

6030.319 D.E.E.S Chargé(e) de clientèle de particuliers - DEESBANQUE



6030.319I Référentiel de formation

A - Emplois visés :

Contexte du métier

La banque est actuellement une activité qui regroupe 400 000 salariés en France qui ont une moyenne d'âge de 42 ans. Pour pallier aux départs massifs en retraite le secteur bancaire recrute actuellement 30 000 collaborateurs par an. Ces embauches concernent pour l'essentiel des commerciaux ayant le poste de chargé de clientèle de particuliers. En effet, auparavant les banques vivaient de leurs marges d'intermédiation. Désormais, elles tirent une part croissante de leurs recettes des commissions qu'elles perçoivent sur les services qu'elles vendent à leurs clients : assurances, services en ligne, gestion de l'épargne...

Les banques se sont adaptées pour correspondre non seulement à un nouveau type de clientèle, moderne et mieux informé qu'auparavant, mais aussi aux exigences d'un marché de plus en plus concurrentiel.

Cette tendance conduit les banques à se spécialiser et à proposer des produits et services bancaires de plus en plus personnalisés et sophistiqués.

Le DEESBANQUE Chargé(e) de clientèle de particuliers répond à un réel besoin d'insertion professionnelle au niveau bac + 3 dans le secteur bancaire

Caractéristiques de l'emploi visé

Le chargé de clientèle de particuliers a pour mission de gérer la relation avec ses clients au travers du suivi des comptes et des différents services souscrits par ses clients afin de développer quantitativement et qualitativement un portefeuille qui lui est attribué.

Cet emploi évolue de plus en plus vers la nécessité d'un conseil de qualité au travers d'une approche globale du client qui est de plus en plus informé. Le chargé de clientèle doit donc être généraliste puisqu'il propose une large gamme de service dans les domaines de la bancassurance. Il doit également :

- être polyvalent
- être à l'écoute
- avoir une capacité de persuasion
- être capable de rassurer les clients
- être rigoureux
- avoir la maîtrise des offres proposées par son établissement

Le poste de chargé de clientèle de particuliers peut évoluer vers des postes de conseiller en patrimoine, de chargé de clientèle professionnelle et vers des postes d'encadrement.



Contexte de réalisation de l'emploi

Le chargé de clientèle de particuliers peut exercer son emploi dans :

- les établissements de crédit (banques commerciales, coopératives et mutualistes)
- les compagnies d'assurance qui développent leur pôle bancaire

L'emploi s'exerce pour l'essentiel en agence avec l'utilisation quotidienne de l'outil informatique et téléphonique. Le chargé de clientèle doit être capable de travailler en équipe mais également en autonomie face à des clients.

B - Liste des unités capitalisables , horaires indicatifs et semestre de préparation conseillé.



	Liste des unités capitalisables	Contenu	Horaires indicatifs en face à face pédagogique	Semestre 1	Semestre 2
Epreuves obligatoires	UE A UC A1	L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	40 à 60 h	*	
	UC A2	La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	40 à 60 h	*	
	UC A3	Le management interculturel et les ressources humaines	40 à 60 h	*	
	UE B UC B31	Langue Vivante Européenne 1 Utilisateur indépendant	80 à 100 h	*	
	UE D UC D3	Techniques professionnelles Stage ou projet tutoré	340 heures 9 à 12 semaines		*
Epreuves facultatives	UC B32	Langue Vivante Européenne 2 Utilisateur indépendant	80 à 100 h		*
	UC B33	Langue Vivante Européenne 3 Utilisateur indépendant	80 à 100h		*
	UC D33	Module de compétences professionnelles	40 heures		*

Les référentiels de formation et référentiels d'examens des unités capitalisables A1, A2, A3 et B3 sont présentés respectivement dans les parties **6030.10** et **6030.20** du présent Guide Général des Examens. Les modules de compétences sont présentés dans la partie **7020**.

6030.101 UC A1 - L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle



A - Référentiel de formation

40 à 60 h

Contenu	Capacités attendues
<p>1. Histoire et civilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Europe jusqu'en 1945 • L'Europe actuelle <ul style="list-style-type: none"> - <i>Naissance de l'unité européenne</i> - <i>Naissance des 3 Communautés</i> - <i>La construction horizontale de l'Europe – Les différents élargissements</i> - <i>Les traités communautaires</i> 	<p>Connaître l'histoire de l'Europe et sa géographie, comprendre le contexte géopolitique européen Appréhender la place de l'Europe dans le monde Mesurer les difficultés rencontrées par l'UE dans son élargissement Connaître les différents défis sur la gouvernance de l'UE et les apports des différents traités, comprendre le processus de la construction européenne tout en analysant les crises politiques et leur dénouement Analyser le processus d'intégration : de la Communauté européenne à l'Union européenne et de cette dernière à l'Union politique Prendre conscience de la réalisation d'un avenir commun en plusieurs étapes</p>
<p>2. Cultures et Religions, pratiques et politiques des Etats européens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les grands courants religieux historiques en Europe <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les héritages religieux prédominants en Europe et leur histoire</i> - <i>Laïcisation et Humanisme</i> - <i>Croyances religieuses, dispositions morales et attitude face au travail</i> - <i>Mutations contemporaines dans le paysage religieux européen</i> 	<p>Comprendre et être capable de présenter les grands courants religieux de l'Europe et leur influence sur la politique et les sociétés européenne.</p> <p>Comprendre le modèle de la laïcisation et sa place parmi les autres modèles de relation Religion/Etat dans le monde.</p> <p>Connaître l'influence des différents courants religieux sur les instances européennes et les décideurs politiques nationaux.</p>



- Appartenance, démographie et pratique religieuse en Europe

- L'impact de la religion sur la politique et sur la société en Europe
 - *L'Église et l'Etat : la religion et la politique en Europe*
 - *L'influence religieuse dans les institutions européennes*
 - *Business et religion*

- Les minorités ethniques en Europe : spécificités et débats
 - *Statut politique, social et économique des minorités ethniques en Europe et les politiques d'intégration*

3. Géopolitique : l'Europe actuelle dans le monde

- L'Europe actuelle
 - *Géopolitique de l'Union européenne, approche globale*
 - *L'Union européenne et ses frontières (Sud de la Méditerranée, Moyen-Orient, Europe orientale hors Union européenne)*
 - *L'Union européenne et le monde (Amérique, Asie, Afrique subsaharienne)*
- L'Europe actuelle - Interaction entre les pays de l'UE et les pays tiers
 - *Partenariat Euro-méditerranéen*
 - *Politique européenne de voisinage*
 - *Union pour la méditerranée*
 - *Partenariat oriental*

Etre capable de décrire l'influence de la religion sur l'éthique du travail et le monde du travail en général, en Europe.

Comprendre et être capable de présenter les minorités ethniques en Europe, leur origines et situation politique, sociale économique actuelle.

Etre capable de décrire les différentes politiques d'intégration et les débats actuels sur leur efficacité.

