



FEDERATION for European Education
FÉDÉration Européenne des Ecoles

Bachelor européen

Marketing

www.fede.education
version 03/2023



OING dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe - OING dotée du statut consultatif auprès de la Francophonie
OING dotée du statut de partenaire officiel de l'UNESCO et du CESNU
Registre de transparence de l'Union européenne - 313869925841-90
FEDE, 114 rue du Rhône, Genève, Suisse - RC Genève : CHE-109.997.364



FEDEration for European Education
FÉDÉration Européenne des Ecoles

Fédération Européenne Des Écoles

Federation for European Education

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
UNITES CAPITALISABLES ET HORAIRES INDICATIFS	7
ARCHITECTURE DU DIPLOME FEDE	8
UC D31.1	10
Développement marketing et commercial	10
A. Formation	10
B. Évaluation	18
C. Bibliographie indicative	18
D. Coefficient et ECTS	19
UC D31.2	20
Marketing des services	20
A. Formation	20
B. Évaluation	23
C. Bibliographie indicative	24
D. Coefficient et ECTS	24
UC D32	25
Epreuve Professionnelle de Soutenance	25
A. Objectifs	25
B. Evaluation	25
C. Coefficient et ECTS	30
UC D33	31
Contrôle continu	31
A. Objectifs	31
B. Évaluations	31
C. Coefficient et ECTS	31
UC B31	33
Langue Vivante Européenne 1	33
A. Objectif	33
B. Formation	33
C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des apprenants par la FEDE	34
D. Évaluation	34
E. Coefficient et ECTS	36
UC A2	38
Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action	38
A. Objectifs	38
B. Formation	38
C. Ressources pédagogiques mises à la disposition des apprenants par la FEDE	40
D. Évaluation	41
E. Coefficient et ECTS	41
UC A3	42
Le management interculturel et les ressources humaines	42
A. Objectifs	42
B. Formation	42

C.	Ressources pédagogiques mises à la disposition des apprenants par la FEDE	45
D.	Évaluation	45
E.	Coefficient et ECTS	45

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

L'évolution des modes de consommations, les innovations technologiques et les nouvelles tendances incitent les entreprises à repenser leur stratégie de développement marketing et commercial. L'essor de la vente en ligne offre également de nouvelles opportunités et nécessite de nouvelles compétences.

Charge aux entreprises de se doter d'un professionnel qui, par sa vision globale et ses compétences techniques, choisira la bonne méthode pour impulser ou pérenniser l'activité commerciale. Cet expert devra être en mesure de travailler avec différentes parties prenantes, telles que les chargés de recherches et d'études marketing, les industriels, la force de vente mais aussi les publicitaires et les designers.

Quelle que soit la taille des entreprises, de la TPE au grand groupe en passant par le PME, il est indispensable pour se différencier de la concurrence et gagner des parts de marché en s'appuyant sur un professionnel qui saura être proactif dans un environnement économique et commercial en constante évolution pour anticiper et répondre aux attentes d'une clientèle toujours plus exigeante.

Objectifs et compétences

- Optimiser la stratégie de l'entreprise et contribuer au développement du portefeuille clients
- Élaborer, déployer et évaluer les résultats d'un plan marketing stratégique et opérationnel
- Maîtriser la stratégie de la relation client et anticiper les tendances
- Mettre en place un plan d'actions commerciales et de fidélisation
- Contribuer à l'amélioration continue des produits et services
- Assurer la gestion administrative et commerciale des ventes
- Manager et suivre les performances d'une équipe commerciale

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 en Marketing prépare les futurs professionnels des écoles FEDE aux fonctions de :

- Responsable marketing et commercial
- Responsable marketing client
- Responsable commercial
- Consultant marketing
- Assistant(e) chef de produit(s), Chef de produit(s) junior
- Assistant(e) chef de marché, Business Developer
- Responsable développement produit
- Chef de projet en marketing
- Chargé(e) de clientèle
- Responsable de rayon

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 en Marketing 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.

UNITES CAPITALISABLES ET HORAIRES INDICATIFS

	Liste des unités capitalisables	Contenu	Horaires indicatifs en face à face pédagogique
Épreuves obligatoires	UE D UC D31.1 UC D31.2	Développement marketing et commercial Spécialité : Marketing des Services	200h à 250h 150h à 200h
	UC D32	Mission professionnelle	12 semaines
	UC D33	Contrôle continu	-
	UE B UC B31*	Langue vivante européenne 1 <i>Utilisateur indépendant</i>	60 à 80 h
	UE A UC A2	Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action	20 h
	UC A3	Le management interculturel et les ressources humaines en Europe	20 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 européennes.

Les apprenants 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.

NB.1 Attention : les langues vivantes choisies par l'apprenant doivent être différentes de celle dans laquelle il passe les épreuves du domaine européen et du domaine professionnel. Exemple : si les épreuves européennes et professionnelles sont passées en français, les langues vivantes choisies ne peuvent pas comprendre le français.

NB.2 Attention : les horaires ci-dessus représentent les heures de face à face pédagogique préconisées (en présentiel ou en distanciel) et doivent être complétées par les heures de travail personnel de l'apprenant.

ARCHITECTURE DU DIPLOME FEDE

Bachelor européen Marketing				Evaluations	
Épreuves	U.C.	ECTS	Coeff.	Modalités	Durée
D3 Expertise professionnelle	D31.1	12	5	Épreuve professionnelle écrite	6h00
	D31.2	9	2	Epreuve professionnelle écrite	2h00
	D32	19	4	Soutenance professionnelle	0h30
	D33	2	2	Contrôle continu	
B31 Langue Vivante Européenne 1	B31.1	6	2	Ecrit	1 h
	B31.2	6	2	Oral	45min
A2 Le projet européen : culture et démocratie pour une citoyenneté en action	A2	3	1	QCM en ligne	40 min
A3 Le management interculturel et les ressources humaines en Europe	A3	3	2	QCM en ligne	40 min
Total		60	20		
Epreuves facultatives	B32 Langue Vivante 2	B32	6	Écrit + Oral	105 min
	B33 Langue Vivante 3	B33	6	Écrit + Oral	105 min

Pour les épreuves facultatives, seuls les points au-dessus de 10/20 sont comptabilisés et comptent double.

UE D

Expertise
Professionnelle

UC D31.1

Développement marketing et commercial

A. Formation

L'unité capitalisable D31.1 repose sur le programme pédagogique développé dans le référentiel « **Développement marketing et commercial** », disponible en version numérique, et sur lequel reposera l'évaluation. Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 200 à 250 heures.

Objectifs opérationnels :

À l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- Construire les orientations de la stratégie marketing et commerciale d'une organisation ;
- Concevoir le plan d'action marketing et commercial opérationnel d'une organisation ;
- Piloter le plan d'action opérationnel marketing et commercial ;
- Conduire les actions de développement commercial d'une organisation.

