

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



### 6030.319I Règlement spécifique

**Art. 1** - Le référentiel du DEESBANQUE Chargé(e) de Clientèle de Particuliers a été élaboré en étroite collaboration avec le milieu professionnel bancaire, notamment l'ACEEB (Association de Certification Européenne d'Etudes Bancaires) avec laquelle la FEDE a signé une convention de partenariat.

**Art. 2** - Les écoles souhaitant préparer des candidats au DEESBANQUE Chargé(e) de Clientèle de Particuliers devront en faire la déclaration auprès de la FEDE à l'aide d'un bulletin spécifique à retourner selon les conditions mentionnées sur ce document.

**Art. 3** - Les écoles ayant retourné ce document déclaratif devront adhérer à l'ACEEB qui s'assurera de la parfaite maîtrise du référentiel professionnel par les formateurs.

**Art. 4** - Seules les écoles, dont l'adhésion à l'ACEEB aura été confirmée à la FEDE, auront la possibilité de préparer des candidats aux DEESBANQUE Chargé(e) de Clientèle de Particuliers, et de les inscrire aux examens.



## 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	<b>UE A</b>				
	UC A1	L'Europe, une histoire et une géographie	40 à 60 h	*	
	UC A2	Les institutions et le droit communautaire	40 à 60 h	*	
	UC A3	Les grands enjeux de l'Europe	40 à 60 h	*	
Epreuves facultatives	<b>UE B</b>				
	UC B31	Langue Vivante Européenne 1 Utilisateur indépendant	80 à 100 h	*	
	<b>UE D</b>				
	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.





<p>1.10. <i>Traité d'Amsterdam, Traité de Nice et CIG</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Traité d'Amsterdam</li><li>• Traité de Nice</li></ul> <p>1.11. <i>Le projet de traité constitutionnel</i></p> <p><b>2.Présentation de l'UE et des pays candidats</b></p> <p>2.1. <i>Aspects géographiques (superficies, capitales...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'Europe géophysique</li><li>• L'Europe des 25 (l'Union Européenne)</li></ul> <p>2.2. <i>Aspects démographiques</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aspects démographiques de l'UE</li><li>• Aspects démographiques des pays candidats</li></ul> <p>2.3. <i>Aspects économiques</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Principaux indicateurs économiques de l'UE-25</li><li>• Bilan des grandes tendances du commerce communautaire à travers le monde</li><li>• Atouts et faiblesses économiques des Etats membres</li><li>• Les aspects économiques des Etats candidats restent-ils invariables ?</li></ul> <p>2.4. <i>Aspects politiques</i></p> <p>2.5. <i>Aspects culturels</i></p>	<p>Connaître les différents aspects (géographiques, démographiques, économiques et politiques) des membres de l'UE et des états associés.</p>
--	---

## B - Référentiel d'examens

A1 L'Europe, une histoire et une géographie.	UC A1	6 crédits	Coeff. 1
--	-------	-----------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme de questionnaire à choix multiples de 40 questions.

4 réponses sont possibles, 1 seule est valable.

Les réponses positives donnent droit à 3 points, les réponses négatives : - 1 point.

Les questions sans réponse égalent 0 point.

La durée est de 20 minutes.

En 2011, l'épreuve de Culture et Citoyenneté Européenne UC A1 "L'Europe, une histoire et une géographie" sera essentiellement tirée de l'ouvrage de référence "Enjeux et rouages de l'Europe actuelle" aux Editions FOUCHER, 8ème édition octobre 2010.

