Conseil de gestion et relation client

ECB3602-OCOX_AR

Domaine : **Sciences économiques et de gestion** Grade académique : **Bachelier Comptabilité - Arlon**
Niveau de certification : **6** Cycle : **Premier Cycle** Année académique : **2026-2027** (Q1)

CRÉDITS ECTS	VOLUME HORAIRE
5	**60 h**
PRÉREQUIS	**CO-REQUIS**
Aucun	*Aucun*

IMPLANTATION	DIRECTEUR DE DÉPARTEMENT DU DOMAINE	RESPONSABLE DE L'UE	ENSEIGNANTS INTERVENANTS
Département économique d'Arlon	Sylvie Delwiche	Murielle THUNUS	Nathalie BOULANGER Murielle THUNUS

PROGRAMME D'ÉTUDES

Programme	Bloc	Caractère
CCA-Comptabilité	3	Choix individuel

Partie 1 Contribution de l'UE au profil d'enseignement du programme et acquis d'apprentissage spécifiques (AAS) sanctionnés par l'évaluation

CONTEXTUALISATION

Les acquis d'apprentissage terminaux sont les suivants

1. S'insérer dans son milieu professionnel et s'adapter à son évolution

•€€ Collaborer à la résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité

2. Communiquer : écouter, informer et conseiller les acteurs, tant en interne qu'en externe

•€€ Négocier, argumenter et défendre les dossiers

•€€ Structurer sa pensée et s'exprimer par écrit et oralement en utilisant le vocabulaire professionnel adapté aux différents interlocuteurs

5. S'organiser : structurer, planifier, coordonner et gérer de manière rigoureuse les actions et les tâches liées à sa mission

•€€ Gérer des projets complexes, établir un échéancier et s'assurer du respect des délais

•€€ Favoriser les collaborations au sein du service ou du département, tant en interne qu'à l'externe

Travailler en équipe voire la piloter.

ACQUIS D'APPRENTISSAGE SPÉCIFIQUES (AAS)

Au terme de l'UE, l'étudiant est capable de

- Analyser et appliquer les principes et enjeux liés aux prix de transfert ou à la fiscalité transfrontalière, à partir d'un *case study*, en mobilisant les concepts comptables et fiscaux pertinents et en justifiant ses choix. Il est capable de présenter et défendre son analyse en français et en anglais, dans le cadre d'un travail de groupe.

- Concevoir, exploiter et défendre un outil de vulgarisation permettant de rendre accessibles des concepts comptables et fiscaux complexes, en français, en veillant à la clarté, à l'exactitude et à la pertinence des informations communiquées.

- Collaborer efficacement au sein d'une équipe en assumant ses responsabilités, en communiquant de manière professionnelle et en contribuant à l'atteinte d'un objectif commun.

- Organiser et planifier son travail de manière autonome, en respectant les consignes, les échéances et les contraintes liées aux différentes productions attendues.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Document annexe à la fiche UE accessible via un lien explicitant en quoi le programme d'études s'inscrit dans une politique de développement durable. Une ou plusieurs UE spécifique(s) pourraient être ciblée(s) dans cette annexe.

Partie 2 Description de l'unité d'enseignement

OBJECTIFS

L'unité d'enseignement fournit à l'étudiant un cadre d'expérimentation professionnelle pour structurer la démarche de conseil aux entreprises. Elle vise autant la création d'outils d'accompagnement sur mesure que la négociation et la défense de dossiers en équipe. L'étudiant apprend à analyser les attentes d'un client, puis à vulgariser les arbitrages de

gestion et présenter des propositions de conseil adaptées

CONTENU

MODULE 1: Portfolio

Construction d'un outil de vulgarisation, mise à jour et actualisation des cours de comptabilités et de fiscalités directe et indirecte ;

Le module a pour objectifs, sur base d'un outil construit tant de manière collaborative qu'individuelle, d'être capable d'accompagner et de conseiller tout client dans la tenue d'un dossier comptable.