Contenu	Capacités attendues
Marketing stratégique et opérationnel (100 à 120 h)	
Objectifs pédagogiques globaux du module	
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les enjeux du plan Marketing : Pourquoi ? Pour qui ? Comment ? • Interpréter le plan stratégique d'entreprise • Rédiger un plan Marketing stratégique en intégrant la dimension commerciale • Rédiger et piloter un plan marketing opérationnel 	
1. Marketing stratégique (50 à 60 heures)	
1. Introduction à la planification stratégique et Marketing <ul style="list-style-type: none"> • Définition du Marketing et de la fonction Marketing <ul style="list-style-type: none"> - Le rôle du marketing dans l'économie - L'organisation de l'échange - L'organisation de la communication • L'évolution du marketing dans l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> - Le marketing passif : l'orientation-produit - Le marketing opérationnel : l'orientation-ventes - Le marketing stratégique : l'orientation-clients - Le marketing stratégique proactif : l'orientation-R & D - Le market-driven management : l'orientation-marché - Le marketing sociétal : l'orientation-société - Le marketing relationnel • Les niveaux stratégiques dans l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> - Analyse du portefeuille d'activités - Les options stratégiques - Les stratégies de croissance 	<p><i>Être capable de décrire et préciser les fondements du concept marketing et d'en analyser les principales implications en termes de fonctionnement et d'organisation de l'entreprise</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> - Les stratégies concurrentielles - Les stratégies de croissance internationales <ul style="list-style-type: none"> • Processus de planification Marketing • Analyse des documents comptables de base <p>2. Le plan stratégique d'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • La démarche d'analyse stratégique - Modèles classiques de l'analyse stratégique - Niveaux d'analyse des décisions stratégiques (corporate / business / fonctional) <ul style="list-style-type: none"> • La segmentation stratégique des marchés et positionnement stratégique - Macro segmentation - Micro segmentation <ul style="list-style-type: none"> • L'analyse d'attractivité des produits – marchés • La compétitivité de l'entreprise - Avantage concurrentiel - Modèles des 5 forces - Les groupes stratégiques <ul style="list-style-type: none"> • L'analyse sectorielle - Identification des acteurs - Notion de filière - Analyse de la concurrence - Identification des facteurs clés de succès - Recueil des données <ul style="list-style-type: none"> • Les outils d'aide aux choix stratégiques - Processus de formulation stratégique - Modèle LCAG - Modèle d'Ansoff - Modèles de portefeuille - Matrice BCG - ADL <p>3. Le plan Marketing stratégique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les raisons d'être d'un plan - Structure générale du plan marketing stratégique - Importance du plan marketing <p>4. Contenu d'un audit marketing stratégique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition de la mission stratégique - Audit externe : analyse de l'attractivité de l'environnement - Audit interne : analyse de la compétitivité, 	<p><i>Être capable d'examiner les différentes stratégies de marketing qui permettent à l'entreprise d'atteindre ses objectifs de croissance et de rentabilité</i></p> <p><i>Comprendre et analyser un bilan financier et le compte résultat afin d'évaluer la performance de l'entreprise</i></p> <p><i>Appréhender la démarche du marketing stratégique</i></p> <p><i>Savoir élaborer des stratégies applicables</i></p> <p><i>Connaître les outils / méthodes pour déceler les opportunités économiques</i></p> <p><i>Savoir évaluer l'environnement concurrentiel</i></p> <p><i>Maîtriser les différentes matrices d'analyse et assimiler les outils d'aide à la décision</i></p> <p><i>Rédiger et analyser l'audit Marketing selon les données internes et externes de l'entreprise en tenant compte à la fois des objectifs du business plan et de l'engagement de l'organisation en matière de politique RSE et de Développement durable (DD)</i></p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Le choix du ciblage et du positionnement stratégique - Le choix d'une stratégie de couverture des segments et l'identification des segments prioritaires - Le positionnement : image de marque, analyse, choix et repositionnement - La couverture internationale <p>5. Définition des orientations et objectifs du plan Marketing en prenant en compte la dimension commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des objectifs (vente, profit, clients, part de marché) • Choix de l'orientation stratégique (défense, développement par les marchés, extension de gamme, développement international) • Énoncé de la stratégie retenue • Élaboration du plan marketing 	<p><i>Appréhender les éléments de décisions en termes de ciblage et positionnement</i></p> <p><i>Formuler des orientations et des objectifs Marketing cohérents permettant d'atteindre les objectifs définis de l'entreprise</i></p>
<p>2. Marketing Opérationnel (50 à 60 h)</p>	
<p>6. Le plan marketing opérationnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stratégies Marketing - Les stratégies de couverture du marché (distribution intensive, sélective, exclusive et la franchise) - Les stratégies vis à vis des distributeurs (aspiration, pression, <i>trade marketing</i>) - Distribution par internet (on line vs off line, la protection de la vie privée) - La stratégie omnicanale <ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action sur 4 P (Produit, Prix, Distribution, Communication) • Planning & budget • Prévision des ventes - Calcul de seuil de rentabilité - Le multiplicateur des ventes - Calcul de la contribution marketing nette <p>7. Organisation des actions à mettre en œuvre en interne et en externe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des compétences des collaborateurs et définition des objectifs SMART • Les outils d'organisation du travail et de gestion de projet (rétroplanning, etc.) • Conduite de réunion 	<p><i>Élaborer un programme d'action approprié en termes de produit, de prix, de distribution, de communication, de commercialisation</i></p> <p><i>Concevoir un futur favorable à l'entreprise et identifier les moyens nécessaires (humains et financiers) à la réalisation concrète de celui-ci</i></p> <p><i>Planifier et superviser la mise en œuvre des actions marketings et commerciales auprès des équipes</i></p> <p><i>Promouvoir son Plan d'Action auprès de sa direction et de ses collaborateurs et réaliser des reportings</i></p>

<p>8. Mesurer et évaluer les actions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les outils de suivi des indicateurs de performance (Tableaux de bord KPI) • Analyse des risques et de la vulnérabilité • Bilan global du plan d'action marketing 	<p><i>Être en mesure de gérer l'imprévisible et proposer des mesures correctives en s'appuyant sur des données concrètes</i></p>
<p>CRM : Optimiser la gestion de la relation client (15 à 20 heures)</p>	
<p>Objectifs pédagogiques globaux du module</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux et maîtriser les principes fondamentaux du CRM • Formaliser les modes opératoires et les process client • Définir l'approche projet pour coordonner et piloter un projet CRM 	
<p>1. CRM et client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition de la relation client • Le CVM (Customer Value Management), cycle de vie du client • Principes et schéma du CR, panorama des éditeurs de solutions CRM <p>2. Développer et enrichir la base de données clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et développer sa base de données en B to B et en C to C • Identifier, collecter, traiter les données • Les points de contact avec le client • Le contexte juridique <p>3. Développer et partager la connaissance clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différents niveaux d'analyse • La segmentation, les usages, les variables comportementales • Le Big Data, l'analyse prédictive, le scoring <p>4. Mettre en place des actions opérationnelles de gestion de la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et gérer des campagnes marketing (Enterprise Marketing Automation (EMA)) • Piloter l'activité commerciale (Sales Force Automation (SFA)) • Gérer les contacts clients • Choisir les indicateurs de performance pertinents et les tableaux de bord <p>5. Coordonner le projet CRM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir le profil des utilisateurs : besoins et attentes • Constituer l'équipe projet • Les étapes projet et les facteurs de succès 	<p><i>Appréhender l'importance de la relation client</i></p> <p><i>Développer une bonne connaissance de sa base de prospects et de clients</i></p> <p><i>Comprendre les usages d'une CRM</i></p> <p><i>Comprendre les fonctionnalités d'une CRM</i></p> <p><i>Comprendre l'intérêt de l'intégration d'une solution client</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • Les budgets, délais, retour sur investissement (ROI) 	
Droit du Marketing (10 à 20 heures)	
Objectifs pédagogiques globaux du module	
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser l'encadrement du marché de la consommation et la relation contractuelle avec le consommateur • Maîtriser l'encadrement juridique spécifique des actions de marketing et de communication 	
1. Droit du Marketing et de la Consommation (7.5 à 10 heures)	
<p>1. Présentation générale du droit de la consommation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un droit jeune aux objectifs identifiés • Un droit aux multiples acteurs • Un droit aux sources variées <p>2. Encadrement des procédés de distribution</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vente hors établissement • Vente à distance <p>3. Encadrement des promotions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promotions sur les prix • Promotions et attribution d'avantages • Promotions aléatoires <p>4. Encadrement des relations contractuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Information du consommateur • Formation du contrat • Exécution du contrat 	<p><i>Savoir capter et conserver une clientèle en toute légalité</i></p>
2. Droit du Marketing et de la Communication (7.5 à 10 heures)	
<p>1. Cadre juridique général de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propriété intellectuelle • Droit à l'image • Concurrence déloyale <p>2. Cadre juridique de la communication média</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicités interdites • Publicités réglementées <p>3. Cadre juridique de la communication hors média</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promotion des ventes • Données à caractère personnel : Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) 	<p><i>Savoir communiquer en toute sécurité : de la protection des éléments d'identification d'une campagne de communication à l'élaboration d'une campagne média ou hors média respectueuse des règles en vigueur</i></p>
Marketing B to B (20 à 25 heures)	
Objectifs pédagogiques globaux du module	
<ul style="list-style-type: none"> • Appréhender les principes fondamentaux du marketing B to B 	

