

UNIVERSITE DE TOULON
SERVICE FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE

Année universitaire 2016-2017

REGLEMENT D'EXAMEN DU DIPLOME D'UNIVERSITE
« ASSISTANT CLIENTELE D'UNE ENTREPRISE BANCAIRE »

Edition 2016

1-ORGANISATION GENERALE

1-1-Composition des Enseignements.

Le Diplôme **ASSISTANT CLIENTELE D'UNE ENTREPRISE BANCAIRE** est composé d'unités d'enseignements « U.E. » dont l'affectation horaire (550H) est précisée sur le tableau I ci-après.

1-2-Dispositions générales.

Le Diplôme d'Université **ASSISTANT CLIENTELE D'UNE ENTREPRISE BANCAIRE** en alternance est destiné à un public spécifique de demandeurs d'emploi ou en reconversion ou sans qualification professionnelle ; reconnus travailleurs handicapés en contrat de professionnalisation au sein du Crédit Agricole Provence Côte d'Azur. Ce diplôme donne un niveau universitaire BAC + 1 compatible avec les contraintes de niveau et de charges de travail liées à ce type de public.

L'inscription à la formation organisée par le service FTLV de l'UTLN est obligatoire pour pouvoir s'inscrire à l'examen.

La responsabilité pédagogique de la formation relève du département Techniques de Commercialisation de l'IUT.

Le contrôle des connaissances s'effectuera par un contrôle continu tout au long de l'année, organisé par matières. La moyenne des notes obtenues dans chaque matière est affectée du même coefficient 1.

La modalité d'évaluation des connaissances est laissée à la discrétion de chaque enseignant (contrôle individuel, oral, écrit, dossier de groupe, etc) et devra être précisée aux étudiants à chaque début d'enseignement.

La moyenne des matières formera la note obtenue à l'UE.

1-3-Conditions d'accès à la formation.

Les candidats à la formation Assistant de Clientèle d'une Entreprise bancaire devront être titulaires d'un Baccalauréat Général (obtenu en formation initiale ou par VAE), toutes sections confondues, d'un BAC Professionnel à Orientation Commerciale, d'un BAC technologique - secteur tertiaire ou d'un DAEU.

1-4-Admission à une unité d'enseignement.

1-4-1 Une unité d'enseignement est acquise définitivement si sa moyenne est égale ou supérieure à 10/20. Il n'y a pas de note éliminatoire dans une discipline.

1-4-2 L'étudiant ne peut pas demander à subir de nouveau certaines épreuves d'une unité d'enseignement déjà acquise.

1-5-Admission au diplôme.

Est déclaré admis le candidat ayant obtenu une moyenne au moins égale à 10/20 à l'ensemble des UE sans qu'aucune moyenne d'une UE ne soit inférieure à 8.

1-6-Sessions

Il n'y a qu'une seule session. Une session de rattrapage sera organisée uniquement dans les cas d'absence justifiée.

Lors des délibérations le jury du Diplôme ASSISTANT CLIENTELE D'UNE ENTREPRISE BANCAIRE examine les notes obtenues durant l'année universitaire.

1-7-Rattrapage

Chaque enseignant, dans sa discipline, demande que les étudiants utilisent le formulaire de demande de rattrapage.

1-8-Mentions

Des mentions sont attribuées au diplôme dans les conditions suivantes, en notant M la moyenne générale :

Moyenne générale supérieure ou égale à 10/20 : mention passable

Moyenne générale supérieure ou égale à 12/20 : mention assez bien

Moyenne générale supérieure ou égale à 14/20 : mention bien

Moyenne générale supérieure ou égale à 16/20 : mention très bien

2-ASSIDUITE

L'assiduité aux cours est obligatoire.

L'assiduité aux contrôles est obligatoire.

Toute absence à une épreuve de contrôle est sanctionnée par la note zéro, sauf décision contraire prise par une commission constituée de l'enseignant de la discipline concernée et du responsable pédagogique.

Voir charte des examens de l'UTLN.

3- MODALITES DE CONTROLE**3-1-Convocations aux épreuves. Programme des épreuves.**

Il s'agit d'un contrôle continu tout au long de l'année, établi en accord avec le responsable pédagogique, les enseignants et les étudiants.

3-2 Composition du jury.

La composition du jury est arrêtée par le Président de l'Université de Toulon sur proposition de la Direction du service FTLV et fait l'objet d'une publication.

Il est composé de quatre enseignants de l'équipe pédagogique intervenant dans le DU dont un enseignant de l'UTLN comme Président.