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

# 6030.102 UC A2 - Les Institutions et le droit communautaire



40 à 60 h

## A - Référentiel de formation

Contenu	Capacités
<p><b>1. Les institutions de l'Union européenne</b></p> <p><i>1.1. Le système exécutif</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Conseil européen / Le Conseil de l'Union / La Commission</li> </ul> <p><i>1.2. Le système législatif</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Parlement européen / Le Médiateur</li> </ul> <p><i>1.3. Le système juridictionnel</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Cour de Justice / Le Tribunal de première instance / La Cour des Comptes</li> </ul> <p><i>1.4. Le système bancaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Banque Centrale Européenne / La Banque Européenne d'Investissement</li> </ul> <p><i>1.5. Le système consultatif</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Comité des Régions / Le Comité Economique et Social Européen</li> </ul> <p><b>2. Les sources du droit communautaire</b></p> <p><i>2.1. Sources écrites</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le droit originaire / Le droit dérivé / Le droit conventionnel</li> </ul> <p><i>2.2. Sources non écrites</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La jurisprudence / Principes généraux du droit communautaire</li> </ul> <p><b>3. Application du droit communautaire dans l'ordre juridique des Etats</b></p> <p><i>3.1. Applicabilité immédiate</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signification de la règle / Les implications</li> </ul> <p><i>3.2. Applicabilité directe ou effet direct</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signification de la règle / Les implications</li> </ul> <p><i>3.3. La primauté du droit communautaire</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signification de la règle / Les implications</li> <li>• Application de la primauté du droit communautaire par les juridictions en France</li> </ul>	<p>Être capable de distinguer et d'expliquer le rôle, le but et le fonctionnement des différentes institutions de l'UE.</p> <p>Connaître les sources et les principes du droit communautaire et les modalités d'application dans l'ordre juridique.</p>

## B - Référentiel d'examens



A2 Les Institutions et le droit communautaires.	UC A2	6 crédits	Coeff. 1
---	-------	-----------	----------

L'épreuve, un contrôle des connaissances, est réalisée sous forme de questionnaire à choix multiples de 40 questions.

4 réponses sont possibles, 1 seule est valable.

Les réponses positives donnent droit à 3 points, les réponses négatives : - 1 point.

Les questions sans réponse égalent 0 point.

La durée de l'épreuve est de 20 minutes.

En 2011, l'épreuve de Culture et Citoyenneté Européenne UC A2 "Les Institutions et le droit communautaire" sera essentiellement tirée de l'ouvrage de référence "Enjeux et rouages de l'Europe actuelle" aux Editions FOUCHER, 8ème édition octobre 2010.

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





#### 4. Les mutations institutionnelles : le devenir de l'Union européenne

##### 4.1. Défis et mise en place de la convention européenne

- Les défis / La mise en place

##### 4.2. Composition et fonctionnement

##### 4.3. Les propositions principales sur la future gouvernance de l'Union

- La proposition franco-allemande
- Les propositions de Romano Prodi
- Autres contributions

##### 4.4. Une "Constitution" pour l'Europe

- Les débats houleux de la conférence intergouvernementale
- Le Conseil européen de Bruxelles des 12 et 13 décembre 2003
- Panorama du contenu de la première "Constitution européenne"

### B - Référentiel d'examens

A 3 Les grands enjeux de l'Europe	UC A3	6 crédits	Coeff. 2
-----------------------------------	-------	-----------	----------

#### Étude et discussion de documents (3 heures)

On fournit au candidat un dossier composé de 2 à 4 documents.

Ces documents sont chacun d'une longueur de 1/2 à 2 pages A4.

Au total, la documentation n'excède pas 4 ou 5 pages A4.

Ces documents sont d'actualité, c'est-à-dire qu'ils traitent d'un aspect ou d'un problème qui a eu un retentissement dans les médias dans les 6 mois précédents et qui fait partie du programme de l'UC A3.

Ces documents sont de types argumentatifs voire polémiques plutôt qu'informatifs. Ils prennent position sur une question qui fait débat.

L'ensemble du dossier peut contenir des textes dont les positions sont divergentes, voire opposées.

Les textes sont tirés de la presse écrite, de sites Internet ou de livres, essais, etc.

#### On demande au candidat :

de répondre à 2 questions qui vérifient la connaissance et la compréhension du problème évoqué par le dossier ; chaque réponse est entièrement rédigée sur environ 1/2 page (1 page max.) ;

de prendre position sur le problème évoqué, dans un développement composé (introduction - développement - conclusion) et argumenté, s'appuyant sur les connaissances acquises. Longueur attendue : environ 3 pages.

Cotation sur 20 : Questions : 4 + 4. Développement : 12.