<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier l'ensemble des outils du marketing B to B • Développer des réflexes marketing applicables à chaque étape de la démarche B to B et sur différents marchés 	
<p>1. La démarche marketing B to B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les études marketing comme outil d'aide à la décision • L'analyse externe, le diagnostic • Les choix des couples produits/marchés • Les 4 P et le mix marketing B to B <p>2. Segmenter et construire la stratégie marketing B to B</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le recensement et l'analyse des comportements • Les spécificités d'un environnement B to B • Variables, critères et découpage pertinent • La segmentation clients et le positionnement en termes de produits, services et offre globale • La stratégie d'innovation <p>3. Le marketing mix B to B</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cohérence et l'adaptation des éléments du mix en B to B • Les moyens de communication et d'animation du marché • Les spécificités et les principaux outils du marketing direct • La stratégie promotionnelle • L'animation et l'implication de la force de vente 	<p><i>Intégrer les principes fondamentaux du marketing B to B</i></p> <p><i>S'approprier l'ensemble des outils du marketing B to B</i></p> <p><i>Maîtriser la démarche marketing-mix dans l'environnement B to B et développer des réflexes marketing</i></p>
<p>E-marketing (construire une stratégie marketing omni canal) (20 à 25 heures)</p>	
<p>Objectifs pédagogiques globaux du module</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saisir les enjeux et les avantages du e-marketing • Identifier les éléments clefs d'une stratégie e-business • Élaborer une stratégie e-marketing pertinente 	
<p>1. E-business</p> <ul style="list-style-type: none"> • Démarche e-business • Le e-marketing : positionnement • Les différents canaux (physiques, virtuels, digitalisation du point de vente, fonctionnalités et applications de l'internet fixe et mobile) • Les facteurs clefs de succès <p>2. Analyser les enjeux de l'omni canal</p> <ul style="list-style-type: none"> • La notion de multicanal, cross-canal, omni canal • Les nouveaux usages, les comportements et les tendances 	<p><i>Comprendre la démarche e-business et tirer parti des différents canaux</i></p> <p><i>Maîtriser les outils de communication du e-marketing et leur mise en œuvre</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • B to B vs B to C : quelles différences d'un point de vue cross-canal ? <p>3. Mise en œuvre opérationnelle du e-marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principes clés et démarches • Tableaux de bord et actions marketing • Brand content et médias sociaux <p>4. Mesurer et optimiser une stratégie e-marketing omnicanale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intelligence web et analyse situationnelle • Optimiser le site, l'application e-commerce • Mesurer la satisfaction client et améliorer la fidélisation <p>5. Tendances clés et prospective</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perspectives du e-marketing • Tendances et prévisions 	<p>Savoir fidéliser le client et en conquérir de nouveaux en faisant collaborer le client à la marque</p>
<p>Stratégie des marques (brand management) (15 à 20 heures)</p>	
<p>Objectifs pédagogiques globaux du module</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Définir les éléments constitutifs d'une marque • Comprendre la relation des clients à la marque • Construire son identité de marque 	
<p>1. Les fonctions de la marque pour l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Éléments constitutifs du nom de marque • Différenciation fonctionnelle et symbolique • Création de valeur • Instrument de fidélisation du client <p>2. Les fonctions de la marque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour le vendeur • Pour le client B to B • Pour le client B to C • L'émergence de communautés de marques (club de consommateurs, réseaux sociaux...) <p>3. Construire une stratégie de marque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie d'entreprise vs stratégie de marque (segmentation, ciblage, positionnement) • Cycle de vie d'une marque • Développer une communication on-line et off-line • Co-branding et licence 	<p><i>Comprendre l'importance stratégique de la marque</i></p> <p><i>Comprendre la relation entre le client et la marque</i></p> <p><i>Construire et exprimer son identité de marque</i></p>
<p>Développement commercial (15 à 20 heures)</p>	
<p>Objectifs pédagogiques globaux du module</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de prospection omnicanale • Elaborer et négocier une offre commerciale • Coordonner et animer l'action commerciale en mode projet 	
<p>1. La prospection, une démarche planifiée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enjeux et impact sur l'activité d'une organisation • Les étapes d'une prospection commerciale • Les outils essentiels à la prospection : outils de communication, outils d'organisation, le fichier prospects, etc. • Les différents canaux de prospection commerciale • Les techniques de prospection commerciale 	<p><i>Comprendre l'importance de développer une stratégie de prospection omnicanale en cohérence avec la stratégie marketing</i></p> <p><i>Connaître chaque étape d'un plan de prospection commercial omnicanale</i></p>
<p>2. Développer des actions de prospection efficace</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identification des besoins des prospects et constitution d'une base de données de prospection • Définition d'objectifs qualitatifs et quantitatifs • Stratégie et techniques de référencement • Plan de communication digitale : stratégie, outils et supports de communication, etc. • Argumentaire de vente : méthode CAB • Techniques de négociation • Les indicateurs de suivi et de mesure de la performance (tableaux de bord) 	<p><i>Organiser un plan d'action de prospection (segmentation, objectifs, planification, enchaînement des actions, etc.)</i></p> <p><i>Construire un argumentaire commercial à l'aide de données analysées</i></p> <p><i>Mobiliser les outils digitaux les plus adaptés à la stratégie</i></p> <p><i>Savoir effectuer le suivi des actions et mesurer leur efficacité en fonction des objectifs fixés</i></p>
<p>3. Suivi et gestion de la relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> • les enjeux de la fidélisation • l'expérience client (enquêtes de satisfaction, etc.) • les étapes d'un programme de fidélisation • le <i>social selling</i> 	<p><i>S'appuyer sur la base de données et les outils marketing pour fidéliser</i></p> <p><i>Être en mesure d'assurer le suivi personnalisé des clients et de les fidéliser</i></p>
<p>4. Management de l'action commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rétroplanning et répartitions des tâches • Conception de scripts, documents de cadrage, feuilles de route, etc. • Les techniques d'animation de réunion participatives • Accompagner l'équipe commerciale • Suivi des équipes et Reporting 	<p><i>Faire adhérer l'équipe</i></p> <p><i>Accompagner les collaborateurs dans la mise en œuvre des actions grâce à des outils de gestion de projet</i></p> <p><i>Identifier les axes d'amélioration</i></p> <p><i>Communiquer de façon opérationnelle avec les collaborateurs</i></p>

B. Évaluation

Forme de l'épreuve : Étude de cas

Durée : 6 heures

Barème : 120 points

A partir d'un cas concret, conçu à l'aide de données réelles, l'apprenant doit analyser des situations et résoudre des problèmes sur le plan marketing et commercial à l'échelle nationale ou européenne.

