion, en particulier en contrôle de gestion et audit, en tenant compte du cursus antérieur de l'étudiant. Dans la spécialisation en management des processus de production, le master apporte aux étudiants un ensemble d'approches théoriques et d'instrumentations permettant d'analyser des problèmes complexes rencontrés dans la chaîne logistique et la production de services. Il vise ensuite à apporter des solutions à ces problèmes en mobilisant un ensemble d'instrumentations

qui peuvent être utilisées de manière indépendante ou combinée. Parmi celles-ci, on peut noter :

- des techniques de modélisation/simulation de processus de production (utilisation de Simul8),
- des techniques de modélisation/résolution de problèmes d'optimisation s'appuyant sur l'approche des modeleurs (utilisation de XPress-MP de Fico),
- des techniques d'ordonnancement et de planification,
- des techniques de prévision,
- des techniques de gestion des approvisionnements,
- des techniques d'évaluation de projets d'investissement en univers certain ou aléatoire (mathématiques financières, usage d'add-in (comme @Risk) permettant de travailler directement en univers aléatoire dans un tableur.

Au second semestre, l'apprentissage de l'analyse et de la modélisation de problèmes complexes, ainsi que celui de l'usage des techniques listées ci-dessus, passe par la résolution en groupe d'une quarantaine de cas complexes portant sur le design et le pilotage de chaîne logistique ou la production de services, dans une optique de management de la performance (ces cas sont inclus dans les syllabus, listés en section 4 et directement téléchargeables à partir des liens hypertextuels de la version pdf du présent document). Les étudiants traitent ces cas en mobilisant les meilleures ressources logicielles disponibles.

## 2 Recrutement

Les promotions sont de **25 à 30 étudiants**. À partir de la rentrée universitaire 2009, cette formation est accessible à la **formation continue** pour 2 ou 3 salariés ayant plus de 5 ans d'expérience professionnelle et remplissant les critères d'accès au M2.

### 2.1 Procédures de recrutement

Le recrutement s'appuie d'abord sur l'examen d'un **dossier** et de plusieurs **entretiens**. Ce dossier doit décrire de manière précise le cursus académique du candidat (derniers relevés de notes disponibles...) et ses expériences en entreprise. Ces entretiens s'effectuent sur rendez-vous, à partir du mois de janvier. Les personnes intéressées par ce M2 et envisageant de postuler à ce diplôme doivent prendre contact par courriel avec le responsable de la formation, en accompagnant leurs demandes de rendez-vous, d'un CV (pdf ou Word), si possible avec photo.

Les **procédures formelles de candidature** aux M2 de l'Université Paris-Dauphine impliquent de télécharger (dans le courant du mois de février) un dossier à remplir que vous devez retourner, avec les pièces requises, avant le mois de mai (date exacte précisée ultérieurement sur le site). Ces procédures portent principalement sur des éléments formels conditionnant l'accès à un M2 et doivent être impérativement suivies en parallèle la procédure décrite ci-dessus qui s'attache à s'assurer de l'intérêt de ce M2 pour le candidat et de sa possibilité de suivre ce cursus exigeant dans de bonnes conditions.

### 2.2 Critères de recrutement

Ces étudiants sont majoritairement amenés à travailler dans de grandes entreprises, avec des personnes de différentes nationalités et de différentes cultures scientifiques. Le recrutement favorise le brassage de cultures et des formations scientifiques initiales. Sur le plan culturel, les six premières promotions de ce M2 ont accueilli de 40 à 50% d'étudiants étrangers, parfaitement francophones, pratiquement tous ayant effectué une partie de leur cursus antérieur en France.