Saisir les échanges et coopérations avec les pays tiers axés sur les politiques européennes définies dans plusieurs domaines, des stratégies avec des objectifs particuliers visant notamment :

- l'intégration dans l'espace méditerranéen et sur le continent européen
- développer les échanges économiques et commerciaux ainsi que les axes de circulation
- coopérations renforcées dans plusieurs domaines et avec plusieurs pays/ensemble régionaux

Comprendre les relations extérieures de l'UE à travers ses structures institutionnelles et financières, ses outils et instruments (législatifs, techniques, financiers).

Connaître et identifier les instruments législatifs et financiers régissant les relations extérieures de l'UE et encadrant ses coopérations avec les pays tiers.



- *Echanges économiques et sociaux*
- *Libre circulation*
- *Réseaux transeuropéens*

Connaître et identifier les structures institutionnelles et financières liant l'UE et ses Etats membres aux pays tiers.

Saisir le contexte des relations de l'UE et ses membres avec les pays tiers en lien avec d'autres politiques européennes, la stratégie de l'UE et ses objectifs vis-à-vis des pays tiers

4. Le citoyen européen

- **Citoyenneté démocratique et droits de l'homme**

- *La Convention européenne des droits de l'homme (CEDH) et ses protocoles additionnels*

- *La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne*

- *Les droits liés à la citoyenneté européenne*

Concevoir quelle est la place du citoyen dans l'Europe et les défis auxquels il est confronté

Appréhender que, de la citoyenneté démocratique et des droits de l'homme, tels que promus par la Convention européenne des droits de l'homme et la Charte européenne des droits fondamentaux, aux recours juridictionnels du citoyen européen, l'Europe se retrouve dans tous les aspects de la vie du citoyen européen

Identifier les droits et obligations prévus par les grands textes européens de protection des droits de l'homme et du citoyen

Appréhender l'importance de ces textes dans la protection et l'évolution des droits de l'homme et de la citoyenneté européenne

B- Référentiel d'examens



A1	L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	UC A1	6 crédits	Coeff. 1
----	---	-------	-----------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme de questionnaire à choix multiples.

Forme de l'épreuve: Questionnaire à choix multiples (QCM)

Durée: 45 minutes

Nombre de questions: 40 questions

Nombre de propositions: 3 à 4 propositions par question, plusieurs propositions peuvent être exactes

Nombre de points : 72 points

L'épreuve est composée de 40% de questions faciles, de 40% de questions moyennes, et de 20% de questions difficiles.

Le barème de notation est le suivant :

- **Questions faciles** : +1 point par bonne réponse
- **Questions moyennes** : +2 points par bonne réponse
- **Questions difficiles** : +3 points par bonne réponse

En 2014, l'épreuve de Culture et Citoyenneté Européenne UC A1 sera essentiellement tirée de l'ouvrage de référence "L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle" aux Editions FOUCHER, 1ère édition septembre 2013.

Des connaissances complémentaires acquises par ailleurs pourront faciliter l'obtention de notes plus élevées.

6030.102 UC A2 - La construction européenne, ses institutions dans le cadre international



40 à 60 h

A - Référentiel de formation

Contenu	Capacités attendues
<p>1. Les grandes organisations internationales en rapport avec l'Europe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les organisations internationales <ul style="list-style-type: none"> - <i>Présentation du concept d'organisation internationale</i> - <i>L'Organisation des Nations Unies (ONU)</i> - <i>Les institutions spécialisées, le FMI et la BIRD</i> - <i>L'Organisation mondiale du commerce (OMC)</i> - <i>L'Organisation du Traité Atlantique Nord (OTAN)</i> - <i>L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)</i> - <i>L'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE)</i> 	<p>Connaître le concept d'organisation internationale, être capable de le présenter.</p> <p>Comprendre et être capable de présenter les principes, le fonctionnement, et les buts des différentes organisations internationales.</p> <p>Etre capable de comparer les différentes organisations internationales dans leur nature, composition, structure, rôle...</p> <p>Connaître les caractéristiques des différentes organisations internationales afin de pouvoir les comparer à l'Union européenne et de pouvoir appréhender toute son originalité.</p>
<p>2. Le Conseil de l'Europe, l'OSCE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Conseil de l'Europe • L'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE) 	<p>Connaître le fonctionnement du Conseil de l'Europe, ses institutions et organes</p> <p>Connaître les activités du Conseil de l'Europe (actions et programmes) qui reflètent ses idéaux, ses principes et ses valeurs</p> <p>Reconnaître le rôle fondamental du Conseil de l'Europe dans la protection des droits de l'homme ainsi que dans la promotion des idéaux et principes qui sont le patrimoine commun de ses membres</p>



3. L'Union Européenne, ses institutions et leur fonctionnement

- Les institutions et les autres organes de l'Union européenne
 - *Les grands acteurs institutionnels*
 - *Le système juridictionnel*
 - *Les institutions financières*
 - *Le système consultatif*
 - *Les organes spécialisés*

- Les sources du droit communautaire
 - *Sources écrites*
 - *Sources non écrites*

- Application du droit communautaire dans l'ordre juridique des Etats
 - *L'applicabilité immédiate*
 - *L'applicabilité directe ou effet direct*
 - *La primauté du droit communautaire*

4. Les moyens d'action

- Les politiques de compétence exclusive de l'UE
 - *L'Union douanière*
 - *Les règles de concurrence nécessaires au fonctionnement du marché intérieur*
 - *Union économique et monétaire (UEM)*
 - *Conservation des ressources biologiques de la mer dans le cadre de la politique commune de la pêche*
 - *La politique commerciale commune (PCC)*

Comprendre le fonctionnement de l'UE et de ses institutions

Connaître les valeurs, les objectifs et les intérêts qui sont défendus par les institutions européennes

Reconnaître la participation des institutions et organes communautaires dans la vie du citoyen européen

Maîtriser la prééminence du droit de l'UE dans l'ordre juridique des Etats membres et ses implications

Connaître l'origine, les fondements et les objectifs des politiques européennes



- Les politiques de compétence partagée entre l'UE et les Etats membres

- *Le marché intérieur*

- *La politique sociale*

- *Cohésion économique, sociale et territoriale*

- *L'agriculture et la pêche (à l'exclusion des ressources biologiques de la mer)*

- *L'environnement*

- *La protection des consommateurs*

- *Les transports et les réseaux transeuropéens*

- *L'énergie*

- *L'espace de liberté, de sécurité et de justice*

- *Les enjeux communs de sécurité en matière de santé publique*

- *Recherche, développement technologique et espace*

- *Coopération au développement et aide humanitaire*

- Les actions de l'UE pour appuyer, coordonner ou compléter l'action des Etats membres

- *La protection et l'amélioration de la santé humaine*

- *L'industrie*

- *La culture*

- *Le tourisme*

- *L'éducation, la formation professionnelle, la jeunesse et le sport*

- *La protection civile*

5. Avenir de la construction européenne

- La construction européenne, entre libre-échange et fédéralisme

Connaître les règles fondamentales et leur impact sur la vie du citoyen européen (particulier ou entreprise)

Pouvoir définir la notion de « libre-échange » et comprendre les conséquences de la mise en place d'une zone de libre-échange pour les économies nationales



<ul style="list-style-type: none">• De nouvelles perspectives d'élargissements et d'approfondissements• L'impact de la crise économique récente <p>6. Les OING</p> <ul style="list-style-type: none">• La notion d'OING• Historique• Champs d'action• Moyens d'action	<p>Connaître les aspects de fonctionnement de l'Union pouvant conduire à des blocages</p> <p>Comprendre les réactions des différents Etats-membres face aux difficultés de leurs partenaires européens</p> <p>Etre capable de présenter le concept d'OING et de préciser en quoi les OING se distinguent des organisations internationales.</p> <p>Appréhender le rôle des ONG dans la société et sur la scène internationale.</p>
--	--

B- Référentiel d'examens

A2 La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	UC A2	6 crédits	Coeff. 1
---	-------	-----------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme de questionnaire à choix multiples.