Il est amené à rechercher, proposer, justifier des décisions et des modalités pratiques de réalisation.

Cette étude de cas se présente sous la forme de 4 dossiers portant sur :

- D1 : L'analyse de données internes et externes d'une organisation dans le but de définir des orientations stratégiques marketing et commerciales ;
- D2 : La rédaction d'un plan d'action marketing et commercial opérationnel à partir des objectifs stratégiques identifiés ;
- D3 : La formulation de préconisations en matière de pilotage du plan d'action marketing et commercial (dimension de management d'équipe, collaboration, suivi des opérations...) ;
- D4 : La définition d'un plan de prospection commercial.

Chaque dossier comporte des questions spécifiques à traiter.

De nature synthétique, l'étude de cas a pour objet le marketing en lien avec le développement commercial. Elle fait appel principalement aux techniques marketing et commerciales, aux outils de gestion et mobilise les connaissances économiques et juridiques de l'apprenant.

Au-delà du contrôle de connaissances et des compétences acquises au cours de la formation professionnelle, cette épreuve doit mettre en évidence les qualités d'analyse et de synthèse de l'apprenant, le réalisme et la cohérence de ses propositions et permettre de vérifier ses qualités de communication professionnelle.

L'utilisation de la calculatrice est autorisée.

C. Bibliographie indicative

- **Module Marketing stratégique et opérationnel**
 - Franck Brulhart, *Les 7 points clés du diagnostic stratégique : Avec la Méthode des Cas Broché*, Paris : Éditions d'organisation : Eyrolles : Centrale de cas et de médias pédagogiques, 2009.
 - Sun Tzu, *L'art de la guerre*, Paris : Flammarion, 1987.
 - Laurence Lehmann-Ortega, Frédéric Leroy, Bernard Garrette, *Strategor, Paris : Dunod, 2016.*
 - Jean-Jacques Lambin, Chantal de Moerloose, *Marketing stratégique et opérationnel : du marketing à l'orientation marché*, Paris : Dunod, 2018.
 - Arnaud de Baynast, Jacques Lendrevie, Julien Lévy, *Mercato*, Malakoff : Dunod, 2017.
- **Module CRM : Optimiser la gestion de la relation client**
 - Christophe Allard, *Le management de la valeur client : comment optimiser la rentabilité de vos investissements en relation client*, Paris : Dunod, 2002.
 - Marie-Josèphe Nuel, *Construire sa relation client*, Héricy: Ed. du Puits fleuri, 2008.
- **Module Droit du Marketing**
 - Laurent Gimalac, Stéphane Grac, *L'essentiel du droit du marketing*, Paris : Gualino éditeur, 2003.
 - Nicole Ferry-Maccario, *Droit du marketing*, Paris : Pearson Education, 2005.
- **Module Marketing B to B**
 - Pierre Desmet, *Marketing direct : Concepts et méthodes*, Paris : Dunod, 2005.
 - Marc Diviné, *Marketing B to B : Principes et outils, de la stratégie à la vente*, Paris : Vuibert, 2016.

- **Module E-marketing (construire une stratégie marketing omni canal)**
 - Guillaume Eouzan, Charlotte Michalon, Kévin Bridier, *Webmarketing : définir, mettre en pratique et optimiser sa stratégie digitale*, Saint-Herblain : Éditions ENI, 2017.
 - Laetitia Theodor, Brice Blanquier, *Digital marketing 2018 : 200 fiches pratiques, 60 études de cas, 20 infographies*, Paris : Elenbi éditeur, 2017.
- **Module Stratégie des marques (brand management)**
 - Georges Lewi, Jérôme Lacoeuilhe, *Branding management : la marque, de l'idée à l'action*, Montreuil : Pearson, 2018.

D. Coefficient et ECTS

Ce module vaut coefficient 5 et permet de capitaliser 12 ECTS.

UC D31.2

Marketing des services

A. Formation

L'unité capitalisable D31.2 repose sur le programme pédagogique développé dans le référentiel « **Marketing des services** », disponible en version numérique, et sur lequel reposera l'évaluation.

Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 150 à 200 heures.

Marketing des services (60 à 80 heures)

Objectifs pédagogiques globaux du module

- Définir des prestations adaptées aux besoins des clients
- Gérer son offre
- Prendre en compte la qualité de service
- Concevoir et mettre en œuvre un mix marketing et des plans d'action

1. Les entreprises de services

- Notions de service et d'environnement services
- Services et création de valeur immatérielle, notion d'intangibilité du service

Appréhender le rôle particulier du marketing des services dans l'évolution du marketing et dans le processus de création de valeur

2. Le marketing des services

- Approche client
- Notion de servuction
- Spécificités des services et conséquences sur les consommateurs

Comprendre les spécificités des services

Être capable de bâtir une stratégie marketing des services

3. La stratégie marketing des services

- Portefeuille d'activités
- Cycle de vie des services
- Segmentation et positionnement (outils et démarches)

Comprendre l'élaboration d'un « mix-services »

4. « Mix-services »

- Portefeuille d'offres de services
- Yield management

5. La communication dans les services

- Immatérialité des services et attentes des prospects et des clients
- Marketing, construction de l'offre de services et communication externe
- Outils informatiques et mise en place d'un marketing mix des services et d'un plan d'action commercial

Être capable d'intégrer les outils informatiques relevant d'internet dans la mise en place d'un plan marketing des services

6. Marketing et management des services : le plan marketing des services

- Trame et structure

Intégrer l'optimisation et le pilotage de la qualité de service

<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux, critères et mesure de la qualité de service • Mise en place d'une politique qualité <p>7. La relation client et sa fidélisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation de la relation client, de ses Composantes (Marketing relationnel, développement du multicanal, segmentation de la clientèle, place des agences) • Pratique de la fidélisation (Objectifs d'un programme de fidélisation, pratiques actuelles) • La stratégie de fidélisation (La valeur des jeunes, Clients particuliers : les séniors, fidélisation autour de la solidarité, de la notion de proximité) • Contraintes liées à la fidélisation (Développement du SI, communication (internet et externe), implication et formation du personnel) • Mesure des performances des équipes commerciales 	<p><i>Connaître les enjeux d'une stratégie de fidélisation</i></p> <p><i>Savoir identifier et anticiper ses conséquences en termes d'organisation, notamment dans la mise en place d'actions de communication, de formation des salariés</i></p>
--	--

Marketing : du responsable vers le durable (30 à 40 heures)

Objectifs pédagogiques globaux du module

- Comprendre les enjeux du DD et de la RSE pour les entreprises
- S'approprier les notions et concepts du marketing durable
- Participer à un projet de transformation des activités marketing vers un marketing durable

1. Développement durable (DD) : un enjeu mondial et un challenge à relever pour les entreprises

- Définition Développement durable : les 3 piliers : économique, social (et sociétal) et environnemental
- Les 17 objectifs du DD (ODD)
- Définition de la RSE
- Les divers champs d'actions du DD et de la RSE : objets, objectifs, échelles.
- La démarche de RSE et l'entreprise : s'engager volontairement à son échelle dans le DD

Comprendre le concept de DD et ses défis mondiaux

Comprendre les fondamentaux de la Responsabilité Sociétale des Entreprise (RSE)

Distinguer et comprendre l'intégration du DD dans la RSE

Appréhender les enjeux du DD et impacts sur la RSE pour les entreprises

2. Marketing responsable vs Marketing durable

- Définitions marketing durable (les 3 P : Pourquoi, Personne, Planète) et marketing responsable : nuances, engagements, principes, etc.

