



Federation for **ED**ucation in **EU**rope
Fédération Européenne Des Ecoles

Bachelor européen

Banque : Marché des professionnels

www.fede.education
version 0220





La Fédération Européenne Des Écoles - Federation for EDucation in Europe - FEDE

La FEDE est une Organisation Internationale Non Gouvernementale (OING), institution supranationale, créée en Suisse en 1963, dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe et du statut consultatif auprès de la Francophonie.

Elle fédère un réseau international de plus de 500 établissements d'enseignement supérieur et professionnel, dans 35 pays et sur 4 continents qui partagent un projet commun d'excellence académique, d'innovation pédagogique, de recherche scientifique et d'ouverture au monde.

La FEDE délivre plus de 150 diplômes et certificats européens accessibles en français et en anglais, pour certains en plusieurs langues européennes (espagnol, allemand, italien, roumain etc.), du Foundation Degree, Bachelor européen, Mastère européen, MBA européen, jusqu'au DBA Doctorate of Business Administration.

La FEDE rassemble un réseau international de plus de 200 000 personnes.

SOMMAIRE

PRESENTATION	5
Contexte	5
Objectifs et compétences	5
Perspectives d'emploi	5
VAE – Validation des Acquis de l'Expérience	6
Bibliographie	6
UNITES CAPITALISABLES ET HORAIRES INDICATIFS	7
ARCHITECTURE DU DIPLOME FEDE	8
UC D31	10
Expertise professionnelle	10
A. Formation	10
B. Évaluation	15
C. Coefficient et crédits ECTS	15
UC D32.1	16
Entretien de vente	16
A. Objectifs	16
B. Evaluation	16
C. Coefficient et crédits ECTS	17
UC D32.2	18
Epreuve Professionnelle de Soutenance	18
A. Objectifs	18
B. Stage ou Projet tutoré	18
C. Évaluation	18
D. Coefficient et crédits ECTS	22
UC B31	24
Langue Vivante Européenne 1	24
A. Objectif	24
B. Formation	24
C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des étudiants par la FEDE	25
D. Évaluation	25
E. Coefficient et crédits ECTS	27
UC A2	29
Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action	29
A. Objectifs	29
B. Formation	29
C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des étudiants par la FEDE	31
D. Évaluation	31
E. Coefficient et crédits ECTS	31
UC A3	32
Le management interculturel et les ressources humaines	32
A. Objectifs	32
B. Formation	32
C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des étudiants par la FEDE	35
D. Évaluation	35
E. Coefficient et crédits ECTS	35

LEXIQUE

UC : Unité Capitalisable

UE : Unité d'Enseignement

ECTS : Le terme ECTS signifie *European Credits Transfer System* en anglais, soit système européen de transfert et d'accumulation de crédits

CECRL : Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues

LV : Langue Vivante

PRESENTATION

Contexte

Le secteur bancaire, ultra concurrentiel, doit faire face à de profondes et rapides mutations qui obligent l'ensemble de ses acteurs à s'adapter en diversifiant leurs offres et services pour répondre au mieux aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante et avertie.

Pour servir tous les clients professionnels dans un cadre juridico-économique strict et en constante mutation, les banques ont créé des équipes spécialisées capables d'accompagner les projets des clients. Dans ce contexte, le chargé de clientèle professionnels conseille et accompagne ses clients professionnels (professions libérales, commerçants, artisans...) dans la gestion et le développement de leurs activités.

Le Bachelor Européen Banque : marché des professionnels développe des savoirs, savoir-faire et savoir-être visant à transmettre une solide expertise du métier. Le chargé de clientèle de professionnels apprend ainsi à mettre en œuvre avec réactivité de solides compétences techniques, commerciales, relationnelles et opérationnelles pour lui permettre d'appréhender au mieux ses missions.

Objectifs et compétences

- Développer et gérer un portefeuille de clients professionnels
- Apporter un conseil optimisé, en matière juridique, fiscale et financière
- Accompagner l'évolution et les changements de l'entreprise
- Conduire une analyse économique et financière de la situation du client, évaluer et suivre le risque
- Proposer des produits de gestion de trésorerie
- Analyser la rentabilité dégagée par le client
- Proposer des produits d'assurance adaptés au besoin de l'entreprise
- Traiter les opérations engagées par le client professionnel à titre personnel avoir la maîtrise des solutions à proposer à un client en fonction de son/ses besoins
- Être à l'écoute, pour découvrir les réels besoins du client ; être rigoureux, dans son apprentissage, dans l'actualisation permanente de ses compétences et dans le suivi de la relation client
- Être polyvalent, et avoir une capacité d'adaptation forte, le secteur étant en pleine mutation

Perspectives d'emploi

Détenir un Bachelor européen de la FEDE, c'est bénéficier de nouvelles opportunités et d'un réseau professionnel international.

Le Bachelor européen Banque : marché des professionnels prépare les futurs professionnels des écoles FEDE aux fonctions de :

- Chargé(e) de clientèle de professionnel : gère un portefeuille de clientèle (Entrepreneur individuel ou petite société, clientèle associative, professions libérales), commercialise des services bancaires, des solutions d'assurance, de crédit et de placement.
- Chargé(e) de service à la clientèle
- Après quelques années d'expérience : Chargé(e) de clientèle entreprise : gère un portefeuille de clientèle (Entreprise de taille intermédiaire, ou grande société)

Cette formation vise les jeunes diplômés, maîtrisant les techniques bancaires relatives à la clientèle des particuliers et désireux d'acquérir la connaissance des produits et services destinés aux professionnels, ainsi que les fondamentaux de l'analyse du risque.

Banque: Marché des professionnels

La mission des chargés de clientèle de professionnel s'organise autour de trois axes :

- gérer et développer quantitativement et qualitativement un portefeuille de clientèle de professionnels dans le cadre de la politique commerciale arrêtée par son établissement
- contribuer au développement de son établissement par son action commerciale auprès des clients professionnels
- développer l'approche globale des clients professionnels

VAE – Validation des Acquis de l'Expérience

La Validation des Acquis de l'Expérience est une démarche volontaire pour toute personne souhaitant obtenir une certification en validant son expérience sans nécessairement suivre une formation. Une seule condition : avoir au moins 1 an d'expérience en lien direct avec la certification choisie.