Forme de l'épreuve: Questionnaire à choix multiples (QCM)

Durée: 45 minutes

Nombre de questions: 40 questions

Nombre de propositions: 3 à 4 propositions par question, plusieurs propositions peuvent être exactes

Nombre de points : 72 points

L'épreuve est composée de 40% de questions faciles, de 40% de questions moyennes, et de 20% de questions difficiles.

Le barème de notation est le suivant :

- **Questions faciles** : +1 point par bonne réponse
- **Questions moyennes** : +2 points par bonne réponse
- **Questions difficiles** : +3 points par bonne réponse

En 2014, l'épreuve de Culture et Citoyenneté Européenne UC A2 sera essentiellement tirée de l'ouvrage de référence "La construction européenne, ses institutions dans le cadre international" aux Editions FOUCHER, 1ère édition septembre 2013. Des connaissances complémentaires acquises par ailleurs pourront faciliter l'obtention de notes plus élevées.

6030.103 UC A3 - Le management interculturel et les ressources humaines



A - Référentiel de formation

40 à 60 h

Contenu	Capacités attendues
<p>1. Le management interculturel</p> <ul style="list-style-type: none"> • La nature de la culture et ses effets sur le lieu de travail <ul style="list-style-type: none"> - <i>Apprécier globalement la façon dont la culture produit des effets à la fois variables et prévisibles</i> - <i>Etablir les orientations psychologiques universelles de la culture</i> • Equipes multiculturelles <ul style="list-style-type: none"> - <i>Reconnaître la nature de la complexité culturelle d'une équipe internationale</i> • La culture d'entreprise ou de l'organisation <ul style="list-style-type: none"> - <i>Reconnaître que les entreprises et les organisations ont une personnalité, définie de façon diachronique ou synchronique, ancrée dans une culture particulière dont elles reflètent les valeurs</i> 	<p>Comprendre la relation entre la culture et le comportement</p> <p>Comprendre l'origine et l'impact des valeurs fondamentales</p> <p>Comprendre les dichotomies standards, la gamme de différenciation</p> <p>Comprendre que la culture produit des dilemmes dans les organisations</p> <p>Reconnaître ses propres valeurs et leur source (comparaison de filtres culturels)</p> <p>Percevoir des effets de la diversité culturelle</p> <p>Connaître des sources de la diversité dans l'équipe</p> <p>Distinguer entre les influences spécifiques</p> <p>Comprendre l'impact des valeurs fondamentales</p> <p>Comprendre l'importance de la communication non verbale (ou manque de communication)</p> <p>Reconnaître les principes de l'identité d'une entreprise</p> <p>Comprendre la situation de l'organisation et son rôle dans la vie des gens</p> <p>Comprendre la question complexe de la relation entre l'éthique et l'image de l'organisation</p>



<ul style="list-style-type: none">• Culture générationnelle <i>- Comprendre la complexité des tendances générationnelles</i> • Culture européenne <i>- Avoir une vision cohérente de l'Europe basée sur une identité historique collective cohabitant avec la diversité des traditions locales, dans une hiérarchie allant du régional au national.</i> • L'Europe et les régions voisines <i>- Prendre conscience de la dynamique de l'échange social et économique avec les régions à proximité</i> • Langue et culture <i>- Présenter la question de la diversité linguistique (les familles linguistiques) et la réalité pratique linguistique sous l'influence des facteurs culturels et économiques</i> <i>- Montrer qu'il est possible de prendre conscience des effets invisibles de la culture et de s'engager en un dialogue créatif comme moyen à la fois de clarifier les enjeux et de créer des méthodes de travail positives</i>	<p>Reconnaitre les différences générationnelles Tirer parti des facteurs de motivation contrastée Création et gestion d'équipes multi-générationnelles Distinguer les modes de pensée et la langue des générations</p> <p>Reconnaitre ce qui est commun à toute l'Europe Reconnaitre les influences majeures séparant les cultures européennes Comprendre la façon dont les populations perçoivent leur identité « locale » en passant de la nation au village. Comprendre la perception de l'Europe en ce qui concerne les autres continents en termes de cours de l'histoire Reconnaitre le rôle des langues dans la définition des communautés</p> <p>Identifier les voisins: la Russie et ex-Union soviétique, la Turquie, le Maghreb et Moyen-Orient, Reconnaitre le statut historique Comprendre la perception forcément ambiguë des voisins</p> <p>Reconnaitre la relation entre langage et pensée: orientation de la perception et la langue comme vecteur de valeurs Être en mesure de constater, à réfléchir et expliquer les différences entre les deux langues (ou davantage) utilisées couramment dans un contexte de travail</p>
---	--



2. Ressources humaines en Europe

- Ressources humaines et VIE
 - *Les sources du droit*
 - *Les candidats, les métiers et les entreprises concernées*
 - *Distinction VIE, VIA*
 - *Durée et statut*
 - *Modalités d'inscription des parties: Indemnités/rémunération, conditions pratiques, couverture sociale, congés, logement, fiscalité ; droits et obligation des parties*
 - *Inscription, recherche, procédure d'affectation*
 - *Structure organisationnelle et les modalités de gestion.*
- Organisme gestionnaire*

- Mobilité internationale : droit du travail et statut du salarié
 - *Notions générales de droit du travail*
 - *Les situations applicables au salarié en mobilité géographique*
 - *L'expatriation*
 - *Le détachement*
 - *Le contrat local*

- Formalités d'immigration (en France et en Europe)
 - *Connaissance des nouvelles formalités d'immigration en France*
 - *Connaissance des formalités d'immigration dans les différents pays de l'UE*

Connaitre la législation/réglementation et les principales modalités pratiques

Comprendre l'intérêt du dispositif pour le volontaire et l'entreprise

Comprendre l'intérêt et les risques pour le salarié et l'entreprise des statuts

Connaitre la législation/réglementation (européenne et nationale) et les principales modalités pratiques