L'utilisation de l'Ouvrage "Enjeux et rouages de l'Europe actuelle" est autorisée. L'exemplaire utilisé par l'étudiant doit être vierge de toute annotation.

# 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>B3</b> Langue Vivante Européenne Utilisateur élémentaire "Niveau A2 du CECR"	UC B	12 crédits*	Coeff. 4*
--	------	-------------	-----------

*\* Les étudiants préparant les diplômes européens DEESMI et DEESTH doivent présenter obligatoirement deux Langues Vivantes Européennes (UC B31 et UC B32). Dans ce cas le nombre de crédits attribués, ainsi que le coefficient appliqué sont répartis équitablement entre ces deux unités capitalisables (6 crédits par UC et le coefficient par UC est de 2)*

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 <sup>er</sup> texte	4 questions
2 <sup>ème</sup> texte	4 questions
Total	8 questions

#### **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
Total	24 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 et - 1 pour 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	<hr/> 120 points

### 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'examinateur et le candidat sur le document.

## 3. Test de compréhension orale

L'examinateur 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
<b>TOTAL</b>	<b>120 points</b>



## UC D31 Techniques professionnelles

**COMPETENCES VISEES**

A l'issue de la formation les étudiants seront capables de :

- C1 : Savoir s'adapter aux différentes situations,
- C2 : Etre capable de conjuguer potentiel et risque client
- C3 : Etre capable de travailler en équipe, mais aussi en autonomie en prenant des initiatives dans un cadre de responsabilité préalablement défini,
- C4 : Connaître son établissement et les sources de son profit
- C5 : Connaître toute la panoplie de produits de la bancassurance et leur mise à jour
- C6 : Etre capable de mener un entretien de vente et de négocier en face à face
- C7 : Faire un bilan de ses résultats afin de les améliorer

**LISTE DES COMPETENCES VISEES POUR LES DIFFERENTS MODULES PROFESSIONNELS**

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Le système bancaire français							
Les produits et services de la bancassurance							
La gestion du potentiel et du risque client							
Droit bancaire et Economie monétaire							
Les techniques de vente par téléphone							
Les techniques de vente en face à face							

## C1 - Savoir s'adapter aux différentes situations



### **DESCRIPTION DE LA COMPETENCE**

Le métier de chargé de clientèle est très vaste du fait de la large palette de produits et services proposés et des différentes typologies de clients ou prospects. L'adaptabilité est donc une qualité indispensable pour pouvoir mener à bien sa mission.

### **CONTEXTE PROFESSIONNEL DE MISE EN ŒUVRE**

La gestion de la relation client peut se dérouler en face à face avec le client ou à distance par l'intermédiaire du téléphone ou d'internet.

### **INDICATEURS DE PERFORMANCE**

Une clientèle satisfaite avec des clôtures de comptes ou services limitées.

Des clients qui deviennent prescripteurs

### **SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES**

- Assurer une veille sur le marché
- Etre capable de se remettre en question
- Se comporter en accord avec les directives de son établissement

### **CONNAISSANCES ASSOCIEES**

- Connaissance de son métier et de son environnement
- Connaissance du service compétent en interne pour des demandes spécifiques

### **CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES**

- Ouverture d'esprit
- Autonomie et esprit d'initiative
- Capacité à savoir travailler en équipe

*L'ensemble de ces compétences et de ces qualités doit s'exercer dans le respect de la déontologie bancaire.*

## C2 - Etre capable de conjuguer potentiel et risque client



### **DESCRIPTION DE LA COMPETENCE**

C'est 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.

### **CONTEXTE PROFESSIONNEL DE MISE EN ŒUVRE**

Lors de l'attribution de moyens de paiement

Lors de la négociation avec un client pour l'octroi de conditions particulières

Lors de la mise en place d'une ligne de crédit

### **INDICATEURS DE PERFORMANCE**

Rentabilité de la relation client

Le risque de non-remboursement ou d'immobilisation des capitaux

### **SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES**

- Etude de la solvabilité du client
- Prise en compte de son potentiel actuel et futur
- Application des techniques de négociation