Le Bachelor européen Banque : marché des professionnels est accessible par la VAE.

La VAE demandant une réflexion et un travail personnel important, il est essentiel de bien constituer le dossier qui démontrera l'expérience et les compétences du demandeur. La FEDE propose un accompagnement personnalisé.

Bibliographie

- Jean-Marc Tariant, *Guide pratique des relations banque-entreprise : optimiser, financer, sécuriser, négocier, comprendre*, Paris : Eyrolles : Éd. d'Organisation, 2011
- Sylvie Cieply, *Quel avenir pour la relation banque-entreprise ?*, Caen : éditions ems, 2018
- Aurélien Giraud, *Pratique des produits bancaires : banque et fiscalité du particulier : techniques, conseils et astuces*, Paris : Eyrolles, 2014
- Françoise Ferré, *Fiscalité des entreprises et des particuliers : intégration fiscale*, Paris : Bréal, 2018
- Florent Deisting, Jean-Pierre Lahille, *Analyse financière*, Malakoff : Dunod, 2017

UNITES CAPITALISABLES ET HORAIRES INDICATIFS

	Liste des unités capitalisables	Contenu	Horaires indicatifs en face à face pédagogique
Épreuves obligatoires	UE D UC D31	Expertise professionnelle	340 à 370 h
	UC D32	Stage ou projet tutoré	12 semaines
	UE B UC B31*	Langue vivante européenne 1 <i>Utilisateur indépendant</i>	80 à 100 h
	UE A UC A2	Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action	40 à 60 h
	UC A3	Le management interculturel et les ressources humaines en Europe	40 à 60 h
Épreuves facultatives	UC B32*	Langue vivante 2 <i>Utilisateur indépendant</i>	
	UC B33*	Langue vivante 3 <i>Utilisateur indépendant</i>	

* Le référentiel d'examens est commun pour toutes les langues vivantes, qu'il s'agisse d'une langue vivante 1 (UC B31), langue vivante 2 (UC B32) ou langue vivante 3 (UC B33).

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 passe les épreuves du domaine européen et du domaine professionnel.

ARCHITECTURE DU DIPLOME FEDE

Bachelor européen Banque : marché des professionnels				Temps plein, temps partiel, alternance		Formation tout au long de la vie	
Épreuves	U.C.	ECTS	Coeff.	Forme ponctuelle	Durée	Forme ponctuelle	Durée
D3 Expertise Professionnelle	D31	21	7	Épreuve professionnelle écrite	4h00	Épreuve professionnelle écrite	4h00
	D32.1	7	2	Entretien de vente	30 min preparation 50 min entretien	Entretien de vente	30 min preparation 50 min entretien
	D32.2	14	4	Entretien professionnel	30 min	Entretien professionnel	30 min
B31 Langue Vivante Européenne 1	B31.1	6	2	Écrit	1 h	Écrit	1 h
	B31.2	6	2	Oral	45min	Oral	45min
A2 Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action	A2	3	1	QCM en ligne	40 min	QCM en ligne	40 min
A3 Le management interculturel et les ressources humaines en Europe	A3	3	2	QCM en ligne	40 min	QCM en ligne	40 min
Total		60	20				
Epreuves facultatives	B32 Langue Vivante 2	B32	6	Écrit + Oral	105 min	Écrit + Oral	105 min
	B33 Langue Vivante 3	B33	6	Écrit + Oral	105 min	Écrit + Oral	105 min

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

Banque: Marché
des professionnels

UE D | Expertise
Professionnelle

UC D31

Expertise professionnelle

A. Formation

L'unité capitalisable D31 repose sur le programme pédagogique développé dans le référentiel « **Expertise professionnelle** », disponible en version numérique, et sur lequel reposera l'évaluation.

Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 340 à 370 heures.

Contenu	Capacités attendues
1. L'environnement bancaire et la relation clientèle (120 – 130 heures)	
<p>1. Système bancaire français au sein de l'Europe et du Monde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du contexte économique européen et de la place des banques au sein de cette économie <ul style="list-style-type: none"> - Les Banques Centrales - Rôle du système bancaire dans l'économie - Actualité sur la solidité financière des établissements et les répercussions sur l'économie - Les normes Bal II et Bal III, opportunités et/ou contraintes • Description du marché bancaire <ul style="list-style-type: none"> - Etablissement de crédit - Etablissement d'investissement - Organisme de tutelle - Organisme de contrôle - Les risques spécifiques à l'activité bancaire - Les sources de profits et la notion de PNB • Présentation des principaux acteurs économiques. <ul style="list-style-type: none"> - Les ménages - Les entreprises - Les artisans, les professions libérales, - Les associations - L'état et les administrations publiques - Les autres banques ou institutions financières et d'assurance • Les opportunités professionnelles du système bancaire <ul style="list-style-type: none"> - Back office - Middle office - Front office 	<p><i>Être capable d'appréhender le monde bancaire, ses opportunités professionnelles et ses menaces</i></p> <p><i>Percevoir les changements de l'environnement et décliner la stratégie de l'établissement bancaire</i></p> <p><i>Découvrir les contraintes réglementaires qui régissent les banques</i></p> <p><i>Connaitre l'environnement des banques</i></p>