Comprendre le rôle joué par le marketing et identifier des pistes stratégiques pour répondre aux nouvelles attentes du marché.

- Contexte : le marketing à l'ère de la RSE et du DD, impacts sur l'activité du marketing en entreprise, création de valeur pour l'entreprise, les différents degrés d'engagements des entreprises (limites)
- Les notions de greenwashing, fairwashing et evergreen
- Les opportunités du marché actuel et les avantages pour les entreprises
- L'évolution des comportements et les caractéristiques de l'éco-consommateur

3. Du marketing durable au marketing éthique

- Le marketing participatif
- le marketing inclusif
- le nudge marketing
- Les alternatives plus durables

4. Repenser son activité à différents niveaux

- La mise en œuvre d'une démarche marketing durable : état des lieux, cohérence globale avec la stratégie d'entreprise, analyse des impacts principaux des services proposés, etc.
- L'Eco-conception : prise en compte des impacts environnementaux à chaque étape : de la production, en passant par la distribution, la communication, la commercialisation jusqu'à la consommation.
- Les différents biais à prendre en compte pour développer une stratégie marketing durable (stratégie de transformation progressive ou de rupture)
- Les avantages et limites de la labélisation

5. Favoriser l'adhésion des parties prenantes

- L'écosystème de l'entreprise :
 - Théorie des parties prenantes
 - Typologie des parties prenantes (internes/externes, primaires/secondaires, etc.)
 - Identification et cartographie des parties prenantes
 - Mise en place d'un dialogue avec les parties prenantes (typologie du dialogue, concertation, collaboration/ moyens utilisés/ fréquence/etc.)

Comprendre les différents degrés d'implication dans le DD de la part des entreprises et les éventuels freins qu'elles rencontrent.

Connaitre les attentes et usages des consommateurs actuels

Comprendre les différentes formes de marketing qui répondent aux enjeux du marketing durable pour créer de la valeur collective

Évaluer la stratégie marketing et les pratiques actuelles par rapport aux tendances du marché et aux enjeux du DD

Identifier les axes d'amélioration pour tendre vers un marketing durable

Elaborer une feuille de route de projet en formalisant les axes d'amélioration et les pistes à suivre

Comprendre l'écosystème de l'entreprise, la multitude de parties prenantes et l'importance de la prise en compte des parties prenantes et de la mise en place d'un dialogue avec celles-ci.

Data et marketing (60 à 80 heures)	
Objectifs pédagogiques globaux du module	
<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les enjeux et les impacts du data marketing • Appréhender les méthodes, démarches et outils au service d'une stratégie marketing innovante • Améliorer les performances des stratégies marketing 	
<p>1. Enjeux et impacts du data marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Différences entre Data, Big data et smart data • Importance d'un marketing orienté data (évolution, tendances) • Technologies au service du Big data • Données quantitatives et qualitatives « Data values » et analytics <p>2. Élaboration et déploiement d'une stratégie marketing « data driven »</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie marketing data driven et modèle économique de l'entreprise • Audit interne l'entreprise (points forts, points faibles, axes d'amélioration, degré de maturité digitale) • Étapes clés de la construction d'une stratégie marketing data driven • Cahier des charges stratégique et matrice de gestion des risques internes et externes <p>3. Mesure d'efficacité d'une stratégie marketing « data driven » et impact UX</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralisation des données et segmentation des audiences : Data Management Platform (DMP), Customer Data Platform (CDP) et RGPD • Définition des KPIs pertinents et analyse du ROI • Mise en place de process agiles d'optimisation de la stratégie CRM, CRM 360 et Référentiel Client Unique (RCU) 	<p><i>Comprendre les enjeux et les impacts du data marketing</i></p> <p><i>Appréhender les méthodes, démarches et outils au service d'une stratégie marketing innovante</i></p> <p><i>Améliorer les performances des stratégies marketing</i></p>

B. Évaluation

Forme de l'épreuve : Questions à réponse courte et exercice pratique.

Durée : 2 heures

Modalités :

- Dossier 1 : 5 à 7 questions à réponse courte portant sur des connaissances théoriques ;
- Dossier 2 : un exercice pratique incluant des questions portant sur de l'analyse de documents.

Le barème de notation est le suivant :

- Dossier 1 : 30 points
- Dossier 2 : 90 points

Le total est sur 120 points.

L'utilisation de la calculatrice est autorisée.

C. Bibliographie indicative

- **Module Marketing : du responsable vers le durable**

- Volle, P., Schouten, J., & Garbous, D, *Marketing (plus) durable*, De Boeck, 2022.

- **Module Marketing des services**

- Christopher Lovelock, Denis Lapert, *Marketing des services : stratégie, outils, management*, Paris : Publi union, 1999.

- **Module Data et marketing**

- Julien Hirth, *Le data marketing : la collecte, l'analyse et l'exploitation des données au cœur du marketing moderne*, Paris : Eyrolles, 2017.

D. Coefficient et ECTS

Ce module vaut coefficient 2 et permet de capitaliser 9 ECTS.

UC D32

Epreuve Professionnelle de Soutenance

A. Objectifs

La pédagogie doit faire une large place à l'initiative de l'apprenant et à son travail personnel pour mettre en œuvre les connaissances et les compétences acquises. À cette fin les missions professionnelles effectuées en entreprise impliquent l'élaboration d'un rapport d'activité qui donne lieu à une soutenance orale.

Le Bachelor européen réalise une mise en contact réelle de l'apprenant 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.

B. Evaluation

L'épreuve professionnelle de soutenance permet de valider les capacités de l'apprenant à mener un projet professionnel, à développer une problématique dans un rapport d'activité et à expliquer et défendre sa démarche devant un jury.

En raison de l'intérêt qu'elle représente dans la formation de l'apprenant, cette épreuve est obligatoire.

1. Modalités de préparation

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

- Soit un stage en entreprise ;
- Soit un emploi salarié ou un contrat d'alternance ;
- Soit des travaux plus théoriques par le biais d'un projet tutoré.

1.1. Le stage en entreprise

Durée : 12 semaines minimum

Contenu : Dans le cadre du stage en entreprise, l'apprenant doit réaliser une ou plusieurs actions autonomes dans le domaine du marketing et du développement commercial. La ou les missions confiées par l'entreprise à l'apprenant devront être en adéquation avec le contenu du référentiel de techniques professionnelles. Ces missions pourraient être par exemple liées :

- à la réalisation d'une étude de marché ;
- à la mise au point d'une méthode ;
- à la mise au point d'un produit, d'un service,
- au développement commerciale du produit, du service, etc.

Outre l'aspect marketing de ces missions, l'apprenant devra utiliser des applicatifs informatiques utilisés en support à l'activité principale, spécifiques à son entreprise d'accueil. L'utilisation de ces applicatifs devra être démontrée dans le rapport d'activité présenté par l'apprenant. Le nombre d'applicatifs à utiliser n'est pas fixe, mais dépendra des outils utilisés par l'entreprise, et de son activité.

Le stage doit se dérouler pendant la formation.