Connaitre les textes en vigueur sur lesquels s'appuie l'immigration

Comprendre comment les décisions impactent la gestion des ressources humaines

Etre capable d'effectuer les formalités

Analyser les enjeux spécifiques à son entreprise et maîtriser les risques



<ul style="list-style-type: none">• Protection sociale en Europe<ul style="list-style-type: none">- <i>Historique du concept et de la création des systèmes de Sécurité Sociale dans les pays de l'UE</i>- <i>Pays à forte attractivité pour l'immigration</i><ul style="list-style-type: none">- <i>la Belgique</i>- <i>l'Allemagne</i>- <i>le Royaume-Uni</i>- <i>Autres pays</i> • La Responsabilité Sociale de l'Entreprise dans un contexte européen<ul style="list-style-type: none">- <i>Définition et enjeux de la RSE</i>- <i>RSE et gestion des Ressources humaines</i>- <i>RSE et prise en compte des droits humains</i>	<p>Comprendre le fonctionnement général des différentes branches de protection sociale dans les pays de l'UE</p> <p>Connaître les principes et modalités de financement, d'affiliation et de remboursement- recours et contentieux</p> <p>Connaître les possibilités de liaison entre régimes des différents pays de l'UE</p> <p>Comprendre comment la responsabilité sociale des entreprises impacte la gestion des ressources humaines</p> <p>Connaître les textes/ principes fondateurs et fondamentaux sur lesquels s'appuie la protection des droits humains</p> <p>Connaître les bonnes pratiques pour construire une stratégie, déployer un plan d'actions, labelliser sa démarche, évaluer sa performance</p> <p>Analyser les enjeux spécifiques à son entreprise et maîtriser les risques</p>
--	---

B- Référentiel d'examens



A3 Le management interculturel et les ressources humaines	UC A3	6 crédits	Coeff. 2
---	-------	-----------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme de questionnaire à choix multiples.

Forme de l'épreuve: Questionnaire à choix multiples (QCM) et cas pratique

Durée: 45 minutes

Nombre de questions: 30 questions + 1 cas pratique

Nombre de propositions: 3 à 4 propositions par question, plusieurs propositions peuvent être exactes

Nombre de points : 64 points

L'épreuve est composée de 40% de questions faciles, de 40% de questions moyennes, et de 20% de questions difficiles.

Le barème de notation est le suivant :

- **Questions faciles** : +1 point par bonne réponse
- **Questions moyennes** : +2 points par bonne réponse
- **Questions difficiles** : +3 points par bonne réponse
- **Cas pratique** : +10 points pour une bonne réponse

En 2014, l'épreuve de Culture et Citoyenneté Européenne UC A3 sera essentiellement tirée de l'ouvrage de référence "Le management interculturel et les ressources humaines" aux Editions FOUCHER, 1ère édition septembre 2013.

Des connaissances complémentaires acquises par ailleurs pourront faciliter l'obtention de notes plus élevées.

6030.201 UC B3 - Langue Vivante Européenne

Utilisateur indépendant - Niveau B1 du CECR



A - Référentiel de formation

80 à 100 h

UC B31 Langue Vivante Européenne 1

Contenu	Capacités attendues
Utilisateur Indépendant Niveau B1 du cadre européen commun de référence du Conseil de l'Europe	Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc. Peut se débrouiller dans la plupart des situations linguistiques rencontrées en voyage dans le pays de la langue cible. Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Peut raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et donner des raisons ou explications pour un projet ou une idée.

UC B32 Langue Vivante Européenne 2*

80 à 100 h

Contenu	Capacités attendues
Utilisateur Indépendant Niveau B1 du cadre européen commun de référence du Conseil de l'Europe	Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc. Peut se débrouiller dans la plupart des situations linguistiques rencontrées en voyage dans le pays de la langue cible. Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Peut raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et donner des raisons ou explications pour un projet ou une idée.

* La Langue Vivante Européenne 2 est une unité capitalisable obligatoire pour les étudiants préparant le DEESMI et le DEESTH.

Pour les autres DEES, une langue vivante (LV2) peut être choisie comme épreuve facultative.

B - Référentiel d'examens



B31.1 Langue Vivante Européenne Utilisateur élémentaire "Niveau B1 du CECR" <i>Epreuve Ecrite</i>	UC B31.1	6 crédits*	Coeff. 2*
---	-------------	------------	-----------

* Les étudiants préparant les diplômes européens DEESMI et DEESTH doivent présenter obligatoirement deux Langues Vivantes Européennes (UC B31.1 et UC B32.1).

Dans ce cas le nombre de crédits attribués, ainsi que le coefficient appliqué sont répartis équitablement entre ces deux unités capitalisables (3 crédits par UC et le coefficient par UC est de 1)

Le référentiel d'examens est commun pour toutes les Langues Vivantes Européennes, qu'il s'agisse d'une Langue Vivante 1 (UC B31) ou Langue Vivante 2 (UC B32)

Les étudiants ont la possibilité de choisir parmi les langues vivantes suivantes :

- Langue Vivante 1 : Allemand, Anglais, Espagnol, Français, Italien, Portugais
- Langues Vivantes 2 et 3 : Allemand, Anglais, Arabe, Chinois, Espagnol, Français, Italien, Portugais

La langue Vivante choisie par le candidat doit être différente de celle dans laquelle il subit les épreuves du domaine européen et du domaine professionnel.

ECRIT (1 heure)

Nota : aucun dictionnaire n'est autorisé.

1. Compréhension écrite

Étude de deux textes de 150 à 250 mots accompagnés de questions écrites.

1 ^{er} texte	4 questions
2 ^{ème} texte	4 questions
Total	<u>8 questions</u>

2. Connaissances lexicales et grammaticales

Questionnaire de connaissances lexicales et grammaticales (portant sur les textes et/ou sur les thèmes du programme).

Lexique	12 questions
Grammaire	12 questions

Les réponses à ces 32 (8 + 24) questions seront reportées par le candidat sur une feuille type QCM fournie par la FEDE.



3. Courrier

Rédaction d'un courrier (lettre, fax, mail ou mémo) dans la langue étrangère choisie par le candidat à partir d'un canevas fourni dans cette même langue étrangère, éventuellement en réaction à un document fourni dans l'énoncé (publicité, offre d'emploi, courrier).

Il s'agit essentiellement de tester les capacités de l'étudiant à rédiger et à élaborer une réponse correcte et logique en utilisant des « phrases simples visant à satisfaire des besoins simples et concrets ».

Nombre de mots : de 100 à 150 ; la présentation ne fera pas l'objet de notation, mais pourra contribuer à l'évaluation (sous forme de bonus par exemple).

Barème

QCM : 3 points pour une bonne réponse, 0 pour non réponse ou réponse erronée.

Compréhension écrite (8 questions x 3)	24 points
Test lexical (12 questions x 3)	36 points
Test grammatical (12 questions x 3)	36 points
Courrier	24 points
Total	<u>120 points</u>



B31.2 Langue Vivante Européenne Utilisateur élémentaire “Niveau B1 du CECR” <i>Epreuve Orale</i>	UC B31.2	6 crédits*	Coeff. 2*
---	-------------	------------	-----------

** Les étudiants préparant les diplômes européens DEESMI et DEESTH doivent présenter obligatoirement deux Langues Vivantes Européennes (UC B31.2 et UC B32.2). Dans ce cas le nombre de crédits attribués, ainsi que le coefficient appliqué sont répartis équitablement entre ces deux unités capitalisables (3 crédits par UC et le coefficient par UC est de 1)*

Le référentiel d'examens est commun pour toutes les Langues Vivantes Européennes, qu'il s'agisse d'une Langue Vivante 1 (UC B31) ou Langue Vivante 2 (UC B32)

La langue vivante choisie doit être identique pour l'épreuve orale (D31.2) et pour l'épreuve écrite (D31.1)

ORAL (45 min)

Nota : aucun dictionnaire n'est autorisé.