<p>2. Les étapes de la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparation de l'entretien <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de son portefeuille client et de sa zone de chalandise - La connaissance client - Recherche dans les fichiers bancaires - Utilisation d'internet dans la connaissance client - La fiabilisation des bases de données • La découverte des besoins et identification des priorités clients <ul style="list-style-type: none"> - Financement d'activité ou investissement professionnel - Optimiser sa fiscalité - Préparation de la retraite - Gestion des flux - Projet immobilier - Epargne salariale - Protection des biens et des personnes • Présentation des solutions <ul style="list-style-type: none"> - Reformulation - Hiérarchisation des solutions - Aides à la vente • Conclusion de la vente et de l'entretien <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir l'engagement client - Les obligations règlementaires - Mise à jour des bases de données - Organisation du prochain contact <p>3. Le développement de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prospects spontanés <ul style="list-style-type: none"> - Opportunités - Risques • La recommandation <ul style="list-style-type: none"> - Opportunités - Risques • Les apporteurs d'affaires <ul style="list-style-type: none"> - Opportunités - Risques • Les prescripteurs <ul style="list-style-type: none"> - Opportunités - Risques 	<p><i>Elaborer et conduire des actions de développement interne et externe d'un portefeuille client</i></p> <p><i>Apprendre à combiner, synthétiser et confronter des informations de registres différents afin de formuler une conclusion</i></p> <p><i>Développer différents scénarios en situation systémique touchant à plusieurs domaines</i></p> <p><i>Piloter et arbitrer l'ensemble des moyens propres et fonctionnels de mises en œuvre de vos solutions</i></p> <p><i>Savoir fidéliser un client, organiser son activité sur du long terme avec des résultats commerciaux</i></p> <p><i>Identifier les pistes d'accroissement de la base de clientèle en sachant privilégier les solutions en fonction des résultats attendus</i></p> <p><i>Comprendre l'importance de l'approche multicanal dans le développement du PNB et la réduction des coûts.</i></p>
--	--

<p>4. L'approche Omni-canal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les raisons du développement de l'omni-canal <ul style="list-style-type: none"> - changement des habitudes de consommation - évolutions technologiques - Optimisation des coûts fixes des banques • Présentation des principaux points de contact <ul style="list-style-type: none"> - Agence - Internet et réseaux sociaux - Application - Centre de relation téléphonique • Les évolutions récentes <ul style="list-style-type: none"> - le RDV dématérialisé - Utilisation des réseaux sociaux - Les agrégateurs <p>5. Les services de base de la banque</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'entrée en relation <ul style="list-style-type: none"> - Les vérifications d'usages - Les risques de fraude, de blanchiment, ou de contournement des sanctions internationales • Les moyens de paiement <ul style="list-style-type: none"> - Espèces - Chèques - Virement - Cartes de paiement - Prélèvement - Effets de commerce - Flux internationaux - Solutions de E-commerce • Fonctionnement compte professionnel <ul style="list-style-type: none"> - Spécificité - frais courants et signification - Intérêts pour la banque 	<p><i>Connaitre son environnement concurrentiel</i></p> <p><i>Connaitre les services de base</i></p>
2. Les fondamentaux du marché professionnel (120-130 heures)	
<p>1. L'environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction <ul style="list-style-type: none"> - Environnement juridique - Environnement fiscal • Le fonctionnement des personnes morales <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes formes juridiques - La création et la reprise de sociétés - Les régimes d'imposition des entreprises et de leurs dirigeants 	<p><i>Connaitre l'environnement des clients</i></p> <p><i>Comprendre les notions essentielles qui dirigent le choix de la solution</i></p>

<p>- La cession d'entreprise et ses conséquences pour le patrimoine du chef d'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'entrepreneur individuel - Généralité - Spécificité et statut EIRL <p>2. L'analyse financière</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mécanisme fondamentaux de la comptabilité - Les principales règles comptables - Les différentes liasses fiscales <ul style="list-style-type: none"> • Le Bilan - Emplois - Ressources <ul style="list-style-type: none"> • Le compte de résultats - Produits - Charges - Marge brute d'autofinancement <ul style="list-style-type: none"> • Soldes intermédiaires de gestion - La valeur ajoutée - La marge <ul style="list-style-type: none"> • Les principaux ratios d'aide à la décision - Fonds de roulement - Besoin en fonds de roulement - Trésorerie - Ratio d'endettement <ul style="list-style-type: none"> • La synthèse - Constat d'une situation - Analyse d'une évolution - Perspective d'évolution <p>3. Les différents risques du marché professionnel et leurs conséquences sur l'accompagnement bancaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difficulté de commercialisation de biens ou de services - Débouchées commerciales - Situation concurrentielle et évolution - Evolution technologique - Evolution réglementaire <ul style="list-style-type: none"> • Les risques dans la gestion de l'entreprise - Le gérant - Les investissements - La gestion du personnel 	<p><i>Savoir accompagner le chef d'entreprise dans son organisation patrimoniale tant sur le plan de l'entreprise que du côté personnel.</i></p> <p><i>Pouvoir établir une analyse financière complète pour faciliter la prise de décision</i></p> <p><i>Savoir déchiffrer un bilan et un compte de résultat</i></p> <p><i>Savoir exploiter les soldes intermédiaires de gestion</i></p> <p><i>Savoir présenter les avantages et inconvénients résultant d'une analyse financière</i></p> <p><i>Connaitre les risques pouvant interférer dans la relation commerciale avec un client Pro. Cette partie abordera les éléments à prendre en compte en complément d'une analyse financière pour accorder, renouveler, dénoncer des engagements, mais également pour déterminer les besoins d'un client et lui proposer l'accompagnement le plus adapté</i></p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • L'incidence dans le suivi de la relation commerciale - Dans la gestion quotidienne - Dans la gestion des engagements 	
3. Les réponses aux principaux besoins des clients professionnels (100 - 110 heures)	
<p>1. Le financement du cycle d'exploitation et le financement des investissements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le plan de trésorerie et l'analyse des flux - A partir des éléments comptables - A partir de relevés de comptes <ul style="list-style-type: none"> • Les concours liés au cycle d'exploitation - Facilité de caisse - Crédit court terme - Découvert autorisé - Découvert non autorisé et droit à tirage <ul style="list-style-type: none"> • Les concours adossés au poste clients - L'escompte - Le Dailly - L'affacturage <ul style="list-style-type: none"> • Définition de la notion d'investissement - Le retour sur investissement - Le facteur temps - Le taux interne de rentabilité <ul style="list-style-type: none"> • Les concours spécifiques en fonction du type d'investissement - Le financement classique - Le crédit-bail mobilier et immobilier - La location longue durée - les engagements internationaux <ul style="list-style-type: none"> • Les garanties - Les contres-garanties - Les cautions personnelles - Les suretés réelles <ul style="list-style-type: none"> • La vie des engagements - La mise en place - Le renouvellement - La révision des engagements - La dénonciation - Le soutien abusif <p>2. La gestion des excédents de trésorerie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les placements court terme -Sicav monétaire - compte à terme court terme. • Les placements moyen et long terme 	<p><i>Adopter une approche globale du client et savoir identifier les différents types de risques dans la gestion des engagements</i></p> <p><i>Connaitre les différentes solutions que la banque peut proposer en fonction du besoin du client</i></p> <p><i>Maitriser la notion d'engagement dans la durée</i></p> <p><i>Proposer des solutions adaptées à l'appétence aux risques spécifiques d'un professionnel</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> - Compte à terme - Certificat de dépôt - L'épargne financière - Les solutions de placement immobilier <p>3. Les assurances et l'épargne salariale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les assurances réservées aux professionnels - Principes de bases <ul style="list-style-type: none"> • La protection du dirigeant - Les assurances responsabilité civile personnelle » - L'assurance perte d'emploi du dirigeant - Les contrats de prévoyance pour les travailleurs non-salariés <ul style="list-style-type: none"> • La protection des engagements - L'assurance emprunteur <ul style="list-style-type: none"> • La protection de l'activité - Les contrats Homme clé - Les contrats Frais généraux <ul style="list-style-type: none"> • Les contrats d'assurance des biens - L'assurance des moyens de paiement - L'assurance immobilière - L'assurance flotte de véhicule à moteur <ul style="list-style-type: none"> • Les solutions d'épargne salariales - intérêts pour l'entreprise - Intérêts pour les salariés - fonctionnement générale et présentation de quelques supports (exemple : PERCO, PEE...) 	<p><i>Connaitre les fondamentaux de l'assurance</i></p> <p><i>Être en mesure de distinguer les différents contrats et d'en mesurer la pertinence et les principaux avantages commerciaux en fonction d'une situation donnée</i></p>
---	---

