

MASTER

REGLEMENT DES ETUDES

Applicable à compter de l'année universitaire 2022/2023

DOMAINE : Droit, Economie, Gestion

DIPLOME : MASTER **NIVEAU :** M1 et M2

Mention : Marketing, vente

Parcours : M1 et M2 European Master in Customer Relationship Marketing (MERCURI)

Régime/ Modalités :

Régime : formation initiale formation continue

Modalités : présentiel enseignement à distance convention
 alternance contrat de professionnalisation apprentissage

DATE D'ARRETE D'ACCREDITATION PAR LE MINISTERE : 27/05/2021

Responsable de la mention : Laurence CARSANA
Responsable de l'année : Marie-Laure GAVARD-PERRET
GESTIONNAIRE : Julie RUFFET

I – Dispositions générales

Article 1 – Objectifs et compétences acquises lors de la formation

Le parcours European Master in Customer Relationship Marketing (MERCURI) est un parcours en deux années (M1 et M2) réalisé en mobilité internationale avec trois universités européennes : Aschaffenburg University of Applied Sciences (Allemagne), Universidad Cardenal Herrera (Espagne) et Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach (Pologne). Organisé sous la forme d'un semestre dans chaque université partenaire, le programme vise à familiariser les étudiants avec la complexité des comportements des clients et leurs déterminants. A l'issue de leur formation, les diplômés sont capables de 1/analyser et expliquer les besoins, préférences et processus de décision des consommateurs contemporains ; 2/ identifier les facteurs clés du développement de relations durables entre les entreprises et leurs clients ; et 3/concevoir et mettre en œuvre divers types de programmes et d'actions de marketing pour mettre en place des relations entreprise-clients durables. Les métiers visés sont Customer Scientist, Customer Relationship Manager, (e-)CRM project manager, Customer Experience Manager, Customer Engagement Manager, etc., en tous domaines (banque, assurances, industrie, grande consommation, etc.).

II – Organisation des enseignements

Article 2 – Organisation générale des enseignements

La formation est organisée en 4 semestres (2 semestres par an, 30 crédits par semestre), divisés en unités d'enseignements (U.E.) obligatoires ou à choix (obligatoires ou facultatifs).

Le programme est intégralement délivré en anglais et organisé en mobilité européenne : semestre 7 en Pologne, semestre 8 en France, semestre 9 en Allemagne et semestre 10-en Espagne.

Volume horaire de la formation par année : 285 heures par semestre, soit 1140 heures au total.

Article 3 – Composition des enseignements

Se reporter au tableau des **Modalités de Contrôle des Connaissances et des compétences** de la formation (Tab. MCCC)

Commentaires sur certains éléments du Tableau MCCC :

Langues vivantes étrangères :

Langue enseignée : Anglais

Le programme est intégralement dispensé en anglais. Des enseignements de langues vivantes (allemand, espagnol, FLE) sont également intégrés au programme.

Stage :

Le stage obligatoire d'une durée minimale de trois mois est organisé au semestre 10. Le stage est effectué sous la double responsabilité d'un cadre de l'entreprise et d'un enseignant du programme (ou d'un professionnel agréé par le responsable de spécialité). ; il fait l'objet d'un rapport évalué.

Tout stage fait l'objet d'une convention. En fonction de la durée, du lieu de stage, il donne éventuellement 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).

Des stages non crédités peuvent, sous condition d'un suivi pédagogique, être envisagés dans le cadre de la formation en plus des stages prévus au programme, sous réserve qu'ils fassent l'objet d'une restitution et d'une évaluation. Sous réserve de l'accord pédagogique du responsable de formation, l'étudiant pourra accomplir des stages d'exploration professionnelle, notamment dans le cadre d'un projet de réorientation.

Il est possible de valider une expérience au titre d'un stage via un contrat pédagogique : service civique et expérience professionnelle.

En aucun cas, un stage ne devra se poursuivre après le 30 septembre de l'année universitaire en cours.

Pour les salariés en formation continue ou par dérogation accordée par le responsable de programme au vu d'une situation exceptionnelle (étudiants handicapés ou sportifs de haut niveau par exemple), le stage peut être aménagé ou remplacé par un projet.

Mémoire/ Rapport de stage/ Projets tuteurés :

- Mémoire :

Chaque étudiant est assisté d'un tuteur universitaire pour la préparation de son mémoire de fin d'études. La soutenance du mémoire est soumise à autorisation du tuteur universitaire. La date est fixée au minimum un mois à l'avance. Elle se déroule devant un jury composé du tuteur universitaire et de deux examinateurs, dont l'un assure le rôle de Président. Le mémoire et la soutenance font l'objet d'une notation séparée. En cas d'échec, une nouvelle soutenance est organisée au minimum 15 jours après la première et dans tous les cas avant le 30 septembre de l'année en cours.