Préparation (25 min)

Le candidat tire au sort un document iconographique parmi un choix de 6 à 12 documents et doit préparer une présentation et un commentaire en réaction à ce document.

Le document iconographique est une photographie, un dessin, un graphique ou un montage de plusieurs de ces éléments portant sur les thèmes du référentiel et des sujets d'actualité s'y rapportant.

Le candidat peut prendre des notes mais uniquement comme support d'oral ; toute lecture mot à mot in extenso sera sanctionnée.

Passation (20 min)

1. Présentation et commentaire

Présentation et commentaire par le candidat du document iconographique.

L'examineur doit laisser au candidat le temps de s'exprimer seul afin de juger de la logique du discours.

2. Entretien

Entretien entre l'examineur et le candidat sur le document.



3. Test de compréhension orale

L'examineur lit au candidat un texte de 150 mots maximum (portant sur les thèmes du référentiel et sujets d'actualité s'y rapportant) et lui pose 6 questions de compréhension.

Les questions sont posées au fur et à mesure de la lecture du texte ; chaque passage n'est lu qu'une seule fois. La prise de notes est autorisée (l'exercice porte sur la compréhension et non sur la mémorisation au sens strict).

4. Entretien

Entretien sur la spécialité professionnelle du candidat (expérience acquise ou en cours, projet tutoré, spécialisation présente et future...).

LISTE DES THÈMES DE L'ÉPREUVE DE LVE

1. L'Europe

La citoyenneté européenne

Les institutions politiques européennes

L'Euro

(Il s'agit d'entraîner les élèves à la compréhension et à l'utilisation d'un vocabulaire spécifique et non de reprendre le cours préparant aux UC A1/A2/A3.)

2. Le monde du travail (vu d'une manière générale)

Les relations humaines

Les aspects sociaux (aménagement du temps de travail / formation / conflits / délocalisation...)

Les conditions de travail dans le(s) pays européen(s) de la LVE (Langue Vivante Européenne) choisie par l'étudiant

3. Économie générale

La mondialisation

4. Vie pratique

Lettre d'entreprise : demande de renseignements, proposition, commande, réservation, etc.

(Le but est de rester dans une utilisation de base, commune à tout poste occupé dans l'entreprise, l'épreuve étant commune à tous les DEES).

Offres d'emploi (lecture et réponse)

Le téléphone : expressions-types / appels / réceptions d'appels, etc.

5. Communication

Relations publiques

Publicité

Nouveaux moyens technologiques de communication

6. Sujets d'actualité

Sujets se rapportant aux thèmes ci-dessus.

Notation de l'épreuve orale - Capacités évaluées :



1- Facultés d'expression - aisance	20 points
2- Compréhension orale (situation d'entretien et test de compréhension)	30 points
3- Adéquation et richesse du vocabulaire	20 points
4- Correction grammaticale	20 points
5- Organisation logique du discours	20 points
6- Capacité à analyser et à argumenter sur les sujets abordés	10 points
TOTAL	120 points



La banque et son environnement

Contenu	Capacités attendues
<p>1. Système bancaire français et ses liens avec l'espace européen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Description du marché français - Le financement de l'économie - Présentation des normes BAL II et BAL III - Les sources de profits et la notion de PNB <p>2. Les règles bancaires et les risques spécifiques à l'activité bancaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le démarchage bancaire et la vente à distance - La lutte contre le blanchiment - Les abus de marchés - La notion de protection du consommateur - Le recours des clients (les services clients, la médiation de la banque, le médiateur du crédit, les recours en justice) - Les organismes de tutelle <ul style="list-style-type: none"> <i>TRACFIN</i> <i>Commission bancaire</i> <i>Autorité des marchés financiers</i> <i>La banque de France</i> <p>3. Les métiers de la banque – assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le front office - Le middle office - Le back office <p>4. Présentation du marché de particuliers et de professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personnes physique : <ul style="list-style-type: none"> <i>L'identification</i> <i>La capacité</i> <i>Le patrimoine</i> - Personnes morales <ul style="list-style-type: none"> <i>L'identification</i> <i>La capacité</i> <i>Le patrimoine</i> 	<p>Etre capable d'appréhender le monde bancaire, ses opportunités professionnelles et ses menaces. Découverte des contraintes réglementaires qui régissent les banques dans l'utilisation de leurs ressources.</p> <p>Découvrir le fonctionnement d'un établissement bancaire et le rôle de chacun dans la relation avec la clientèle.</p> <p>Connaître son client, une nécessité commerciale et réglementaire.</p>



Contenu	Capacités attendues
<p>1. L'environnement juridique et fiscal du particulier</p> <ul style="list-style-type: none"> - La situation familiale <i>Le célibat, le concubinage, le pacte civil de solidarité, le mariage, le veuvage, le divorce</i> - La fiscalité du particulier <i>L'impôt sur le revenu</i> <i>L'impôt de solidarité sur la fortune</i> <i>Les contributions sociales</i> <i>Le prélèvement forfaitaire libératoire</i> - Le régime des successions <i>Le régime des donations</i> <i>La donation au dernier vivant</i> <p>2. L'entrée en relation</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réglementation liée au compte - Le droit au compte - Les vérifications d'usage - La banque à distance - Les services liés au compte <p>3. Les moyens de paiement</p> <ul style="list-style-type: none"> - La monnaie fiduciaire - La carte de paiement - Le chèque - Le virement - Le prélèvement, le TIP - Les effets de commerce - Les oppositions - Les rejets et leurs conséquences 	<p>Savoir distinguer les régimes de communauté d'acquêts, de séparation de biens et de communauté universelle.</p> <p>Maîtriser l'environnement juridique et fiscal du particulier. Tenir compte de ces aspects dans les conseils apportés à la clientèle de la banque.</p> <p>Être capable de connaître la dévolution successorale ab intestat, testamentaire et les différents régimes de donation.</p> <p>Appréhender les principales caractéristiques de l'ouverture d'un compte bancaire et du développement de la relation. Être capable de répondre aux besoins de clients dans le respect des règles et dans l'intérêt des établissements bancaires.</p>



Contenu	Capacités attendues
<p>1. L'épargne disponible :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le Livret A - LDD (Livret de développement durable) - LEP (Livret d'épargne populaire) - CSL (Compte sur livret) , et « super » livrets - Livret jeune <p>2. L'épargne logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CEL (Compte épargne logement) - PEL (Plan d'épargne logement) <p>3. L'épargne à terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - CAT (Compte à terme) - Bon de caisse - CDN (Certificat de dépôt négociable) - PEP bancaire <p>4. L'épargne financière</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation du système financier français et européen - La notion de compte titres et de PEA (Plan d'épargne en action) - Le PEE (Plan d'épargne entreprise) - Les actions, Les Obligations, les OPCVM, les trackers, les warrants et produits dérivés. - Les mandats de gestion et la gestion libre. <p>5. Les SCPI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des sous-jacents - Marché primaire et secondaire 	<p>Connaître et pouvoir conseiller les supports d'investissement proposés par les établissements bancaires.</p> <p>Savoir tenir compte de l'appétence aux risques de chaque client pour orienter le client vers une classe d'actifs adaptée à son profil.</p> <p>Accompagner les clients dans la constitution d'un patrimoine diversifié et performant.</p> <p>Optimiser le ratio rendement/risque dans une approche globale et dans le cadre juridique bancaire.</p> <p>Optimiser le patrimoine immobilier des clients en proposant des supports de diversifications (bureau, murs de commerce, défiscalisation immobilière...)</p>