B. Évaluation

Forme de l'épreuve : Étude de cas

Durée : 4 heures

Barème : 120 points

À partir d'un cas concret, conçu à l'aide de données réelles, le candidat doit devra résoudre un cas pratique reprenant différentes situations afin de valider les compétences en gestion de la relation clients.

Au-delà du contrôle de connaissances, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse du candidat, le réalisme et la cohérence de ses propositions et permettre de vérifier ses qualités de communication professionnelle.

De nature synthétique, l'étude de cas qui a pour objet la gestion de clientèle de professionnels, fait appel aux techniques marketing de la banque et des assurances, utilise les outils de gestion, peut mobiliser toutes les connaissances précédemment acquises par le candidat relevant de l'environnement bancaire et la relation clientèle. L'utilisation de la calculatrice est autorisée.

C. Coefficient et crédits ECTS

Ce module vaut coefficient 7 et permet de capitaliser 21 crédits ECTS.

UC D32.1

Entretien de vente

A. Objectifs

L'épreuve doit simuler un entretien de vente qui vise à mesurer la maîtrise des techniques de vente du chargé de clientèle de professionnels.

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

B. Evaluation**Durée de l'épreuve :**

- Préparation : 30 minutes
- Passage : 50 minutes

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. Il dispose de 30 minutes pour préparer son intervention.

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

1. Déroulement de l'interrogation

1. Le candidat devra pendant 10 minutes présenter son établissement, ses objectifs et la façon dont il a préparé son entretien de vente
2. 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. Le candidat fait un bilan de sa prestation (10 minutes), en dégage les moments clés pour pouvoir faire un bilan de son entretien

2. Objectifs et critères d'évaluation

Compétences évaluées	Critères d'évaluation
1. Présentation de l'établissement (10 points)	Le candidat devra être capable de : <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les informations nécessaires à l'entretien et réaliser un diagnostic sur la situation du client - Définir et justifier ses objectifs qualitatifs et quantitatifs et la stratégie pour les atteindre - Développer un propos clair et structuré, s'exprimer professionnellement et avec conviction
2. Simulation de vente (40 points) <i>Compétences commerciales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir, prendre contact et créer un climat propice à l'entretien - Découvrir et contrôler les besoins et projets par le questionnement et la reformulation

Banque: Marché des professionnels

<p><i>Compétences comportementales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser la synthèse des besoins et projets découverts - Elaborer une proposition adéquate et argumenter en utilisant les outils adaptés - Détecter et traiter les objections - Elaborer une solution négociée en tenant compte du potentiel du client - Conclure et formaliser un accord - Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client, mettre en place la relation future - Présentation, aisance, clarté - Ecoute, empathie, conseil - Conviction, persévérance, pugnacité - Réalisme, cohérence, pertinence
<p>3. Bilan - Auto évaluation du candidat (10 points)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser l'entretien par rapport à ses objectifs et sa stratégie annoncée - Repérer les moments clés et les analyser - Etablir le bilan de l'entretien et tirer les enseignements

C. Coefficient et crédits ECTS

Ce module vaut coefficient 2 et permet de capitaliser 7 crédits ECTS

UC D32.2

Epreuve Professionnelle de Soutenance

A. Objectifs

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.

B. Stage ou Projet tutoré

Stage

Durée : 12 semaines

Contenu : Réalisation d'une ou plusieurs actions en rapport avec le domaine de la gestion d'une clientèle de professionnels.

Capacités attendues : Appréhender les réalités d'une activité dans le domaine de la banque (clientèle de professionnels)

Ou

Projet tutoré

Durée : ¼ du volume de la formation, hors stage

Contenu : 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 professionnels, négociée en début d'année sur proposition d'une organisation ou de groupe et validée par le tuteur enseignant.

Capacités attendues : Mettre en œuvre une stratégie permettant la réalisation effective d'une action dans le domaine de la gestion de clientèle de professionnels.

C. Évaluation

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 de 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'activité.