### **CONNAISSANCES ASSOCIEES**

- Droit bancaire
- Etude approfondie lors de l'octroi d'un crédit dans le respect de la législation en vigueur
- Connaissance des garanties possibles pour minimiser les risques

### **CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES**

- Rigueur et organisation
- Ouverture d'esprit
- Capacité à convaincre pour défendre un dossier vis à vis de sa hiérarchie

*L'ensemble de ces compétences et de ces qualités doit s'exercer dans le respect de la déontologie bancaire.*

### **C3 - Etre capable de travailler en équipe, mais aussi en autonomie en prenant des initiatives dans un cadre de responsabilité préalablement défini**



#### **DESCRIPTION DE LA COMPETENCE**

Le chargé de clientèle travaille en étroite collaboration avec les collaborateurs de son agence ainsi qu'avec les différents services spécialisés du siège de son établissement. Il doit toutefois être capable de décider seul sur certains dossiers en fonction des délégations qui lui ont été accordées.

#### **CONTEXTE PROFESSIONNEL DE MISE EN ŒUVRE**

Le travail en équipe se fait de façon régulière sur les différents dossiers clients traités. Le chargé de clientèle travaille toutefois la majorité de son temps seul en autonomie.

#### **INDICATEURS DE PERFORMANCE**

Savoir quel est le collaborateur ou service concerné pour avoir la réponse souhaitée  
Capacité à déléguer

#### **SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES**

- Communication interne
- Capacité à échanger en vue d'améliorer la performance de l'agence
- Aptitude au raisonnement et à la logique

#### **CONNAISSANCES ASSOCIEES**

- Connaissance des différents métiers de son établissement
- Connaissance des objectifs stratégiques de son établissement

#### **CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES**

- Ouverture d'esprit
- Sens de la communication
- Esprit d'initiative

*L'ensemble de ces compétences et de ces qualités doit s'exercer dans le respect de la déontologie bancaire.*

## C4 - Connaître son établissement et les sources de son profit



### **DESCRIPTION DE LA COMPETENCE**

Un chargé de clientèle doit commercialiser les services de son établissement financiers en fonction de la stratégie commerciale qu'il s'est fixée et de la rentabilité des opérations générées.

### **CONTEXTE PROFESSIONNEL DE MISE EN ŒUVRE**

Lors de la prise de connaissance des objectifs le chargé de clientèle doit cerner les enjeux de cette campagne commerciale pour mieux l'accepter.

### **INDICATEURS DE PERFORMANCE**

Etre en concordance avec les campagnes commerciales  
Pouvoir expliquer les enjeux d'une campagne à ses collaborateurs

### **SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES**

- Avoir le sens de la curiosité et le souci d'enrichir en permanence ses connaissances notamment dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

### **CONNAISSANCES ASSOCIEES**

- Comprendre de quoi est composé le PNB de sa banque et savoir comment le faire évoluer

### **CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES**

- Ouverture d'esprit  
- Esprit d'analyse

*L'ensemble de ces compétences et de ces qualités doit s'exercer dans le respect de la déontologie bancaire.*

## C5 - Connaître toute la panoplie de produits de la bancassurance et leur mise à jour



### DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

Le chargé de clientèle doit être capable de répondre à tous les besoins et attentes qu'il a pu déceler chez ses clients ou prospects

### CONTEXTE PROFESSIONNEL DE MISE EN ŒUVRE

Lors d'un entretien en face à face ou au téléphone

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Capacité à vendre toute la gamme de produits et services proposée par son établissement

Résultats des ventes par rapport aux objectifs fixés

### SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES

- Etude des différents produits et services proposés par son établissement
- Appliquer la technique d'argumentation en fonction des avantages que le client recherche

### CONNAISSANCES ASSOCIEES

- Connaissances juridiques et fiscales

### CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES

- Rigueur et organisation pour se mettre régulièrement à jour sur les nouveautés
- Ecoute du client pour cerner clairement ses besoins et attentes pour pouvoir y répondre au mieux

*L'ensemble de ces compétences et de ces qualités doit s'exercer dans le respect de la déontologie bancaire.*

## C6 - Etre capable de mener un entretien de vente et de négocier en face à face



### DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

Un entretien de vente est caractérisé par différentes phases allant de la prise de contact à la prise de congés en passant par la concrétisation de la vente. Un bon entretien de vente participe non seulement à la performance commerciale de son agence, mais aussi à la fidélisation de la clientèle.