Contenu	Capacités attendues
<p>1. Le marché de l'assurance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation du marché de l'assurance - Principes de bases <p>2. Les contrats d'assurance vie</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fiscalité - La clause bénéficiaire <p>3. Les assurances de personne</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le contrat temporaire décès - La protection des accidents de la vie - Les assurances emprunteurs - Les intérêts patrimoniaux des assurances de personnes <p>4. L'assurance des biens</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'assurance des moyens de paiement - L'assurance habitation - L'assurance véhicule à moteur - L'assurance Dommage-ouvrage 	<p>Connaître les contrats fondamentaux en assurance.</p> <p>Être capable de distinguer les différents contrats et d'en mesurer la pertinence en fonction d'une situation donnée.</p>



Contenu	Capacités attendues
<p>1. L'analyse de solvabilité</p> <p>2. L'encadrement légal (loi Scrivner, règles de surendettement...) - La formalisation contractuelle</p> <p>3. Les engagements « court terme » - Le découvert - La facilité de trésorerie - Les débits non autorisés.</p> <p>4. Les engagements « moyen terme » - Les prêts personnels - Les prêts travaux - Les crédits revolving - Les leasings - Les garanties à premières demandes</p> <p>5. Les engagements « long terme » - Les prêts immobiliers - Les prêts de restructuration</p> <p>6. Les garanties reçues par les banques</p> <p>7. Les sûretés réelles - Mobilières <i>Gage et nantissement</i> <i>Privilèges</i> - Immobilières <i>Les privilèges immobiliers généraux et spéciaux</i> <i>Le gage immobilier</i> <i>Les hypothèques</i> - Personnelles <i>Le cautionnement</i> <i>La garantie autonome</i></p>	<p>Être en mesure d'identifier les opportunités pour un établissement d'accorder ou non un financement. Respecter les contraintes légales de protection de l'emprunteur.</p> <p>Connaître les possibilités de financements proposés aux emprunteurs.</p> <p>Identifier les meilleures garanties en fonction du profil de client, des caractéristiques de l'opération et de la nature du financement</p>



Contenu	Capacités attendues
<p>Les étapes de la relation client</p> <p>1. La connaissance de son portefeuille client et de sa zone de chalandise</p> <p>2. La prospection et les sources de conquête</p> <p>3. Les opportunités de contact</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les outils d'aide à la vente - La gestion des réclamations <p>4. La prise de RDV</p> <p>5. L'accueil en agence</p> <p>6. L'entretien clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - La découverte des besoins - La recherche de l'adéquation entre les attentes ou besoins du client et notre proposition - Les outils d'aide au conseil - Les directives européennes - La conclusion de la vente - La prise de congé - La rédaction d'un compte rendu d'entretien - La rédaction d'un bilan patrimonial <p>7. Savoir faire le bilan de ses compétences et progresser</p>	<p>Elaborer et conduire des actions de développement interne et externe d'un portefeuille client.</p> <p>Mesurer et optimiser la rentabilité d'une relation client.</p> <p>Connaître les différentes phases allant de la prise de contact à la prise de congés en passant par la concrétisation de la vente.</p> <p>Réaliser de bons entretiens de vente pour participer à la performance commerciale de son agence, mais aussi à la fidélisation de la clientèle.</p> <p>Avoir la capacité à prendre du recul face à une problématique donnée et à trouver la solution appropriée respectant à la fois l'attente du client, son potentiel et la politique commerciale de son établissement.</p>



La pédagogie doit faire une large place à l'initiative de l'étudiant et à son travail personnel, pour mettre en œuvre les connaissances et les compétences acquises. A cette fin, le stage ou le projet tutoré implique l'élaboration d'un mémoire qui donne lieu à une soutenance orale.

Le D.E.E.S. réalise une mise en contact réelle de l'étudiant avec le monde du travail de manière à lui permettre d'approfondir sa formation et son projet professionnel et de faciliter son insertion dans l'emploi.

Une partie de la formation peut être accomplie à l'étranger dans le cadre d'une convention.

UC D32 Stage

9 à 12 semaines

Contenu	Capacités attendues
Réalisation d'une ou plusieurs actions en rapport avec le domaine de la gestion d'une clientèle de particuliers.	Appréhender les réalités d'une activité dans le domaine de la banque (clientèle de particuliers)

Ou

Projet tutoré

1/4 du volume de la formation, hors stage

Contenu	Capacités attendues
Dans le cadre d'un travail individuel ou collectif, réalisation d'un mémoire retraçant l'ensemble des actions menées pour la mise en oeuvre des techniques professionnelles de la gestion de clientèle de particuliers, négociée en début d'année sur proposition d'une organisation ou de groupe et validée par le tuteur enseignant.	Mettre en œuvre une stratégie permettant la réalisation effective d'une action dans le domaine de la gestion de clientèle de particuliers. Capacité de travail en équipe.



DEESBANQUE				Temps plein, partiel, alternance		Formation tout au long de la vie	
Epreuves	U.C.	Crédits	Coef.	Forme ponctuelle	Durée	Forme ponctuelle	Durée
A1 L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle	A1	6	1	QCM	0h45	QCM	0h45
A2 La construction européenne, ses institutions dans le cadre international	A2	6	1	QCM	0h45	QCM	0h45
A3 Le management interculturel et les ressources humaines	A3	6	2	QCM	0h45	QCM	0h45
B31.1 Langue Vivante Européenne 1	B31.1	6	2	Ecrit	1 h	Ecrit	1 h
B31.2 Langue Vivante Européenne 1	B31.2	6	2	Oral	45m	Oral	45m
D3 Techniques professionnelles	D31	15	6	Etude de cas	4h00	Etude de cas	4h00
	D32.1	8	3	Oral professionnel	1h20	Oral professionnel	1h20
	D32.2	7	3	Entretien final	0h40	Entretien final	0h40
Total		60	20				
Epreuves facultatives	B3 Langue Vivante Européenne 2	B32	6	Ecrit + Oral	105 min	Ecrit + Oral	105 min
	B3 Langue Vivante Européenne 3	B33	6	Ecrit + Oral	105 min	Ecrit + Oral	105 min
	D3 Modules de compétences professionnelles	D33	6	Ecrit	2h	Ecrit	2h

Pour les épreuves facultatives, les points au dessus de 10/20, multipliés par 2, s'ajoutent au total des points.



D3 Techniques professionnelles	UC D31	Epreuve professionnelle écrite	15 crédits	Coeff. 6	4 h 00
	UC D32.1	Entretien de vente	8 crédits	Coeff. 3	1 h 20
	UC D32.2	Entretien final	7 crédits	Coeff. 3	0 h 40

L'unité capitalisable D3 « Techniques professionnelles » est validée par le contrôle de l'acquisition de savoir, savoir-faire, figurant dans le programme « Techniques professionnelles » (cf. contenu).