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

1.3. Les travaux théoriques

L'obtention d'un stage en entreprise doit constituer la priorité mais les candidats peuvent éventuellement, en accord avec leur établissement de formation, 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'activité. Le document écrit présenté au titre de recherches théoriques est un mémoire.

Ce document écrit constitue une partie du travail évalué par le jury. En tant que tel, il est donc un objet d'évaluation et représente 50% de 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

Le document écrit sera saisi au traitement de texte et présentera les caractéristiques suivantes :

- Format A4 ;
- Nombre de pages : de l'ordre de 40 pages (plus ou moins 20 %) hors annexes ;
- Impression recto seul ;
- Marges 2,5 cm de chaque côté ;
- Interligne 1,5 ;
- Relié.

Le rapport ou mémoire peut contenir quelques annexes essentielles qui ne doivent pas dépasser un volume maximum de 10 feuilles A4.

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

La page de titre doit comporter les mentions suivantes :

- Nom et prénom du candidat ;
- Numéro de candidat attribué par la FEDE ;
- Titre éventuel du rapport ou du mémoire ;
- « Examens de la FEDE » ;

- « Rapport d'activité [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. L'épreuve dure 30 minutes. Pas de temps de préparation.

La soutenance orale représente 50% de la note finale.

3.1. Exposé théorique (10 à 15 min)

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 auxquelles 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...

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 apporté avec lui.

Le candidat a aussi la possibilité d'utiliser les techniques de présentation qu'il juge utiles (par exemple : présentation assistée sur ordinateur...) pourvu qu'il soit autonome dans l'utilisation de ces outils et qu'il reste dans le temps imparti.

Pendant cet exposé de 10 à 15 minutes, le candidat ne sera pas interrompu.

3.2. Discussion avec le jury (15 à 20 min)

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...

4. 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) :

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 une pensée construite sur des problèmes techniques liés au monde de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Démontrer son savoir-faire professionnel dans un contexte technique lié à sa spécialité et conforme au niveau visé

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 (documentations, 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

D. Coefficient et crédits ECTS

Ce module vaut coefficient 4 et permet de capitaliser 14 crédits ECTS.

Banque: Marché
des professionnels

UE B

Langue Vivante
Européenne

UC B31

Langue Vivante Européenne 1

Utilisateur indépendant – Niveau B1 du CECR

Le référentiel de cette unité d'enseignement est commun pour toutes les langues vivantes, qu'il s'agisse d'une langue vivante 1 (UC B31), langue vivante 2 (UC B32) ou langue vivante 3 (UC B33).

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 (facultatives)** : Allemand, Anglais, Arabe, Chinois, Espagnol, Français, Italien, Portugais

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

A. Objectif

Acquérir le niveau B1 écrit et oral de maîtrise d'une langue européenne.

B. Formation

Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 80 à 100 heures.

Utilisateur Indépendant, Niveau B1 du Cadre Européen Commun de Référence du Conseil de l'Europe

Écouter	Je peux comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail, l'école, les loisirs... Je peux comprendre l'essentiel de nombreuses émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui m'intéressent à titre personnel ou professionnel si l'on parle d'une façon relativement lente et distincte.
Lire	Je peux comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative à mon travail. Je peux comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits dans des lettres personnelles.
Prendre part à une conversation	Je peux faire face à la majorité des situations que l'on peut rencontrer au cours d'un voyage dans une région où la langue est parlée. Je peux prendre part sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (par exemple famille, loisirs, travail, voyage et actualité).
S'exprimer oralement en continu	Je peux m'exprimer de manière simple afin de raconter des expériences et des événements, mes rêves, mes espoirs ou mes buts. Je peux brièvement donner les raisons et explications de mes opinions ou projets. Je peux raconter une histoire ou l'intrigue d'un livre ou d'un film et exprimer mes réactions.
Écrire	Je peux écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui m'intéressent personnellement. Je peux écrire des lettres personnelles pour décrire expériences et impressions.

C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des étudiants par la FEDE

La FEDE met à la disposition des écoles et des étudiants de très nombreuses annales d'évaluation (sujets et corrigés).

D. Évaluation**UC B31.1 – Langue Vivante Européenne 1 (Epreuve écrite)**

Nota : aucun dictionnaire n'est autorisé.

Durée : 1 heure

1. Compréhension écrite

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

1er texte : 4 questions

2ème 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 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 : **120 points**

UC B31.2 – Langue Vivante Européenne 1 (Epreuve orale)

Nota : aucun dictionnaire n'est autorisé.

Durée : 45 minutes

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 Langue Vivante**1. L'Europe**

- La citoyenneté européenne ;
- Les institutions politiques européennes (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 à l'UE A).

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 LV (Langue Vivante) choisie par l'étudiant.

3. Économie générale

- La monnaie et les marchés financiers ;
- La mondialisation.

4. Vie pratique

- Lettre d'entreprise : demande de renseignements, proposition, commande, réservation... (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 Bachelors Européens) ;
- Offres d'emploi (lecture et réponse) ;
- Le téléphone : expressions-types / appels / réceptions d'appels...

- 5. **Communication**
 - Relations publiques, publicité ;
 - Nouveaux moyens technologiques de communication.
- 6. **Arts, culture et patrimoine**
 - Histoire, civilisations et sociétés ;
 - Grands courants de pensées.
- 7. **Sujets d'actualité**
 - Grands sujets de politiques européennes et internationales ;
 - Sujets de société : environnement, santé...

Notation de l'épreuve orale - Capacités évaluées :

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

E. Coefficient et crédits ECTS

L'épreuve écrite UC B31.1 vaut coefficient 2 et permet de capitaliser 6 crédits ECTS.

L'épreuve orale UC B31.2 vaut coefficient 2 et permet de capitaliser 6 crédits ECTS.

UE A | Culture et Citoyenneté
Européennes

UC A2

Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action

A. Objectifs

- Comprendre le modèle européen et ses particularités, aux plans historique et culturel ;
- Acquérir des connaissances précises sur les institutions européennes et leur fonctionnement ;
- Comprendre le modèle européen d'un point de vue réglementaire et juridique ;
- Acquérir un ensemble de savoirs nécessaires pour envisager la création d'une activité économique dans un pays de l'Union européenne.

