

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**.



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 <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 : <i>L'identification</i> <i>La capacité</i> <i>Le patrimoine</i> - Personnes morales <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 œuvre 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 |
| B3 Langue Vivante Européenne 1 <i>Utilisateur indépendant B1 du CECR</i> | B31 | 12 | 4 | Ecrit + Oral | 105 min | Ecrit + Oral | 105 min |
| 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. |