D31 Epreuve professionnelle écrite	UC D31	15 crédits	Coeff. 6
------------------------------------	--------	------------	----------

Mise en situation pour mesurer la maîtrise de l'activité "Gestion de la relation clients"

L'épreuve est constituée d'une étude de cas de 4 heures.

Afin de valider les compétences de cette activité, le candidat devra résoudre un cas pratique reprenant différentes situations.

Le correcteur devra évaluer ses capacités professionnelles et ses capacités de synthèse.

D32.1 Entretien de vente	UC D32.1	8 crédits	Coeff. 3
--------------------------	----------	-----------	----------

Une situation reconstituée d'un entretien de vente pour mesurer la maîtrise de l'activité " le chargé de clientèle développe quantitativement et qualitativement un fonds de commerce ".

Il s'agit d'une épreuve orale, devant un jury composé d'un enseignant, auquel il est adjoint un professionnel.

Durée de l'épreuve :

- Préparation : 30 minutes
- Passage : 50 minutes

Afin de valider les compétences clés de cette activité, la mise en situation professionnelle permet de reconstituer une situation de vente la plus proche de celle vécue par le stagiaire lors de son parcours en entreprise.



La mise en situation se déroule en 3 étapes de façon à prendre en compte

- la valorisation de l'image de l'établissement
- la technique de vente en face à face
- le bilan de l'entretien avec le client

Les évaluateurs remettent un sujet au candidat comprenant :

- une fiche descriptive de l'établissement bancaire
- une fiche client présentant sommairement l'objectif du rendez vous. Cette fiche aiguillera le candidat sur le profil du client ou prospect et le type de services qui peuvent l'intéresser.

1 - Déroulement de l'interrogation

1° étape : Le candidat devra pendant 10 minutes présenter son établissement, ses objectifs et la façon dont il a préparé son entretien de vente.

2° étape : Durant la simulation de vente d'une durée moyenne de 30 minutes, un membre du jury joue le rôle du client, l'autre prend le rôle d'observateur.

3° étape : le candidat fait un bilan de sa prestation (10 minutes), en dégage les moments clés pour pouvoir faire un bilan de son entretien



D32.2 Entretien final	UC D32.2	7 crédits	Coeff. 3
-----------------------	----------	-----------	----------

L'épreuve d'entretien final avec le jury vise à évaluer la capacité du candidat à :

- Mener des missions et des analyses à caractère professionnel dans le secteur bancaire.
- Mobiliser les connaissances et les compétences décrites dans le référentiel
- S'adapter et réagir positivement à des situations professionnelles réelles ou susceptibles d'être vécues en milieu professionnel bancaire.
- Démontrer son implication et mettre en lumière ses compétences et ses motivations
- Faire preuve de ses qualités de communication écrite et orale

Au cours de cette épreuve le jury apprécie les qualités personnelles et professionnelles du candidat en particulier sur les points suivants :

Son esprit de synthèse, son aptitude à se situer et à situer son action, sa rigueur en matière d'organisation et de méthode, sa capacité d'écoute et de communication, sa capacité de réaction et d'adaptation face à une situation professionnelle, ses capacités d'analyse et de réflexion, ses capacités d'argumentation et de persuasion.

Forme de l'épreuve (40 minutes (20 exposé + 20 entretien avec jury))

L'épreuve prend appui sur un dossier présentant l'entreprise d'accueil située à partir de son cadre européen. Dans ce document d'une vingtaine de pages, le candidat, se situera dans le contexte professionnel de son stage et décrira les différentes actions qu'il aura conduites ou auxquelles il aura participé.

L'une de ces actions, dite majeure, y sera développée en termes de contenu, d'objectifs, de cible, de moyens, d'organisation, de méthodologie, de résultats, de compétences acquises et mises en œuvre et d'enseignements tirés.

Le candidat pourra appuyer sa présentation de tous supports conçus par lui ou préexistants dans l'entreprise.

1 - Modalités de préparation

Quel que soit le pays d'exercice, l'élaboration du document écrit peut s'appuyer sur différentes modalités d'expériences formatives :

- soit un stage en entreprise
- soit un emploi salarié
- soit des travaux plus théoriques.

1.1. Le stage en entreprise

Le stage doit se dérouler pendant la scolarité. Il doit avoir une durée comprise entre 9 et 12 semaines.

La date et la planification de ce stage sont laissées à la libre appréciation de



l'établissement de formation, en accord avec sa propre organisation pédagogique. Par exemple, le stage peut être scindé en 2 parties ou organisé selon un rythme hebdomadaire propre à l'alternance (n jours en école, n jours en entreprise). Toutefois, il semble préférable, pour des motifs pédagogiques, que le stage ainsi scindé se déroule dans la même entreprise ou organisation.

Le terrain de stage doit être choisi en fonction des possibilités d'actions professionnelles du candidat, et soumis à l'équipe pédagogique de l'école, qui en valide le bien-fondé et l'adéquation avec le niveau exigé. Il peut s'agir d'une entreprise publique ou privée ou d'une organisation au sens large.

Ce stage donne l'occasion au candidat de déterminer, en relation avec son tuteur en entreprise et, éventuellement, son tuteur-enseignant, les études, les actions ou les missions qui lui seront confiées et qui constitueront la matière de son rapport d'activités.

La production d'un certificat de stage mentionnant la durée, les dates et, éventuellement les études ou missions confiées par l'entreprise, sera exigé au moment de l'épreuve de soutenance.

1.2. L'emploi salarié

La préparation du mémoire peut également s'appuyer sur l'expérience professionnelle du candidat, qu'il soit salarié à temps plein ou en alternance, pourvu que la nature de ses activités professionnelles et le niveau de ses responsabilités soient conformes aux spécificités et aux exigences du référentiel de l'examen FEDE présenté.

Dans ce cas, ce sont les missions qui sont confiées au salarié qui deviennent la matière de son rapport d'activités.

La production d'un certificat de travail mentionnant la date d'embauche et, éventuellement les missions confiées par l'entreprise, sera exigé au moment de l'épreuve de soutenance.

1.3 Les travaux théoriques

Les candidats qui n'ont pas la possibilité d'obtenir un stage en entreprise peuvent appuyer leur mémoire sur des travaux théoriques.

Dans ce cas, le projet de mémoire est négocié et déterminé en début d'année en concertation avec l'équipe pédagogique et plus spécialement un tuteur-enseignant, qui aura pour rôle de superviser le projet.

1.3.1. Contenu du projet

Dans la mesure du possible, ce projet aura une dimension européenne et sera élaboré en liaison avec une entreprise ou une organisation professionnelle où il pourrait trouver une application.

1.3.2. Rôle du tuteur

Le tuteur est un des enseignants du candidat.

En tant que tuteur, son rôle consiste à :

- suggérer des idées de projet ou d'étude



- valider le projet et négocier avec le candidat l'évolution du projet
- orienter ses recherches bibliographiques et documentaires
- fournir des pistes pour mettre en place des relations avec des entreprises ou des organisations professionnelles
- surveiller la qualité d'ensemble du travail fourni ;
- participer, le cas échéant au jury d'examen.