B. Formation

L'unité capitalisable A2 repose sur le programme pédagogique développé dans le référentiel « **Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action** », disponible en version numérique, et sur lequel reposera l'évaluation.

Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 40 à 60 heures.

Contenu	Capacités attendues
Chapitre 1 : Géopolitique de l'Europe → Fiches CCE soumises à évaluation : 1, 2, 3	
<ul style="list-style-type: none"> • Géographie : le continent européen, un isthme avec des limites naturelles et conventionnelles • Identité européenne façonnée par l'histoire depuis 2000 ans à partir des socles hellénique, romain et judéo-chrétien • Identité européenne portée par de grands mouvements de pensée (Renaissance au XV^{ème} siècle, Humanisme au XVI^{ème} siècle, Lumières au XVIII^{ème} siècle, Romantisme au XIX^{ème} siècle) • Le principe des Etats Nations au XIX^{ème} siècle et début XX^{ème} siècle prend le pas sur l'idée européenne • La renaissance de l'idéal européen aux lendemains de la seconde guerre mondiale • Des critères géopolitiques mais surtout politiques et culturels au cœur de la construction européenne depuis la seconde guerre mondiale 	<i>Connaître la géopolitique et l'histoire de l'Europe pour aborder, comprendre, analyser l'actualité européenne et pour mesurer les enjeux et défis de la construction européenne</i>
Chapitre 2 : Histoire contemporaine de la construction européenne → Fiches CCE soumises à évaluation : 4, 5, 6 → Fiche CCE hors-évaluation : 7	
<ul style="list-style-type: none"> • Les prémices de la construction européenne de 1945 à 1949 • La formation de l'Europe communautaire entre 1946 et 1956 • La CEE entre 1957 et 1968 • Elargissement et Approfondissement : accélération de deux processus de 1969 à 2000 • L'élargissement entre 2004 et 2013 • La philosophie politique européenne sur les élargissements de 2003 à nos jours 	<i>Connaître l'histoire contemporaine de la construction européenne à travers notamment les procédés et les moyens mis en œuvre par l'Union européenne (UE) pour répondre aux défis politiques européens et méditerranéens mais également aux défis de la mondialisation</i>

Chapitre 3 : Le fonctionnement de l'Union européenne	
<p>→ Fiches CCE soumises à évaluation : 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22</p> <p>→ Fiche CCE hors-évaluation : 19</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Les 6 Traités européens <ul style="list-style-type: none"> - Apports et nature dominante • Le Droit de l'Union européenne (UE) <ul style="list-style-type: none"> - Définition - Sources du Droit communautaire - Fondements de l'UE : principes et implications (primauté, subsidiarité, attribution des compétences) - répartition des compétences avec les domaines d'action <ul style="list-style-type: none"> - valeurs démocratiques - économie de marché - 5 libertés fondamentales • Les 7 Institutions et les 4 principaux Organes européens <ul style="list-style-type: none"> - Fonctionnement et objectifs - Interactions entre eux - Interventions du citoyen européen • Les droits du citoyen européen <ul style="list-style-type: none"> - Protection des Droits de l'Homme (la CEDH de 1950 du Conseil de l'Europe et la Charte des droits fondamentaux de 2000 de l'Union européenne) - Droits liés à la citoyenneté européenne 	<p><i>Connaître et comprendre le Droit de l'Union (ou Droit communautaire) : ce qu'il recouvre et de quelle manière, son fonctionnement et ses rouages, sa protection de plus en plus accrue vis-à-vis du citoyen européen, et ce qu'il implique pour aujourd'hui et pour demain</i></p> <p><i>Comprendre et assimiler le transfert ou le partage volontaire de la souveraineté des Etats à l'UE qui les représente</i></p> <p><i>Intégrer l'objectif pratique : savoir utiliser les principes de l'UE dans l'environnement personnel ou professionnel (par tous citoyens européens, étrangers, étudiants, professionnels installés en Europe ou à l'étranger)</i></p> <p><i>Comprendre que le citoyen (dans son acception la plus large) est le destinataire final des règles édictées par l'UE</i></p> <p><i>Comprendre que les règles et les droits issus de l'UE et du Conseil de l'Europe sont protecteurs des intérêts du citoyen</i></p>
Chapitre 4 : Enjeux, défis et avenir de la construction européenne	
<p>→ Fiche CCE soumise à évaluation : 23</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • L'avenir de l'UE conditionné par les défis européens et mondiaux • Son avenir : Union fédérale ? Union resserrée à cercles concentriques ? Union de libre-échange ? Reprise totale de la souveraineté des Etats ? 	<p><i>Mesurer les enjeux et défis européens et mondiaux (drogue, immigration, populisme...) pour mieux cerner les desseins à venir de la construction européenne</i></p>
Chapitre 5 : L'Union européenne, l'Europe et le monde	
<p>→ Fiches CCE soumises à évaluation : 24, 26, 27, 28, 29</p> <p>→ Fiches CCE hors-évaluation : 25, 30, 31</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Les Organisations internationales <ul style="list-style-type: none"> - Le Conseil de l'Europe - L'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE) • Les OING et leur rôle 	<p><i>Comprendre le Conseil de l'Europe et l'Organisation pour la sécurité et la coopération en Europe (OSCE) fondées sur les valeurs communes que sont la démocratie, la prééminence du droit et le respect des droits de l'homme</i></p> <p><i>Appréhender le rôle participatif et contributif des OING aux débats politiques européens et internationaux</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Les instruments internationaux d'accueil des migrants • La protection des minorités nationales en Europe 	<p><i>Appréhender l'accueil des migrants en Europe à travers certains instruments internationaux à l'échelon mondial, international et européen</i></p> <p><i>Appréhender la difficile conciliation de la reconnaissance et de la garantie des droits aux minorités nationales par l'Europe avec les droits inaliénables de l'homme et les systèmes politiques et juridiques de certains Etats</i></p>
<p>Chapitre 6 : Focus sur la corruption – Module construit en partenariat avec le GRECO</p> <p>→ Fiches CCE soumises à évaluation : 32, 33</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Définir la corruption • Les différentes formes de corruption • Cartographier et mesurer la corruption • Les causes de la corruption • Endiguer la corruption • Les standards internationaux de lutte contre la corruption 	<p><i>Appréhender les conséquences de la corruption</i></p> <p><i>Connaître les termes spécifiques du vocabulaire de la lutte contre la corruption</i></p> <p><i>Distinguer les moyens de lutte contre la corruption, en aval et en amont</i></p> <p><i>Appréhender les enjeux de la dimension internationale de la lutte contre la corruption</i></p>