### CONTEXTE PROFESSIONNEL DE MISE EN ŒUVRE

L'entretien de vente se déroule en général en agence mais il peut également avoir lieu au domicile du client.

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Le contact permet d'accueillir et de mettre en place un climat de confiance

La découverte permet de cerner les besoins, la personnalité, les motivations et les éventuels freins du client. Il convient alors de reformuler sa demande

L'argumentation permet d'adapter les caractéristiques en avantages pour le client

Les objections doivent être repérées et traitées afin de désamorcer tous les freins du client

Il faut négocier avec le client la vente de produits et services associés

Dès que le chargé de clientèle repère les signaux d'achats il doit conclure

La prise de congés permet de fidéliser le client.

### SAVOIR-FAIRE GENERAUX ET TECHNIQUES MOBILISES

- Assurer une veille sur le marché afin de connaître la concurrence

- Savoir utiliser les techniques de questionnement et de reformulation

- Maîtriser les techniques d'argumentation ainsi que la gamme de produits proposés par son établissement

- Maître en œuvre les techniques de traitements des objections, de solutions négociées et de conclusion

### CONNAISSANCES ASSOCIEES

- Connaissance des services proposés

### CAPACITES RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES

- Empathie

- Capacité à convaincre

*L'ensemble de ces compétences et de ces qualités doit s'exercer dans le respect de la déontologie bancaire.*

## C7 - Faire un bilan de ses résultats afin de les améliorer



### DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE

Le chargé de clientèle doit être capable d'analyser ses ventes et de réaliser des mesures d'écart en fonction des objectifs fixés par sa direction au travers du tableau de bord.

### CONTEXTE PROFESSIONNEL DE MISE EN ŒUVRE

La mesure des résultats peut être quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle en fonction de la structure.

Le chargé de clientèle devra expliquer ses écarts et proposer à sa direction un plan d'action commercial

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Écarts entre les résultats nets et les objectifs.

### SAVOIR-FAIRE GÉNÉRAUX ET TECHNIQUES MOBILISÉS

- Suivi grâce au tableau de bord
- Recherche d'axes de progression

### CONNAISSANCES ASSOCIÉES

- Utilisation des tableaux de bord et des ratios
- Engagement des actions correctrices nécessaires au travers d'un plan d'action commercial

### CAPACITÉS RELATIONNELLES ET ORGANISATIONNELLES

- Esprit d'analyse et de synthèse
- Capacité à analyser ses résultats et à se remettre en question

*L'ensemble de ces compétences et de ces qualités doit s'exercer dans le respect de la déontologie bancaire.*



## Contenu

### OBJECTIFS DU MODULE

- Connaître l'univers de la banque et son évolution pour une meilleure compréhension des enjeux actuels

### CONTENU DU MODULE

- Le système bancaire français et ses liens avec l'espace européen
- Les évolutions du système bancaire français
- Les activités bancaires
- Les risques spécifiques à l'activité bancaire
- Les métiers de la banque

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Revue d'actualité régulière
- Vérification de l'apprentissage du cours



## Contenu

### OBJECTIFS DU MODULE

- Connaître et maîtriser les services proposés par les différents acteurs de la banque et de l'assurance
- Etre capable de gérer et de développer un portefeuille de particuliers en le développant de façon optimale

### CONTENU DU MODULE

#### **La banque au quotidien**

- Le compte de dépôt
- Les moyens de paiement
- Les services liés au compte

#### **L'épargne**

- L'épargne bancaire
- Les placements assurance vie
- Les placements financiers

#### **Les crédits**

- Les crédits court terme
- Les crédits moyen terme à la consommation
- Les crédits immobiliers
- Les garanties

#### **Les assurances**

- Les assurances de personnes
- Les assurances de dommage

#### **Environnement juridique et fiscal du particulier**

- Régimes matrimoniaux
- Fiscalité
- Successions
- Donations

#### **Ouverture sur le marché de la clientèle des professionnels**

- Organisation du marché
- Attente des professionnels

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Evaluation régulière sur l'apprentissage du cours
- Etude de cas