2. Le rapport d'activité ou le mémoire

Le document écrit présenté par les candidats stagiaires ou salariés est un rapport d'activités. Le document écrit présenté au titre de recherches théoriques est un mémoire.

Ce document écrit est une partie du travail. En tant que tel, il est donc un objet d'évaluation (il entre pour 50 % dans la note finale).

2.1. Le contenu du document écrit

Le document écrit ne doit pas se résumer à un simple descriptif de l'activité du candidat ou à un simple compte rendu de lecture.

Il doit représenter un effort de recherche, d'analyse et d'application concernant un aspect réel et bien délimité de l'activité d'une entreprise (entendue au sens large), dans un contexte économique européen si possible.

L'observation des pratiques de l'entreprise ou de l'organisation et/ou la lecture des ouvrages théoriques en relation avec le sujet doit permettre au candidat de cerner une problématique relative à un contexte précis, et lui donner l'occasion de développer une analyse et des propositions concrètes qu'il doit être capable de justifier.

L'organisation du document écrit est importante, il doit respecter une ordonnance classique, en abordant dans un ordre logique les différentes étapes de l'élaboration du projet, dont voici quelques exemples :

- introduction
- la demande ou la commande
- la problématique
- l'idée de départ, le projet initial
- les hypothèses de recherche
- les résultats attendus
- la méthodologie utilisée
- les arguments du projet, les propositions
- l'évaluation, la comparaison avec d'autres projets
- la confrontation avec la réalité, le terrain, les entreprises
- les résultats éventuellement obtenus
- les outils de contrôle éventuellement mis en place
- les avantages apportés par le projet ou l'étude.

2.2. Présentation du rapport ou du mémoire

La provenance de ces annexes doit être clairement indiquée (document élaboré par le candidat, tiré de telle publication, fourni par l'entreprise, etc.).



La page de titre doit comporter les mentions suivantes :

- nom et prénom du candidat
- numéro de candidat attribué par le CEE de la FEDE
- titre éventuel du rapport ou du mémoire
- « Examens de la FEDE »
- « Rapport d'activités [ou Mémoire] présenté à l'épreuve professionnelle de soutenance du diplôme visé de [année] »

Il devra contenir un sommaire au début, une bibliographie à la fin et éventuellement une table des annexes.

Il sera exigé la même rigueur que pour les travaux universitaires en ce qui concerne la présentation des références, des citations, etc.

Il faut prévoir une édition en au moins deux exemplaires, un pour le jury, un pour le candidat.

2.3. Délai de fourniture du document écrit

Les rapports d'activités ou mémoires doivent être envoyés en deux exemplaires au centre d'examen (pour transmission au jury) au moins 3 semaines avant le début de la période annoncée pour ce type d'épreuve.

3. Déroulement de la soutenance

Le jury est composé d'un enseignant de la spécialité auquel il est adjoint un professionnel.

La soutenance orale entre pour 50 % dans la note finale.

3.1. Exposé théorique

Dans un premier temps, le jury invitera le candidat à justifier le choix de son projet ou de son étude et à livrer les conclusions auquel il est parvenu.

Ce travail de soutenance ne doit pas conduire le candidat à « lire » son rapport ou mémoire devant le jury. Cette partie de l'épreuve est une évaluation des compétences de communication orale dans un contexte professionnel et technique.

Le candidat s'efforcera donc de retracer, d'une manière construite et raisonnée, son cheminement dans le choix d'un sujet ou d'un projet, les difficultés qu'il a connues et comment il les a surmontées, la place que ce projet a prise par rapport à son projet professionnel global, l'intérêt qu'il a trouvé, le bénéfice qu'il a tiré d'un travail personnel d'élaboration et de recherche, les contacts qu'il a pu nouer à cette occasion avec des professionnels, des organisations, les suites qui seront éventuellement données, etc.

Il devra savoir introduire et conclure son exposé, et maîtriser son temps de parole. Le candidat peut utiliser à sa guise des documents complémentaires qui ne sont pas dans le document écrit remis au jury et qu'il aura apportés avec lui.

Le candidat a aussi la possibilité d'utiliser les techniques de présentation qu'il juge



utiles (par exemple : présentation assistée sur ordinateur, etc.) pourvu qu'il soit autonome dans l'utilisation de ces outils et qu'il reste dans le temps imparti. Pendant cet exposé, le candidat ne sera pas interrompu.

3.2. Discussion avec le jury

Dans un deuxième temps, le jury reviendra sur des aspects plus techniques ou professionnels, notamment sur le contenu du document écrit, et posera les questions suscitées par la lecture de celui-ci.

Toutefois, s'agissant de la partie « soutenance orale » de l'épreuve, le jury évaluera moins la précision et la justesse des éléments de réponse technique fournis que la capacité, de la part du candidat, à maîtriser la situation de communication, à comprendre et à traiter une objection, à organiser un discours, à convaincre...

3.3 Objectifs et critères d'évaluation

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les capacités suivantes (les performances écrites et les performances orales ayant le même poids pour la note finale) :

3.3.1. Concernant le document écrit (50 % de la note)

CAPACITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION Le candidat devra être capable de :
1. Aptitude du candidat à communiquer par écrit.	S'exprimer par écrit en respectant les règles de style et l'orthographe de sa langue ; Avoir une pensée claire ; Organiser sa pensée selon un plan organisé et explicite ; Répondre aux exigences de présentation et de contenu qui sont définies dans le référentiel de l'épreuve.
2. Capacité à élaborer un pensée construite sur des problèmes techniques liés au monde de l'entreprise.	- Maîtriser les aspects techniques abordés dans le mémoire et faire preuve d'une véritable autonomie dans les domaines concernés.
3. Capacité à témoigner des compétences professionnelles et savoir-faire attendues d'un étudiant spécialisé dans son domaine et conforme à son niveau.	- Démontrer son savoir-faire professionnel dans un contexte technique lié à sa spécialité et conforme au niveau visé.

3.3.2. Concernant la soutenance (50% de la note)



CAPACITÉS	CRITÈRES D'ÉVALUATION Le candidat devra être capable de :
1. Aptitude du candidat à communiquer oralement.	<ul style="list-style-type: none">- Montrer une présentation générale correcte- s'exprimer par oral correctement et clairement ;- organiser ses idées ;- maîtriser le déroulement de l'épreuve ;- gérer son temps ;- choisir ses arguments ;- convaincre ;- faire preuve d'écoute active.
2. Capacité à tirer parti, pendant l'exposé et la discussion, de documents de travail professionnels (documentation, catalogues, réalisations personnelles, annexes diverses)	<ul style="list-style-type: none">- Maîtriser parfaitement les documents qu'il apporte ;- être à l'aise dans la présentation et l'utilisation de ces documents en tant qu'appui de la communication orale (ce n'est pas la qualité en elle-même des documents qui est évaluée).
3. Capacité à porter un jugement objectif sur la teneur et le résultat de l'étude ou du projet tutoré.	<ul style="list-style-type: none">- Prendre de la distance et mesurer l'intérêt et le bénéfice personnel et professionnel qu'il a tiré de ses recherches, investigations et contacts avec les entreprises.