C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des étudiants par la FEDE

La FEDE met à la disposition des écoles et des étudiants :

- 32 fiches de synthèse comportant des outils d'auto-évaluation pour se préparer à l'épreuve ;
- 2 notes de synthèse distinguant le contenu essentiel à retenir pour l'évaluation ;
- Deux e-books en appui à l'apprentissage : *L'Europe, unicité des valeurs, diversité culturelle* et *La construction européenne, ses institutions dans le cadre international* ;
- De très nombreuses annales d'évaluation (sujets et corrigés).

D. Évaluation

Forme de l'épreuve : Questionnaire à Choix Multiples (QCM) en ligne

Durée : 40 minutes

Nombre de questions : 40 questions

Nombre de propositions : 2 à 4 propositions de réponses par question. Une seule proposition est exacte.

Total de points : 120

Le barème de notation est le suivant :

- **+ 3 points par bonne réponse**
- **0 point par réponse erronée**
- **0 point par non-réponse**

NB : Formation en présentiel : heures d'enseignement réparties selon l'organisation propre à chaque établissement, à la spécialité du diplôme préparé et à la zone géographique du lieu de formation.

E. Coefficient et crédits ECTS

Ce module vaut coefficient 1 et permet de capitaliser 3 crédits ECTS.

UC A3

Le management interculturel et les ressources humaines

A. Objectifs

- S'approprier certains codes culturels afin de comprendre leurs impacts dans les relations interpersonnelles ;
- Accompagner et favoriser la mobilité des salariés et des talents afin de leur permettre d'évoluer dans un contexte international.

B. Formation

L'unité capitalisable A3 repose sur le programme pédagogique développé dans le référentiel « **Le management interculturel et les ressources humaines en Europe** », disponible en version numérique, et sur lequel reposera l'évaluation.

Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 40 à 60 heures.

Contenu	Capacités attendues
Partie 1 : Le management interculturel en Europe	
La nature de la culture et ses effets au sein de l'environnement de professionnel	
1. Les grandes composantes de la culture européenne <ul style="list-style-type: none"> • Bases ethnique, linguistique et religieuse • Fondements économiques, technologiques et politiques • Culture et style de vie • Education et culture 	<i>Analyser l'origine des cultures pour comprendre leur impact sur les valeurs fondamentales de l'individu</i>
2. La gestion d'une équipe multiculturelle <ul style="list-style-type: none"> • Diversité ethnique • Diversité linguistique • Les discriminations 	<i>Comparer les différentes cultures pour comprendre la relation entre la culture et le comportement au travail</i>
	<i>Reconnaître la diversité des influences au sein d'une équipe et percevoir les effets de la diversité culturelle</i>
	<i>Analyser les filtres culturels et les intégrer dans la gestion des équipes</i>
La communication dans une organisation internationale	
1. Valeurs fondamentales et dimensions culturelles <ul style="list-style-type: none"> • Edward T. Hall et les dimensions cachées • Geert Hofstede et les enjeux de la diversité culturelle • L'analyse interculturelle de Fons Trompenaars • Edgar Schein et la notion de culture d'entreprise 	<i>Communiquer pour gérer la diversité culturelle et transformer les différences en atouts pour accroître la performance de l'activité</i>
2. La culture d'entreprise ou d'organisation <ul style="list-style-type: none"> • La construction des valeurs de l'entreprise • Enjeux éthiques et enjeux d'images 	<i>Déterminer les principes de l'identité d'une entreprise pour fédérer les équipes autour de valeurs et d'éléments de langage</i>

<ul style="list-style-type: none"> • Impact de la culture d'entreprise 	<p><i>Considérer l'impact psychologique de la culture pour le concilier aux objectifs des organisations supranationales</i></p>
La complexité de la culture et le management des conflits culturels	
<p>1. Culture générationnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différences générationnelles • Les effets de leviers des contrastes de motivation • Création et gestion d'équipes transgénérationnelles <p>2. Culture européenne</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'identité européenne : un sentiment diffus travaillé par des influences majeures • Une identité historique collective cohabitant avec des identités locales <ul style="list-style-type: none"> • L'Europe et les régions voisines <p>3. Langue et culture</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'identité culturelle au risque de la diversité linguistique • Langage et pensée : plurilinguisme et multiculturalisme <p>4. La résolution des conflits culturels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proactivité et réactivité • Méthodes et cas particuliers 	<p><i>Distinguer les modes de pensée et la langue des générations pour réunir des équipes multigénérationnelles autour d'un projet commun</i></p> <p><i>Utiliser les différences générationnelles pour garantir la transmission des compétences</i></p> <p><i>Appréhender la place de l'Europe dans le monde par son histoire, ses fondements et son contexte géopolitique pour mesurer les contraintes et opportunités associées</i></p> <p><i>Analyser le marché européen, en différenciant les contextes propres à chaque pays et leurs savoir-faire, afin de rayonner dans le monde</i></p> <p><i>Utiliser des langues et leur dimension culturelle pour intégrer les mécanismes d'échanges culturels, artistiques, économiques</i></p> <p><i>Communiquer et appréhender les différences culturelles en Europe pour construire dans la diversité une pensée convergente</i></p> <p><i>Maîtriser les outils de gestion des conflits culturels et reconnaître la nécessité d'inscrire la démarche de gestion dans un processus long</i></p>
Partie II : Les ressources humaines en Europe	
Les notions essentielles du droit du travail en Europe	
<p>1. La hiérarchie des sources du droit</p> <p>2. La durée du travail en Europe</p> <p>3. Les salaires en Europe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disparités salariales • Charges sociales et coût du travail <p>4. Mobilité internationale au sein d'une organisation internationale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détachement : statut et exemple contractuel • Expatriation : statut et exemple contractuel • Transfert : statut et exemple contractuel 	<p><i>Connaître les aspects pratiques et le cadre légal en matière de ressources humaines en Europe pour déployer des mesures liées au droit du travail</i></p> <p><i>Adapter la gestion des RH en fonction des écarts constatés dans les pays européens pour garantir la performance de la structure sur les différents sites d'implantations européens</i></p> <p><i>Gérer les mouvements de personnel pour accompagner le développement d'une organisation à l'international en comprenant l'intérêt et les risques à la fois pour le salarié et l'entreprise</i></p>