- Étudiants de **formation initiale**. Les candidats doivent posséder un cursus académique de bon niveau centré sur la gestion ou comportant une formation de base en gestion. Cette formation est également accessible à des ingénieurs ou élèves-ingénieurs possédant de telles bases et la complétant par une préparation complémentaire avant d'intégrer cette formation. Des accords passés avec certaines grandes écoles permettent à quelques élèves de suivre sans aménagement particulier le cursus du M2 qui est alors validé dans leur cursus d'ingénieur.
- Étudiants de **formation continue**. Les candidats doivent avoir une formation supérieure d'un niveau de maîtrise ou plus, comportant un minimum de formation en gestion. Ils doivent avoir de réelles compétences managériales, attestées par leur cursus; une forte motivation et de grandes capacités de travail. Bien évidemment, cette formation doit s'inscrire dans un projet professionnel cohérent

Les étudiants ne provenant pas du M1 de gestion de Dauphine, ont tous un programme de mise à niveau personnalisé à traiter avant la rentrée universitaire.

À titre indicatif, la **composition des 4 dernière promotions** du diplôme est la suivante:

- Étudiants venant de Dauphine (27%): ils viennent principalement des M1 de Gestion et d'Économie Appliquée (parcours Économie de l'entreprise et des Marchés); quelques étudiants viennent de MIAGE et MSTECS
- M1 scientifique et Élèves-ingénieurs d'écoles françaises (SupMéca, ParisTech-Télécom (ex ENST)) et ParisTech-X-Télécom ou ingénieurs diplômés d'écoles étrangères (43%). Un accord passé avec SupMéca, ParisTech-Télécom et, à partir de la rentrée 2012, AgroParisTech, permet aux étudiants de dernière année de suivre ce M2 et de valider leur dernière année d'école par ce biais.
- Étudiants ayant obtenu une formation de gestion dans un autre établissement universitaire ou une bonne école de commerce (30%). Un accord passé avec Télécom École de Management (ex INT) a permis à plusieurs étudiants de dernière année de suivre le M2 et de valider leur dernière année d'école par ce biais.

## 2.3 Pré-requis de gestion

Pour être en mesure de suivre ce cursus, les candidats doivent avoir de **bonnes connaissances préalables en gestion**. Certains cursus académiques, notamment ceux d'ingénieurs et d'économie appliquée, ne comportent pas assez d'enseignements de gestion pour permettre aux candidats retenus de suivre sans problème ce M2 de gestion. Un programme de travail personnalisé leur est proposé avant la rentrée universitaire, d'un volume pouvant aller jusqu'à 200 heures pour ceux dont les lacunes sont les plus fortes. À partir de la rentrée universitaire 2012, ces candidats bénéficieront de cours en ligne et d'un système d'évaluation des connaissances acquises.

## 2.4 Coût de la formation

Les M2 de gestion de l'Université Paris-Dauphine sont passés en Diplôme de Grand Établissement. Pour tous ces M2, le coût de la scolarité va de la gratuité (pour les boursiers du gouvernement français) à 4000 €, en fonction de critères familiaux et sociaux. [Voir tarifs de l'année universitaire 2011-2012](#).

## 3 Organisation de la formation

### 3.1 Agenda de la formation

- Cours du 26 septembre 2010 au 31 mai 2012. *Attention, la rentrée universitaire 2012-2013 commence le 17 septembre 2012 et se terminera le 14 mai 2013.*
- Stage obligatoire (de 4 à 6 mois) à partir du 1 juin, pour les étudiants n'ayant pas effectué un stage en entreprise à l'étranger au premier semestre. *Ce stage pourra commencer le 15 mai pour l'année universitaire 2012-2013.*
- Au premier semestre le volume d'enseignement en présence des étudiants est de 320 heures. Il est de 238 heures au second semestre.

### 3.2 Moyens mis à la disposition des étudiants

- Mallette pédagogique d'ouvrages: elle comporte le manuel de base utilisé dans chaque unité d'enseignement.
- Mallette pédagogique de logiciels: elle comporte un ensemble de logiciels professionnels à installer sur les micro-ordinateurs des étudiants: [Decision Tools](#) de Palisade (suite d'add-in d'Excel; version industrielle); GanttProject (freeware); MySQL (freeware); [XPress-IVE](#) (modeleur; licence académique téléchargeable); [Simul8](#) (modélisation/simulation de processus; licence académique téléchargeable); Legin (logiciel d'ordonnancement, licence académique téléchargeable).