## Contenu

### OBJECTIFS DU MODULE

- Etre capable de mobiliser ses connaissances afin d'analyser une situation commerciale réelle sur un portefeuille client
- Pouvoir en déduire les décisions à prendre et les actions commerciales à entreprendre
- Savoir argumenter les solutions proposées ainsi que les actions à réaliser

### CONTENU DU MODULE

- Apprentissage des risques dans le domaine de la bancassurance
- Analyse du potentiel actuel et futur du client
- Etude de la situation présentée et des risques liés
- Etude des impacts inhérents aux différentes solutions proposées

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Evaluation sur des cas pratiques



## Contenu

### OBJECTIFS DU MODULE

- Avoir les compétences économiques et juridiques nécessaires à la vente de produits bancaires et d'assurance

### CONTENU DU MODULE

- Les marchés de capitaux
- Le marché du crédit
- Le marché des changes
- Les retraites
- La monnaie

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Apprentissage des différents concepts
- Développement structuré
- Exercices sur des cas concrets



## Contenu

### OBJECTIFS DU MODULE

- Donner la meilleure image possible de votre établissement
- Utiliser efficacement le téléphone tant pour les appels entrants que pour les appels sortants
- Maîtriser la communication au téléphone et ses enjeux

### CONTENU DU MODULE

#### **Schéma de la communication téléphonique**

- L'analyse des enjeux et des difficultés de l'expression téléphonique

#### **Les appels entrants**

- Savoir transmettre au service compétent
- Gérer les réclamations
- Trouver une solution négociée

#### **Les appels sortants**

- Maîtriser la technique de prise de rendez-vous téléphonique
- Maîtriser la technique de vente par téléphone

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Réalisation de simulations téléphoniques enregistrées et analysées



## Contenu

### OBJECTIFS DU MODULE

- Acquérir des techniques et des méthodes qui permettent de vendre plus facilement
- Améliorer la capacité de communication, de persuasion, afin de conclure positivement ses entretiens de vente et de développer une relation de confiance avec ses clients

### CONTENU DU MODULE

#### **La phase de contact**

- Comprendre l'importance de la présentation
- Savoir créer un climat de confiance

#### **La phase de découverte**

- Savoir découvrir les attentes du client
- Savoir découvrir ses motivations et ses freins
- Etre capable de garder le contrôle de l'entretien
- Maîtriser les différentes techniques de reformulation

#### **La phase d'argumentation**

- Savoir adapter les caractéristiques en avantages personnalisés
- Choisir les bons arguments
- Illustrer son argumentation
- Faire valider ses arguments par le client

#### **Les réponses aux objections**

- Anticiper les différentes objections qui peuvent être rencontrées
- Savoir les traiter

#### **La négociation**

- Trouver un rapport gagnant gagnant
- Utiliser la technique de la multi vente

#### **La conclusion**

- Repérer les signaux d'achat
- Maîtriser les techniques de conclusion

#### **La prise de congé**

- S'assurer de la satisfaction du client
- Mettre en place une relation future

### METHODES PEDAGOGIQUES

- Réalisation de simulations de vente en face à face



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, une histoire et une géographie	A1	6	1	QCM	0h20	QCM	0h20
A2 Les Institutions et le droit communautaire	A2	6	1	QCM	0h20	QCM	0h20
A3 Les grands enjeux de l'Europe	A3	6	2	Etude et discussion	3h	Etude et discussion	3h
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
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>20</b>				
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"><li>- Montrer une présentation générale correcte</li><li>- s'exprimer par oral correctement et clairement ;</li><li>- organiser ses idées ;</li><li>- maîtriser le déroulement de l'épreuve ;</li><li>- gérer son temps ;</li><li>- choisir ses arguments ;</li><li>- convaincre ;</li><li>- faire preuve d'écoute active.</li></ul>
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"><li>- Maîtriser parfaitement les documents qu'il apporte ;</li><li>- 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).</li></ul>
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"><li>- 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.</li></ul>