<p>5. Les métiers au sein des institutions européennes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre des institutions de l'Union européenne : métiers, carrières et Service Volontaire Européen (SVE) • Dans le cadre du Conseil de l'Europe : agents permanents et agents temporaires 	<p><i>Appréhender les spécificités contractuelles et statutaires des salariés des institutions européennes</i></p>
<p>Les formalités d'immigration dans un cadre professionnel</p>	
<p>1. Les espaces européens et leurs enjeux respectifs</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Espace Economique Européen • L'Union européenne • L'espace Schengen <p>2.Exemples de formalités administratives par pays</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allemagne • Belgique • France • Royaume-Uni • Suède 	<p><i>Appliquer et suivre les formalités d'immigration pour accompagner la mobilité internationale et participer au pilotage de projets spécifiques liés à la mobilité des talents</i></p>
<p>Les systèmes de protection sociale en Europe</p>	
<p>1. L'émergence de la protection sociale en Europe : nouvelle forme de responsabilité des États envers les citoyens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déclaration universelle des Droits de l'Homme et premiers systèmes assurantiels • Organisation Internationale du Travail (OIT) <p>2. Le Conseil de l'Europe et la mobilité des travailleurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charte sociale européenne (1961) • Code européen de sécurité sociale (1964) • Les conventions bilatérales et multilatérales de sécurité sociale entre États <p>3. L'Union européenne : des premiers traités à la Carte européenne d'assurance maladie</p>	<p><i>Appréhender les enjeux culturels de la protection sociale en Europe</i></p> <p><i>Mettre en place et respecter les règles de la protection sociale applicables au sein des différents pays d'Europe pour faciliter la mobilité professionnelle et protéger les salariés</i></p> <p><i>Connaître les possibilités de liaison entre régimes des différents pays de l'U.E. pour renforcer l'ouverture à l'internationale de l'entreprise</i></p> <p><i>Comprendre le fonctionnement général des différentes branches de protection sociale dans les pays de l'U.E.</i></p> <p><i>Mettre en place un système de veille des évolutions en matière de règles de la protection sociale en Europe</i></p>

4. Les tendances actuelles en matière de sécurité sociale en Europe <ul style="list-style-type: none"> • Nouveaux défis • Variables d'ajustement 	
La responsabilité sociale des entreprises (RSE)	
1. LA RSE : définition et enjeux <ul style="list-style-type: none"> • Des origines au concept : entre volontarisme et obligation • Définition de la RSE : entre enjeux sociaux et sociétaux 	<i>Comprendre les enjeux liés à la Responsabilité sociale des entreprises en Europe et les envisager comme des leviers d'action pour renforcer l'entreprise</i>
2. Le périmètre de la RSE <ul style="list-style-type: none"> • Lignes directrices • La notion de sphère d'influence • La RSE et les institutions européennes 	<i>Appréhender le rôle de la Responsabilité sociale des entreprises dans la part croissante des enjeux sociaux dans le développement durable aux côtés des enjeux économiques et environnementaux</i>
3. La question sociale au cœur de l'entreprise : les textes de références de la RSE <ul style="list-style-type: none"> • RSE et RH, prise en compte des risques psychosociaux • Respect des Droits de l'Homme et lutte contre les discriminations 	<i>Comprendre comment la responsabilité sociale des entreprises impacte la gestion des ressources humaines dans un contexte européen</i>

C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des étudiants par la FEDE

La FEDE met à la disposition des écoles et des étudiants :

- 12 notes de synthèse comportant des outils d'auto-évaluation pour se préparer à l'épreuve ;
- Un e-book en appui à l'apprentissage : *Le Management Interculturel et les Ressources Humaines en Europe* ;
- De très nombreuses annales d'évaluation (sujets et corrigés).

D. Évaluation

Forme de l'épreuve : Questionnaire à Choix Multiples (QCM) en ligne

Durée : 40 minutes

Nombre de questions : 40 questions

Nombre de propositions : 2 à 4 propositions de réponses par question. Une seule proposition est exacte.

Total de points : 120

Le barème de notation est le suivant :

- **+ 3 points par bonne réponse**
- **0 point par réponse erronée**
- **0 point par non-réponse**

NB : Formation en présentiel : Heures d'enseignement réparties selon l'organisation propre à chaque établissement, à la spécialité du diplôme préparé et à la zone géographique du lieu de formation.

E. Coefficient et crédits ECTS

Ce module vaut coefficient 2 et permet de capitaliser 3 crédits ECTS.



SHARING
EDUCATION
SHAPING
THE FUTURE



Federation for **ED**ucation in **EU**rope
Fédération Européenne Des Ecoles
www.fede.education



INGO holding participatory status with the Council of Europe
OING dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe
INGO holding consultative status with La Francophonie
OING dotée du statut consultatif auprès de la Francophonie

FEDE - Rue du Rhône, 114 - 1204 Genève - SUISSE
www.fede.education - fede@fede.education

Adresse: Résidence DRARGA Appt N°61, 4ème étage,
Avenue Yaacoub El Mansour, Gueliz, 40000 -Marrakech
Fixe: +212 524 43 87 68 / Whatsapp: +212 625 88 17 53
Email: contact@mmgschool.education