### 3.3 Parcours du premier semestre

Au premier semestre, les étudiants titulaires d'un M1 de l'Université Paris-Dauphine dans la mention «contrôle de gestion et performance» qui ont validé l'UE M4G310 (optionnelle pour les étudiants de cette mention de M1) doivent choisir entre deux parcours.

- *Études dans une université étrangère.*
- *Stage en entreprise à l'étranger*

Les autres étudiants suivent nécessairement le troisième parcours à l'Université Paris-Dauphine défini par 8 UE obligatoires. Pour l'année universitaire 2011-2012, quatre de ces UE (M4G107, M4G202, M4G301 et M4G305) sont prises dans l'un des cursus des M1 de gestion<sup>1</sup>; les étudiants titulaires d'un M1 de Dauphine ayant déjà validé une ou plusieurs de ces UE doivent les remplacer par d'autres UE du M1 de gestion de Dauphine, chacune valant au moins 4 ECTS. S'y ajoute une préparation au TOEIC.

- UE M4GMA10 - **Management stratégique** (4 ECTS). [Voir programme.](#)
- UE M4G107 - **Analyse financière et ingénierie financière** (4 ECTS). [Voir programme.](#)
- UE M4G202 - **Comportements du consommateur** (4 ECTS). [Voir programme.](#)
- UE M4G301 - **Gouvernance stratégique et contrôle** (4 ECTS). [Voir programme.](#)
- UE M4G303 - **Planification stratégique et contrôle de gestion** (4 ECTS). [Voir programme.](#)
- UE M4G305 - **Systèmes d'information et contrôle de gestion** (4 ECTS). [Voir programme.](#)
- UE M4G308 - **Sociologie des organisations - Comportement organisationnel** (4 ECTS). [Voir programme.](#)

---

1. Cette liste peut changer à la rentrée universitaire de l'année 2012-2013.

- UE M4G310 - **Techniques Quantitatives de la chaîne logistique** (4ECTS).  
Remarque: cette UE est proposée en UE optionnelle aux étudiants du M1 de la mention Contrôle de Gestion et Performance, ce qui leur donne la possibilité d'intégrer ce M2 après un premier semestre passé à l'étranger (stage ou université). [Voir programme. Télécharger le syllabus détaillé \(avec cas\).](#)
- Préparation au **TOEIC** et passage du TOEIC.

### 3.4 Programmes résumés du second semestre

Ce semestre comporte 5 UE et se poursuit par un stage en entreprise (stage facultatif pour les étudiants sortant d'une année de césure ou ceux ayant fait un stage à l'étranger au semestre 1)

#### UE 266U1 **Management des décisions stratégiques de production** (5 ECTS)

- Grilles d'analyse des systèmes productifs, approches et solutions disponibles.
- Analyse économique des décisions stratégiques relatives à la conception du système productif et de l'offre de produits ou de services; politiques industrielles.
- Management de projet: design, pilotage temporel et économique, projets de conception des produits ou services nouveaux.
- Introduction à la gestion des connaissances (knowledge management).
- [Télécharger le syllabus détaillé](#)

#### UE 266U2 **Management de la chaîne logistique** (5 ECTS)

- Analyse de la chaîne logistique (chaîne logistique-amont, chaîne logistique-aval, Point de Pénétration de commande, design de la chaîne logistique, centralisation/décentralisation des décisions, design du réseau de production, des politiques d'approvisionnement et de transport).
- La coordination dans la chaîne logistique- amont (production synchrone, approvisionnement synchrone et non-synchrone, système kanban...).
- Pilotage de la chaîne logistique aval: gestion locale des approvisionnements, Gestion Partagée des Approvisionnement (*VMI*), effet « coup de fouet » (*bullwhip effect*).
- *Lean management*
- [Télécharger le syllabus détaillé](#)

#### UE 266U3 **Pilotage des flux à moyen et court terme** (5 ECTS)

- Planification à moyen et court terme des capacités et des charges de production (MRP, ERP).
- Pilotage opérationnel d'un système productif (ordonnancement...)
- Gestion logistique (préparation de tournées, transport).
- [Télécharger le syllabus détaillé](#)