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 de l'apprenant, et soumis à l'équipe pédagogique de l'école, qui en valide le bien-fondé et l'adéquation avec le diplôme préparé ainsi que 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 à l'apprenant 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 fin de stage mentionnant la durée, les dates et les missions confiées par l'entreprise, sera exigé au moment de l'épreuve de soutenance.

1.2. L'alternance ou l'emploi salarié

La préparation du rapport d'activité peut également s'appuyer sur l'expérience professionnelle de l'apprenant, qu'il soit salarié à temps plein, à temps partiel ou en contrat d'alternance, pourvu que la nature de ses activités professionnelles et le niveau de ses responsabilités soient conformes aux spécificités et aux exigences du présent référentiel et des examens FEDE qui y sont rattachés.

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. Le projet tutoré

En cas de difficulté majeure pour trouver un stage ou un contrat d'alternance en entreprise, l'apprenant a la possibilité de réaliser un projet tutoré en accord avec son centre de formation et la FEDE.

Dans ce cas, le projet de rapport d'activité 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 et guider l'apprenant.

Toutefois, l'obtention d'un stage ou d'un contrat d'alternance en entreprise doit constituer la priorité.

Durée : ¼ du volume de la formation, hors stage

Contenu : Dans le cadre d'un travail individuel ou collectif, réalisation d'un rapport d'activité retraçant l'ensemble des actions menées pour la réalisation d'une opération marketing et commerciale définie en début d'année et validée par le tuteur enseignant.

Capacités attendues : L'apprenant devra montrer sa capacité à mettre en œuvre une stratégie marketing permettant la réalisation effective d'une action commerciale.

L'apprenant devra également utiliser des applicatifs liés à la gestion commerciale ou administrative. Il pourra s'agir :

- de recherches d'informations sur internet ;
- de logiciels de gestion commerciale ;
- de logiciels de gestion comptable et financière ;
- d'applicatifs de dépouillement d'enquêtes, etc.

Ils devront être choisis en fonction des applicatifs disponibles au sein du centre de formation ou de l'organisation commanditaire du projet.

1.3.1. Contenu du projet

Ce projet peut avoir pour thème, par exemple :

- la création d'une entreprise ;
- l'étude d'un marché ;
- la mise au point d'une méthode ;
- la mise au point d'un produit ou d'un service ;
- l'étude d'un aspect théorique et son application dans l'entreprise dans des domaines divers : économie, droit, ressources humaines, fiscalité, marché européen, monnaie...

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 de l'apprenant. En tant que tuteur, son rôle consiste à :

- Suggérer des idées de projet ou d'étude ;
- Valider le projet et négocier avec l'apprenant 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

Ce rapport d'activité 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 rapport d'activité

Le rapport d'activité ne doit pas se résumer à un simple descriptif de l'activité de l'apprenant 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 à l'apprenant 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 rapport d'activité 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 d'activité

Le rapport d'activité 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 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 l'apprenant, tiré de telle publication, fourni par l'entreprise...).

La page de titre doit comporter les mentions suivantes :

- Nom et prénom de l'apprenant ;
- Numéro de candidat attribué par la FEDE ;
- Titre éventuel du rapport ;
- « Examens de la FEDE » ;
- « Rapport d'activité 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 l'apprenant.

2.3. Délai de fourniture du rapport d'activité

Les rapports d'activités 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 adjoind 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 (de 10 à 15 min)

Dans un premier temps, le jury invitera l'apprenant 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 l'apprenant à « lire » son rapport devant le jury. Cette partie de l'épreuve est une évaluation des compétences de communication orale dans un contexte professionnel et technique.

L'apprenant 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.

L'apprenant peut utiliser à sa guise des documents complémentaires qui ne sont pas dans le rapport d'activité remis au jury et qu'il aura apporté avec lui.

L'apprenant 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, l'apprenant 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 rapport d'activité, 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 l'apprenant 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 rapport d'activité (50% de la note)

Capacités	Critères d'évaluation L'apprenant devra être capable de :
1. Aptitude à l'apprenant 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 rapport et faire preuve d'une véritable autonomie dans les domaines concernés
3. Capacité à témoigner des compétences professionnelles et savoir-faire attendues d'un apprenant 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 L'apprenant devra être capable de :
1. Aptitude de l'apprenant 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	• 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

C. Coefficient et ECTS

Ce module vaut coefficient 4 et permet de capitaliser 19 ECTS.

UC D33

Contrôle continu

A. Objectifs

Les évaluations sous la forme du contrôle continu sont réalisées par sondage sur les lieux où se déroule la formation par les formateurs eux-mêmes au moment où les apprenants ont atteint le niveau requis ou ont bénéficié des apprentissages nécessaires et suffisants pour aborder une évaluation certificative. Parce qu'il se déroule pendant la formation et non au début ni à l'issue de celle-ci, le contrôle continu permet de rétroagir sur la formation par la production de synthèses qui aident l'apprenant à se situer dans sa formation et sont une source de motivation. Le contrôle continu évalue les compétences, les connaissances, les savoirs et savoir-faire.

B. Évaluations

Le contrôle continu peut être mis en œuvre avec une relative souplesse, avec l'objectif d'au moins quatre situations d'évaluations par an. La moyenne des notes obtenues constitue la note finale de l'UC D33.

Le contrôle continu porte sur tous les modules des UC D31.1 et UC D31.2 qui peuvent faire l'objet au cours de l'année d'évaluations sous la forme de dossiers réalisés en travaux dirigés ou en travail individuel, de QCM, de présentations orales et d'exposés, de mises en situation professionnelle, de projets professionnels, de démarches expérimentales, etc.

De façon générale, l'UC D33 permet également de prendre en compte l'implication et l'assiduité de chaque apprenant dans la formation.

C. Coefficient et ECTS

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

Le guide du contrôle continu à destination des responsables pédagogiques est accessible dans l'espace membre.

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 apprenants 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 l'apprenant 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 60 à 80 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 apprenants par la FEDE

La FEDE met à la disposition des écoles et des apprenants 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 l'apprenant 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 l'apprenant 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'apprenant 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)

L'apprenant 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.

L'apprenant 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 l'apprenant du document iconographique.

L'examineur doit laisser à l'apprenant le temps de s'exprimer seul afin de juger de la logique du discours.

2. Entretien

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

3. Test de compréhension orale

L'examineur lit à l'apprenant 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 de l'apprenant (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'apprenant.

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 ECTS

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

L'épreuve orale UC B31.2 vaut coefficient 2 et permet de capitaliser 6 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 ;
- Développer une compréhension critique de la politique, du droit et des droits humains ;
- Développer une connaissance et une compréhension critique de la culture, des cultures, et des religions ;
- Acquérir des connaissances précises sur les institutions européennes et leur fonctionnement ;
- Comprendre le modèle européen d'un point de vue réglementaire et juridique ;
- Mobiliser des outils de compréhension de l'espace européen et des actualités européennes ;
- Acquérir des compétences liées à la culture de la démocratie et au dialogue multiculturel.

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 20 heures.