- Rapport de stage :

Le stage donne lieu à un rapport évalué.

- Projets tuteurés :

Un projet de conseil est organisé au cours du semestre 10. Il s'agit d'une étude appliquée pour le compte d'une entreprise réalisée en groupe.

III – Contrôle des aptitudes et des connaissances

Article 4 – Modes de contrôles
4.1 – Les modalités de contrôle
Se reporter au tableau des Modalités de Contrôle des Connaissances et des compétences de la formation (Tab. MCCC).

4.2 – Assiduité aux enseignements

Aux cours : Aux TD :	La présence est obligatoire aux cours, TD, TP et conférences de professionnels. Au-delà de deux absences non justifiées, l'étudiant pourra se voir attribuer la note de 0/20 au contrôle continu de l'enseignement concerné. Les règles de contrôle et de sanction sont celles de l'institution où se déroulent les enseignements concernés.
Dispense d'assiduité :	Par dérogation, l'étudiant peut être dispensé du suivi de certains enseignements. Dans ce cas, un contrat pédagogique est signé entre le directeur des études, le responsable pédagogique et l'étudiant en début d'année.

Article 5 – Validation, compensation, valorisation, capitalisation

5.1 – Règles générales d'obtention des UE, semestre, année

Année	M1 et M2 : moyenne de chaque semestre $\geq 10/20$.																																			
Semestre	<p>Un semestre est acquis par validation de chacune des UE qui le composent (note $\geq 10/20$) et si aucune note n'est inférieure à 10/20 pour les UE qui ont une note seuil (cf. paragraphe « note seuil » ci-dessous).</p> <p>Les notes obtenues dans les universités partenaires sont converties dans le système français à l'aide de la grille d'équivalence suivante :</p> <table border="1" data-bbox="395 1025 1220 1444"> <thead> <tr> <th>Niveau</th> <th>Allemagne</th> <th>Espagne</th> <th>France</th> <th>Pologne</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>18</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>1.3</td> <td>9</td> <td>16</td> <td>4.5</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>2</td> <td>8</td> <td>14</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>3</td> <td>6</td> <td>12</td> <td>3.5</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>10</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>F, Fx</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Niveau	Allemagne	Espagne	France	Pologne	A	1	10	18	5	B	1.3	9	16	4.5	C	2	8	14	4	D	3	6	12	3.5	E	4	5	10	3	F, Fx	5	4	8	2
Niveau	Allemagne	Espagne	France	Pologne																																
A	1	10	18	5																																
B	1.3	9	16	4.5																																
C	2	8	14	4																																
D	3	6	12	3.5																																
E	4	5	10	3																																
F, Fx	5	4	8	2																																
Renonciation à la compensation	Néant.																																			
Notes seuil	Une note seuil de 10/20 est appliquée à l'ensemble des matières en M1 et en M2. Lorsque la moyenne d'une matière est inférieure à cette note, la matière ne peut être compensée.																																			
UE non compensables	Aucune compensation possible entre UE.																																			

5.2 – Validation du niveau d'anglais

Grenoble IAE organise des sessions de participation aux tests ou examens d'anglais issus d'organismes extérieurs (TOEIC, TOEFL, Linguaskill ou équivalent) en vue d'obtenir un niveau B2 pour les étudiants en formation initiale et en alternance. La validation de ce niveau est effectuée par le jury de diplôme. Pour les étudiants en situation de handicap, sur proposition des enseignants de langues, il est possible d'envisager des modalités d'évaluation du niveau de langue adaptées aux types de handicap.

En cas de non validation du niveau de langue avant la fin des deux années de master, l'étudiant.e dispose de deux années pour présenter une attestation du niveau exigé en langue anglaise. Elle.il sera alors diplômé.e dans l'année

universitaire de justification de son niveau B2, à condition d'avoir procédé à son inscription administrative avant le 1^{er} juin de l'année universitaire. Au cours de cette période, l'étudiant.e doit s'inscrire en aménagement de scolarité.

5.3 – Valorisation

Se référer au règlement-cadre des études et des examens du cycle master.

Bonification	Néant.
--------------	--------

5.4 – Capitalisation

Une UE définitivement acquise ne peut pas être repassée.
 En conséquence, les UE et les crédits ECTS correspondants sont définitivement acquis et capitalisables dès lors que l'étudiant y a obtenu la moyenne.
 Les éléments constitutifs (EC) crédités d'ECTS sont capitalisables.

Les matières sans crédits ne sont pas capitalisables.