#### UE 266U4 **Management des processus de production de services** (5 ECTS)

- Management des processus de production de services: utilisation des techniques d'optimisation et/ou de simulation de processus de production de services pour en améliorer l'efficacité et l'efficience.
- Management de la qualité dans les services
- Management de l'innovation
- *Lean Management* dans les services
- *Yield management*

- [Télécharger le syllabus détaillé](#)

UE 266U7 **Audit** (4 ECTS)

- Problématiques, enjeux et approches instrumentales de l'audit.
- Audit interne, audit de commissariat aux comptes, audit des systèmes d'informations
- Panorama des normes, comportement de l'auditeur.
- Remarque: les étudiants diplômés du M1 de contrôle de gestion et performance de l'Université Paris-Dauphine doivent remplacer cette UE par une UE optionnelle de la mention ou par un projet personnel tutoré. Pour ces étudiants, le règlement des études conduit à d'autres valeurs de crédits ECTS pour les quatre premières unités d'enseignement.
- [Télécharger le syllabus](#)

**Stage** (pour les étudiants n'ayant pas fait de stage de longue durée)

## 4 Contacts

**Responsable de la formation**: Vincent Giard, Professeur à l'Université Paris Dauphine.

**Coordonnées du responsable de la formation**:

- **Adresse postale**: Université Paris-Dauphine, LAMSADE; Bureau P 623; Place de Lattre de Tassigny; 75016 Paris.
- **Courriel**: [vincent.giard@dauphine.fr](mailto:vincent.giard@dauphine.fr)
- **Web personnel**: <http://www.lamsade.dauphine.fr/~giard>

**Secrétariat de la formation**: Sylvie Bortzmeyer (Bureau D 408 bis; Tél.: 01-44-05-41-21; Fax: 01-44-05-49-44)

**Site du Master** « *Management des processus de production de biens et de services* » <http://www.master-mppbs.dauphine.fr>.

## 5 Équipe pédagogique

- Nicolas **BERLAND**, Professeur - spécialisation: gestion: contrôle de gestion
- Gilles **BIKO RO BIEKO**, Expert-consultant - spécialisation: système d'information, ERP.
- Olivier **CHARPATEAU**, Maître de conférences - spécialisation: gestion (audit)
- Denis **DARPY**, Professeur - spécialisation: gestion (marketing)
- Albert **DAVID**, Professeur - spécialisation: gestion (stratégie, innovation)
- Hubert **DE LA BRULERIE**, Professeur - spécialisation: gestion (finance)
- Léon **DE SAHB**, Directeur de société - spécialisation: système d'information et logistique.
- Thierry **FOUQUE**, Professeur - spécialisation: gestion (gestion de production de biens et services)
- Frédéric **GAUTIER**, Professeur - spécialisation: gestion (gestion de production de biens et services).

- Vincent **GIARD**, Professeur - spécialisation: gestion (gestion de production de biens et services).
- Thomas **HOUY**, Maître de Conférences - spécialisation: Gestion (gestion de production de biens et services)
- Jully **JEUNET**, Chargé de recherches au CNRS - spécialisation: gestion (gestion de production).
- Michel **KALIKA**, Professeur - spécialisation: gestion (Stratégie, Marketing et Systèmes d'Information)
- Guy **MORALY**, Directeur adjoint à la direction déléguée aux achats et à l'innovation du CNRS - spécialisation: système d'information.
- Gwenaëlle **NOGATCHEWSKY**, Maître de Conférences, - spécialisation: gestion (contrôle de gestion)
- Claude **PELLEGRIN**, Professeur de gestion - spécialisation: gestion (gestion de production de biens et services).
- Gilda **SIMONI**, Maître de Conférences - spécialisation: gestion (sociologie, gestion des ressources humaines, gestion de la connaissance).
- Christine **TRIOMPHE**, Maître de Conférences - spécialisation: gestion (gestion de production de biens et services).