

DIPLOME D'ACCES AUX ETUDES UNIVERSITAIRES (DAEU) (Fiche nationale)

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> - Accueil des différents publics - Analyse des demandes et des situations des différents publics - Évaluation des besoins en fonction du contexte spécifique - Orientation des clients /ou publics selon leur demande - Accompagnement des clients/ ou publics - Suivi des clients/ ou publics - Gestion de la relation client - Planification des tâches - Organisation du flux de travail - Gestion des priorités et des délais - Classement et archivage des documents administratifs - Optimisation de son poste de travail - Traitement des demandes administratives internes et externes dans un délai imparti - Application de la réglementation pour archiver des dossiers et des documents relatifs aux activités de la structure - Envoi et réception de commandes - Mise à jour et suivi d'informations - Suivi d'activité, des dysfonctionnements ou réclamations à travers des tableaux de bord - Rédaction et mises en forme de différents documents 	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir différents types de publics en face à face ou à distance en mobilisant les techniques de communication orale, créer un climat de confiance et faciliter le dialogue - Structurer des éléments clés de réponses pour renseigner et orienter différents types de publics - Informer les différents publics et faciliter leurs démarches en communiquant de manière claire et efficace - Réceptionner et traiter le courrier entrant et sortant en utilisant des outils appropriés - Planifier, organiser et coordonner les rendez-vous et les réunions, au moyen d'outils de planification et de suivi appropriés - Organiser et classer les dossiers et les documents, en s'appuyant sur des outils de gestion documentaire afin de faciliter l'accès, la recherche et la conservation des informations - Adapter et optimiser sa pratique (gestes et posture) à son contexte professionnel en respectant les procédures de l'entreprise - Organiser son activité en situation d'urgence, en discernant des niveaux d'urgence et en priorisant les tâches adéquates - Assurer une bonne gestion des stocks par un contrôle adéquat des bons de commandes et de livraison des produits et/ou matières premières - Renseigner le suivi continu de son activité, notamment les réclamations et dysfonctionnements, au moyen d'outils de suivi tels que des tableaux de bords d'activité - Adapter sa communication orale en utilisant l'écoute active, la reformulation et le questionnement - Rédiger tout type de document en les mettant en forme, et en l'adaptant au contexte et aux destinataires - Rendre compte d'une démarche ou d'un résultat en utilisant des arguments appropriés, à l'oral ou à l'écrit, et dans un registre de langue adapté - Rechercher, extraire et organiser l'information documentaire et numérique en mobilisant les ressources et les outils adéquats 	<p>Ce diplôme peut être présenté sous forme d'un examen final ou sous forme de modules capitalisables. Pour être déclaré admis, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans le cas de l'examen final, obtenir une note moyenne au moins égale à dix sur vingt à l'ensemble des épreuves ; - dans le cas des modules capitalisables, obtenir une note au moins égale à 10 sur 20 à chacune des épreuves. Les quatre modules peuvent être présentés lors d'une même session. <p>Les épreuves sanctionnant l'année de formation peuvent comporter en tout ou partie un contrôle continu, pris en compte pour l'obtention du diplôme dans des conditions fixées par le président de l'université après avis des instances universitaires concernées.</p> <p>Pour l'examen terminal, la durée et la nature des épreuves, le nombre et les dates des sessions, sont déterminées par le président de l'université après avis des instances compétentes.</p> <p>Ces modalités doivent être arrêtées au début de chaque année</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> - Communication orale dans un contexte professionnel - Réalisation de rapports de suivi pour rendre compte de l'évolution des activités - Recherche documentaire - Actualisation d'informations - Exploitation d'informations à travers la veille - Utilisation d'outils numériques - Collaboration dans une équipe 	<p>- Collaborer dans un groupe en partageant l'information, en ajustant et en diversifiant les approches</p> <p><i>Dans certains établissements, d'autres compétences spécifiques peuvent permettre de décliner, préciser ou compléter celles proposées dans le cadre de la mention au niveau national. Pour en savoir plus se reporter au site de l'établissement.</i></p>	<p>universitaire et ne peuvent être modifiées en cours d'année.</p>