IV- Examens

Article 6 – Modalités d'examen

Gestions des absences

Absence aux Contrôles Continus (CC)	<p>Les étudiants en absence justifiée (ABJ) se voient affecter un zéro à l'épreuve de CC, sauf s'il est possible de leur proposer une épreuve de seconde chance au sein de la même session.</p> <p>Les étudiants en absence injustifiée (ABI) sont considérés comme défaillants à l'épreuve de Contrôle Continu (CC) concernée.</p> <p>Lorsque les enseignements concernés sont réalisés dans une université partenaire, les règles de l'institution d'accueil s'appliquent.</p>
Absence aux Examens Terminaux (ET)	<p>Les étudiants en absence justifiée (ABJ) lors de la 1^{ère} session se voient attribuer la note zéro à l'examen terminal concerné. Les étudiants en absence justifiée (ABJ) lors de la session de seconde chance, pourront, sous réserve d'accord du responsable d'année et de faisabilité, se voir proposer une nouvelle épreuve de nature et de durée équivalentes. En cas d'impossibilité, ils auront un zéro à l'ET concerné.</p> <p>Les étudiants en absence injustifiée (ABI) sont considérés comme défaillants à l'examen terminal concerné.</p> <p>Lorsque les enseignements concernés sont réalisés dans une université partenaire, les règles de l'institution d'accueil s'appliquent.</p>

Article 7 – Organisation de la session de seconde chance

Intervalle entre les 2 sessions	La session de seconde chance est organisée, dans la mesure du possible, au minimum quinze jours après la publication des résultats de la session initiale. Lorsque les enseignements concernés sont réalisés dans une université partenaire, les règles de l'institution d'accueil s'appliquent.
Report de note de la session 1 en session de seconde chance	<p>En cas d'échec à un semestre :</p> <p>UE acquises : Une UE dont la note est supérieure ou égale à 10 est définitivement acquise. Aucune matière ou EC constitutifs de cette UE ne peut être repassé.</p> <p>UE non-acquises : Les UE dont la note est inférieure à 10/20 sont obligatoirement repassées.</p> <p>Si l'UE est composée d'Eléments Constitutifs (EC) ou de matières :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les notes des EC, s'ils sont acquis, sont automatiquement conservées pour la session de seconde chance, - les notes des matières peuvent être conservées, selon l'appréciation du responsable de mention. <p>Quelle que soit la note de session de seconde chance, elle remplace la note de session 1. Lorsque les enseignements concernés sont réalisés dans une université partenaire, les règles de l'institution d'accueil s'appliquent.</p>

Article 8 – Jury

Le jury est souverain et peut, par une délibération spéciale, attribuer ou non des « points-jury » pour permettre à l'étudiant d'obtenir la moyenne.

L'étudiant qui constate une erreur dans la retranscription de ses résultats doit le signaler dans les meilleurs délais. Les dates des jurys sont fixées en début d'année en fonction du calendrier des institutions où se déroule le semestre concerné. Pour les jurys de fin d'année, le jury doit se tenir avant la fin de l'année académique.

Article 9 – Communication des résultats

Les résultats sont affichés sur le lieu de formation et/ou sur l'Environnement Numérique de Travail (ENT) des étudiants.

V- Résultats

Article 10 – Redoublement

Se référer au règlement-cadre des études et des examens du cycle master

Article 11 – Admission au diplôme

11.1 – Diplôme intermédiaire de Maîtrise

La maîtrise est obtenue par validation de chacun des 2 semestres du M1.

11.2 – Diplôme de Master

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

La note de Master est déterminée par la moyenne des notes des semestres 9 et 10.

11.3 – Règles d’attribution des mentions

La mention est calculée sur la base de la moyenne générale au diplôme, qu’il soit obtenu en session 1 ou en session de seconde chance.

Moyenne ≥ 10 et < 12 = mention passable
 Moyenne ≥ 12 et < 14 = mention Assez Bien
 Moyenne ≥ 14 et < 16 = Bien
 Moyenne ≥ 16 = Très Bien

11.4 – Délivrance du Supplément au diplôme

Le Supplément au diplôme est délivré sur demande de l’étudiant.

VI- Dispositions diverses

Article 12 – Déplacements

Les étudiants pourront dans le cadre de leur scolarité être amenés à effectuer certains déplacements pour participer à des activités à l’extérieur des locaux de l’université.

Article 13 – Etudes dans une université étrangère

Dans le cadre de la formation, les semestres 7, 9 et 10 sont organisés en partenariat avec des universités étrangères. La mobilité est obligatoire.

Article 14 – Dispositions pour les publics à besoins spécifiques

Se référer au règlement-cadre des études et des examens du cycle master.

Article 15 – Disciplina générale

Néant.

Article 16 – Dispositions spécifiques à la formation

Néant.

Article 17- Mesures transitoires

Néant.