Contenu	Capacités attendues
Chapitre 1 : L'Europe Actuelle	
<ul style="list-style-type: none"> • La naissance de l'unité européenne et les prémices de la construction européenne 	<i>Comprendre le processus de la construction européenne et analyser le processus d'intégration</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Les organisations (Conseil de l'Europe, UE, OSCE, AELE, EEE, OECD) 	<i>Comprendre le processus d'adhésion et d'appartenance</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Une Europe multiple (espaces européens, adhésion/appartenance) 	<i>Comprendre la multiplicité des organisations sur le continent européen et leur géographie variable</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Le Conseil de l'Europe <ul style="list-style-type: none"> ○ L'origine et les valeurs du Conseil de l'Europe ○ La structure et les membres ○ L'histoire : faits marquants ○ Champs d'intervention ○ OING 	<i>Appréhender le Conseil de l'Europe en tant qu'organisation fondée sur des valeurs communes que sont la démocratie, la prééminence du droit et le respect des droits humains</i>
	<i>Comprendre la structure, les outils de fonctionnement et les champs d'intervention du Conseil de l'Europe</i>
Chapitre 2 : L'Europe et le monde	
<ul style="list-style-type: none"> • Élimination des frontières intérieures 	<i>Comprendre les différents types de frontières définissant l'espace européen</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des frontières extérieures 	<i>Connaître la coopération transfrontalière et ses espaces</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Espaces transfrontaliers 	
<ul style="list-style-type: none"> • Frontières et crises 	<i>Comprendre le contexte géopolitique européen</i>
<ul style="list-style-type: none"> • La politique étrangère commune et la politique de sécurité et défense de l'Union européenne 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Le rôle de l'OTAN • L'Union européenne et ses frontières <ul style="list-style-type: none"> ○ La Politique Etrangère et de Sécurité Commune ○ La Politique Européenne de Voisinage • L'Union européenne et le monde : <ul style="list-style-type: none"> ○ Focus sur l'Afrique • Enjeux de la politique commerciale • Les organisations internationales : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'ONU et ses institutions (OMS, Unesco, OIT, FAO) ○ Organisations à caractère économique (OMC, FMI, Banque mondiale) ○ Cours internationales (CIJ, Cour Pénale internationale) ○ Alliances de défense (OTAN) 	<p><i>Mener une réflexion critique sur les événements actuels concernant la politique étrangère de l'Union européenne</i></p> <p><i>Analyser la présence de l'Union européenne dans le monde</i></p> <p><i>Comprendre l'ordre international et le multilatéralisme</i></p> <p><i>Comprendre la multiplicité des organisations internationales</i></p> <p><i>Connaître des exemples des champs d'intervention des organisations internationales</i></p>
Chapitre 3 : Cultures et diversité en Europe	
<ul style="list-style-type: none"> • La diversité des religions en Europe • La liberté de pensée, de conscience et de religion en Europe : limites et enjeux • Minorités et lutte contre les discriminations en Europe • Les mouvements de migration récents et les principaux instruments d'accueil des migrants 	<p><i>Connaître les critères de discrimination et reconnaître les faits de discrimination</i></p> <p><i>Comprendre les réglementations des institutions européennes en matière de minorités et discrimination et être capable de les mobiliser</i></p> <p><i>Mettre à profit le dialogue interculturel pour faciliter la reconnaissance de différentes identités et appartenances culturelles</i></p>
Chapitre 4 : La citoyenneté européenne	
<ul style="list-style-type: none"> • La Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne • La libre circulation et les droits liés à la citoyenneté européenne • Démocratie et participation citoyenne dans l'UE • Conférence sur l'avenir de l'Europe et suites institutionnelles 	<p><i>Comprendre les concepts politiques et juridiques de base de la citoyenneté</i></p> <p><i>Mener une réflexion critique sur les droits humains en tant que cadre de valeurs européen</i></p> <p><i>Comprendre les différentes façons dont les citoyens peuvent influencer les politiques</i></p>
Chapitre 5 : Le fonctionnement de l'Union européenne	
<ul style="list-style-type: none"> • L'Union européenne, ses institutions et leur fonctionnement <ul style="list-style-type: none"> ○ L'origine de l'UE ○ L'histoire : faits marquants ○ La structure institutionnelle ○ La procédure législative ordinaire 	<p><i>Comprendre les grands principes de fonctionnement des institutions européennes</i></p> <p><i>Comprendre les modalités de la prise de décision dans l'UE</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Les compétences et les actes de l'UE ○ Gouvernance multiniveau ○ Le contrôle par les juges (UE et juges nationaux) • Les actions de l'Union européenne <ul style="list-style-type: none"> ○ Les compétences exclusives (douanes, Euro) ○ Les compétences partagées (PAC, Politiques régionales, énergie, climat, transports) ○ Les compétences d'appui (éducation, santé, protection civile) 	<p><i>Reconnaître la participation des institutions et organes de l'UE dans la vie du citoyen européen</i></p> <p><i>Comprendre le pouvoir d'intervention de l'Union européenne</i></p> <p><i>Comprendre la répartition des compétences entre l'UE et ses États membres</i></p> <p><i>Appréhender les règles fondamentales de mise œuvre des politiques européennes et leur impact sur la vie du citoyen européen</i></p>
Chapitre 6 : Enjeux, défis et avenir de la construction européenne	
<ul style="list-style-type: none"> • La souveraineté européenne • La transition écologique • La Boussole stratégique • Les débats sur l'Europe (euroscepticisme, genre, inclusion, participation) • L'avenir de l'UE dans le monde (Ukraine, Russie, Chine, US) 	<p><i>Mener une réflexion critique sur l'actualité européenne depuis différentes perspectives en prenant en compte les facteurs historiques qui ont façonné le monde contemporain</i></p> <p><i>Mesurer les enjeux et défis européens et mondiaux (immigration, populisme, pandémie, guerres...) pour mieux cerner les desseins à venir de la construction européenne</i></p> <p><i>Élaborer des scénarii sur l'avenir de l'Europe</i></p>
Chapitre 7 : Focus sur la corruption – Module construit en partenariat avec le GRECO	
<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 apprenants par la FEDE

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

- Des fiches thématiques comportant des outils d'auto-évaluation pour se préparer à l'épreuve
- Des 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 ECTS

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

UC A3

Le management interculturel et les ressources humaines

A. Objectifs

- Valoriser la diversité culturelle et s'appuyer sur le dialogue interculturel afin de développer une culture du « vivre ensemble » ;
- Développer l'altérité culturelle et la capacité d'interagir et travailler avec des personnes ayant des valeurs, des habitudes, des comportements et des références culturelles différents des siens ;
- S'approprier certains codes culturels afin de comprendre leurs impacts dans les relations interpersonnelles ;
- Mener une réflexion critique sur les différentes conventions de communication appliquées dans un autre groupe social ou une autre culture ;
- Mesurer l'impact de la culture dans la gestion des ressources humaines et participer à l'adaptation et mise en œuvre des pratiques de management interculturel et gestion des ressources humaines ;
- Accompagner et favoriser la mobilité des professionnels 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 des ressources humaines** », disponible en version numérique, et sur lequel reposera l'évaluation. Le volume horaire recommandé de formation en face à face pédagogique est de 20 heures.