4- VALIDATION DES ACQUIS PROFESSIONNELS

Les candidats possédant une expérience professionnelle ou personnelle en rapport avec le diplôme, peuvent constituer un dossier de V.A.E ou de V.E.S dans le cadre réglementaire national défini par les textes suivants :

Décret n° 2002-529 du 16/04/2002 relatif à la Validation des Etudes Supérieures

Décret n° 2002-590 du 24/04/2002 relatif à la Validation des Acquis de l'Expérience

Décret n° 85-906 du 23/08/1985 relatif à la Validation des Acquis Professionnels

La validation obtenue pour un diplôme à recrutement limité autorise le candidat à participer aux entretiens de recrutement.

| | |
|---------------------------|---|
| UFR DE | FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE |
| Domaine de formation | |
| Intitulé du diplôme | DIPLÔME UNIVERSITAIRE ASSISTANT CLIENTELE D'UNE ENTREPRISE BANCAIRE |
| Mention | |
| Spécialité | |
| Effectifs du diplôme | 7 Etudiants (2015/2016) |
| Année du diplôme | 2016 /2017 |
| Responsables pédagogiques | Marie-José CAMBRELING |
| Secrétaire pédagogique | GERER PAR CATHERINE MAUMET |

maquette 2016/2017

| CODES UE | MATIERES Une ligne par type de cours (CM, TD, TP) et par enseignant | ECTS | Coef. | MCC | Heures étudiant / année | NB heures par année | | |
|-----------------|--|----------|----------|------|----------------------------|---------------------|------------|----|
| | | | | | | CM | TD | TP |
| | DIPLÔME UNIVERSITAIRE ASSISTANT CLIENTELE D'UNE ENTREPRISE BANCAIRE | | | | 550H | 550H | | |
| C1AUE1US | UE 1 : L'entreprise et son environnement | 0 | 1 | | 72 | | 72 | |
| | Module 1.1 L'environnement économique et bancaire | | | | 36 | | 36 | |
| | L'entreprise bancaire, le fonctionnement d'une agence | | 1 | C.C. | 12 | | 12 | |
| | Le système économique, bancaire et financier | | 1 | C.C. | 12 | | 12 | |
| | Préparation de la validation interne des connaissances AMF | | 1 | C.C. | 12 | | 12 | |
| | Module 1.2 L'environnement juridique de la banque | | | | 36 | | 36 | |
| | Fondamentaux du Droit et Droit bancaire | | 1 | C.C. | 21 | | 21 | |
| | Les risques bancaires | | 1 | C.C. | 15 | | 15 | |
| C1AUE2US | UE 2 : Les fondamentaux de la vente | 0 | 1 | | 148 | | 148 | |
| | Module 2.1 Organisation commerciale | | | | 54 | | 54 | |
| | GRC | | 1 | C.C. | 21 | | 21 | |
| | Gestion des événements commerciaux | | 1 | C.C. | 21 | | 21 | |
| | Multicanal | | 1 | C.C. | 12 | | 12 | |
| | Module 2.2 Accueil, vente et négociation | | | | 94 | | 94 | |
| | Fondamentaux de la vente de produits bancaires | | 1 | C.C. | 21 | | 21 | |
| | Techniques d'accueil et vente rapide | | 1 | C.C. | 21 | | 21 | |
| | Gestion Relation Client à distance (téléphone, internet) | | 1 | C.C. | 21 | | 21 | |
| | Principes de base de la négociation | | 1 | C.C. | 25 | | 25 | |
| | L'accueil des professionnels | | 1 | C.C. | 6 | | 6 | |
| C1AUE3US | UE 3 : L'expression et la communication dans le milieu bancaire | 0 | 1 | | 142 | | 142 | |
| | Module 3.1 Les techniques d'expression et de Communication | | | | 72 | | 72 | |
| | Expression écrite et orale, et culture | | 1 | C.C. | 30 | | 30 | |
| | Communication interpersonnelle | | 1 | C.C. | 30 | | 30 | |
| | Gestion des incivilités | | 1 | C.C. | 12 | | 12 | |
| | Module 3.2 Les outils d'information et de Communication | | | | 70 | | 70 | |
| | Anglais commercial | | 1 | C.C. | 40 | | 40 | |
| | Bureautique et Multimédia | | 1 | C.C. | 30 | | 30 | |
| C1AUE4US | UE 4 : Techniques bancaires | 0 | 1 | | 143 | | 143 | |
| | Module 4.1 Les Produits et services bancaires | | | | 61 | | 61 | |
| | Produits et services bancaires de base (dont DAV + moyens de paiement) | | 1 | C.C. | 40 | | 40 | |
| | Épargne bancaire (épargne bilancielle : livrets, épargne réglementée, DAT) | | 1 | C.C. | 21 | | 21 | |
| | Module 4.2 Assurances (niveau 3) | | | | 70 | | 70 | |
| | Assurances IARD - Vie | | 1 | C.C. | 70 | | 70 | |
| | Module 4.3 Fiscalité des particuliers | | | | 12 | | 12 | |
| | Fiscalité des revenus des particuliers | | 1 | C.C. | 12 | | 12 | |
| C1AUE5US | UE 5 : Expérience professionnelle | 0 | 1 | | 45 | | 45 | |
| | Module 5.1 | | | | 20 | | 20 | |
| | Méthodologie d'un projet tuteuré | | 1 | C.C. | 20 | | 20 | |
| | Module 5.2 | | | | 25 | | 25 | |
| | Aide à l'insertion professionnelle | | 1 | C.C. | 25 | | 25 | |

| | | | |
|---|--|-------------------------|-------------|
| Total heures semestre 1 / étudiants | | HETD sem1 | |
| Total heures semestre 2 / étudiants | | HETD sem2 | |
| s/total heures année / étudiants | | HETD s/Total | |
| Total heures année / étudiants | | HETD TOTAL | 550H |