Contenu	Capacités attendues
Partie 1 : Le management interculturel en Europe	
Chapitre 1 : Culture et diversité culturelle	
<ul style="list-style-type: none"> • Compréhensions de la culture <ul style="list-style-type: none"> ○ Bases ethnique, linguistique et religieuse ○ Fondements économiques, technologiques et politiques ○ Culture et style de vie ○ Éducation et culture • Langue et culture <ul style="list-style-type: none"> ○ La diversité linguistique ○ Plurilinguisme et multiculturalisme • Le multiperspectivisme <ul style="list-style-type: none"> ○ Définition et enjeux du multiperspectivisme ○ Approches pour reconnaître et prendre en compte les différentes perspectives, expériences et valeurs des individus dans une organisation 	<p><i>Comprendre que la diversité culturelle au sein d'une société doit être perçue positivement et valorisée</i></p> <p><i>Analyser l'origine des cultures pour comprendre leur impact sur les valeurs fondamentales de l'individu et leur relation avec le comportement au travail</i></p> <p><i>Comprendre que le dialogue interculturel doit être mis à profit pour faciliter la reconnaissance de nos différentes identités et appartenances culturelles</i></p> <p><i>Comprendre l'approche multiperspectiviste dans le contexte de la gestion interculturelle au sein d'une organisation</i></p>
Chapitre 2 : La communication interculturelle dans une organisation	
<ul style="list-style-type: none"> • Valeurs et dimensions culturelles 	<p><i>Comprendre les enjeux liés à la construction des valeurs de l'entreprise et à leur impact sur les individus et l'organisation</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> • La culture organisationnelle <ul style="list-style-type: none"> ○ La construction des valeurs de l'entreprise ○ La communication interculturelle • Ethnorelativisme • Conseils et outils pour une communication interculturelle efficace 	<p><i>Définir différents styles de communication et faciliter la communication entre des personnes d'origines culturelles différentes</i></p> <p><i>Mener une réflexion critique sur les effets des différents styles d'utilisation de la langue dans des situations sociales et professionnelles</i></p>
Chapitre 3 : Gérer l'interculturel et résoudre des conflits culturels	
<ul style="list-style-type: none"> • Comment gérer et travailler dans une équipe multiculturelle <ul style="list-style-type: none"> ○ Diversité ethnique ○ Diversité linguistique ○ Les discriminations • Culture générationnelle <ul style="list-style-type: none"> ○ Les différences générationnelles ○ Création et gestion d'équipes transgénérationnelles • Culture européenne <ul style="list-style-type: none"> ○ L'identité européenne : identité historique collective et identités locales • La résolution des conflits culturels <ul style="list-style-type: none"> ○ 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>Reconnaître la diversité des influences au sein d'une équipe et percevoir les effets de la diversité culturelle</i></p> <p><i>Analyser les filtres culturels et les intégrer dans la gestion des équipes</i></p> <p><i>Communiquer et appréhender les différences culturelles en Europe pour construire dans la diversité une pensée convergente</i></p> <p><i>Instaurer régulièrement la communication pour contribuer à résoudre des conflits interpersonnels</i></p> <p><i>Acquérir des outils pour prévenir et gérer les conflits interculturels de manière efficace</i></p>
Partie II : Les ressources humaines en Europe	
Chapitre 4 : Travailler en Europe	
<ul style="list-style-type: none"> • L'Union européenne et la stratégie européenne pour l'emploi <ul style="list-style-type: none"> ○ La Stratégie décennale de l'UE en faveur des droits des personnes en situation de handicap • L'Union européenne et le droit du travail <ul style="list-style-type: none"> ○ La durée du travail en Europe ○ Les contrats de travail ○ Les salaires en Europe ○ Disparités salariales ○ Charges sociales et coût du travail ○ Santé et sécurité au travail ○ Protection contre les discriminations • L'immigration professionnelle et les espaces européens <ul style="list-style-type: none"> ○ L'Espace économique européen ○ L'Union européenne ○ L'espace Schengen 	<p><i>Connaître les institutions européennes impliquées dans l'élaboration du droit européen du travail</i></p> <p><i>Connaître les sources principales du droit européen du travail</i></p> <p><i>Comprendre les relations en droit national et droit européen du travail</i></p> <p><i>Connaître les principaux objectifs et orientations de l'Union européenne en matière de droit du travail</i></p> <p><i>Distinguer les textes du Conseil de l'Europe et de l'Union européenne en matière de droit du travail</i></p> <p><i>Mener une veille réglementaire</i></p> <p><i>Distinguer la libre circulation des travailleurs et des citoyens de l'UE et comprendre ses implications</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Intégration des migrants originaires de pays non-membres de l'UE • Mobilité professionnelle vers et en Europe : les différents statuts <ul style="list-style-type: none"> ○ Types de contrats de travail ○ Les principaux éléments d'un contrat de travail • Recrutement en Europe <ul style="list-style-type: none"> ○ Types de recrutement et contraintes juridiques 	<p><i>Distinguer les conditions d'immigration d'un citoyen européen de celles d'un ressortissant non européen</i></p> <p><i>Connaître les différents statuts de la mobilité professionnelle</i></p> <p><i>Identifier l'action de l'UE en faveur de la mobilité professionnelle</i></p> <p><i>Connaître les outils et les plateformes européennes de recrutement et savoir comment les utiliser</i></p>
Chapitre 5 : Les systèmes de protection sociale en Europe	
<p><i>Introduction : L'influence des conventions internationales à portée universelle sur la protection sociale en Europe</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Conseil de l'Europe et la mobilité des travailleurs <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 • La sécurité sociale en Europe : <ul style="list-style-type: none"> ○ Carte européenne d'assurance maladie ○ Les tendances actuelles en matière de sécurité sociale en Europe <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveaux défis ○ Variables d'ajustement 	<p><i>Appréhender les enjeux culturels de la protection sociale en Europe</i></p> <p><i>Comprendre 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'UE 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'UE</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>
Chapitre 6 : La responsabilité sociétale des entreprises (RSE)	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Le périmètre de la RSE <ul style="list-style-type: none"> ○ Lignes directrices ○ La notion de parties prenantes et de sphère d'influence ○ Le principe de transparence et son corollaire ○ La RSE et les institutions européennes • 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 et de la Qualité de vie au travail (QVT-QVCT) ○ Respect des Droits humains et lutte contre les discriminations : Devoir de vigilance et 	<p><i>Connaître les bases conceptuelles et courants de pensée à l'origine de la RSE et appréhender l'écosystème de la RSE</i></p> <p><i>Comprendre les opportunités et les risques d'une démarche RSE</i></p> <p><i>Comprendre les enjeux liés à la RSE en Europe et les envisager comme des leviers d'action pour renforcer l'entreprise</i></p> <p><i>Comprendre de quelle manière la RSE impacte la gestion des ressources humaines dans un contexte européen</i></p> <p><i>Participer au développement d'une politique RH et RSE en entreprise</i></p>

<p>prise en compte de la chaîne d'approvisionnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politiques d'inclusion <ul style="list-style-type: none"> ○ Enjeux des politiques de gestion de la diversité ○ Enjeux et des défis liés à l'égalité hommes-femmes (diversité et performance) ○ Le harcèlement en entreprise ○ Les politiques LGBTQIA+ • Politiques d'inclusion des personnes en situation de handicap 	<p><i>Comprendre des enjeux liés à la diversité et à l'inclusion en milieu professionnel et les enjeux des politiques de gestion de la diversité</i></p> <p><i>Être capable de participer au développement des solutions pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap</i></p>
---	--

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

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

- Des fiches thématiques comportant des outils d'auto-évaluation pour se préparer à l'épreuve
- Des 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 ECTS

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



SHARING
EDUCATION
SHAPING
THE FUTURE



FEDEration for European Education
FÉDÉration Européenne des Ecoles

INGO holding participatory status with the Council of Europe

ONG dotée du statut participatif auprès du Conseil de l'Europe

INGO holding consultative status with la Francophonie

ONG dotée du statut consultatif auprès de la Francophonie

INGO holding the status of official partner of UNESCO and of ECOSOC

ONG dotée du statut de partenaire officiel de l'UNESCO et du CESNU

FEDE - Rue du Rhône, 114 - 1204 Genève - SUISSE

www.fede.education - fede@fede.org