MODULE 2: Participation à une des 2 filières internationales (du 23-27 novembre 2026):

- soit filière abroad: l'International Tax Week à Amsterdam (séjour résidentiel avec 100 étudiants issus de 6 pays différents)

- soit filière at home: semaine à Arlon et Luxembourg (entre étudiants Hénallux)

La filière internationale est une activité collaborative où les étudiants travaillent en groupe sur un cas d'études, pendant une semaine. Avec l'aide d'experts professionnels, ils sont amenés à conseiller des clients sur une problématique de prix de transfert et/ou de fiscalité transfrontalière, d'argumenter et présenter de façon professionnelle devant un jury leurs solutions.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Sources référencées sur les supports de cours et/ou sur Moodle

SUPPORTS DE COURS

Activité d'apprentissage	Support
ACOA3502 — Conseil de gestion et relation client	Les supports visuels, syllabus et explications des modules sont disponibles sur Moodle. Ces supports sont à compléter par des notes prises par l'étudiant lors du cours.

Partie 3 Méthodologie mise en œuvre et éventuel découpage de l'UE

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE (AA) AU REGARD DE LEUR STATUT

Activité d'apprentissage	Heures	Langue d'enseignement	Langue d'évaluation
ACOA3502 — Conseil de gestion et relation client	60 h	Français	français, anglais

MÉTHODES D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE

Activité d'apprentissage	Méthodes d'enseignement et d'apprentissage
ACOA3502 — Conseil de gestion et relation client	Travaux de groupe et individuels, case study, défense orale de cas d'études, argumentation Autonomie importante et auto-évaluation de l'étudiant dans son parcours pédagogique En français et en anglais

DÉTERMINATION DE LA COHÉRENCE PÉDAGOGIQUE EN CAS DE REGROUPEMENT D'AA FAISANT L'OBJET D'UNE ÉVALUATION DISTINCTE

Cette UE s'inscrit dans la cohérence du programme en contribuant directement au développement d'une ou plusieurs compétences du profil de compétences du bachelier en comptabilité. Elle participe à la construction progressive des compétences visées par le référentiel, en synergie avec les autres UE du pôle, et prépare les étudiants à l'exercice du métier de comptable.

Partie 4 Évaluation de l'unité d'enseignement

STRUCTURE DU DISPOSITIF GÉNÉRAL D'ÉVALUATION (EN LIEN AVEC LE PROGRAMME D'ÉTUDES)

L'évaluation au sein de cette UE est intégrée

MÉTHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DE LA NOTE FINALE DE L'UE

La note finale est calculée conformément aux modalités d'évaluation reprises plus bas dans la fiche

LA PONDÉRATION DE L'ÉVALUATION DE L'UE À DES FINS DE DÉLIBÉRATION LORS DU CALCUL DE LA MOYENNE

Au sein du programme d'études, lors du calcul de la moyenne, la pondération de l'évaluation de l'unité d'enseignement est effectuée sur base des crédits affectés à cette unité d'enseignement et évalués

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Épreuve intégrée	Modalités d'évaluation

—	**Q1** Travaux : MODULE 1: Portfolio Travaux individuels ou de groupe réguliers et constitution d'un portfolio individuel et personnalisé MODULE 2: Filières internationales Travaux de groupe et/ou individuels pendant les semaines internationales (at home ou abroad) La présence à ces modules est requise étant donné l'évaluation certificative d'activités d'apprentissage durant les séances de cours. En cas d'absence, les motifs sont soumis à l'appréciation d'un jury, en vertu de l'article 16/1 du REE. Le jury dans ce cas peut sanctionner par un O les activités d'apprentissage concernées ou demander une évaluation individuelle certificative. Pondération: 80% Evaluation : MODULES 1+2 : examen oral Pondération: 20% **Q3** Travaux : MODULE 1: Portfolio constitution du Portfolio (travail écrit individuel) MODULE 2: Filières internationales Rapport écrit sur d'un cas similaire à celui des semaines internationales Pondération: 80% Evaluation : MODULES 1+2 : examen oral en session Pondération: 20%

Activité d'apprentissage	Modalités d'évaluation
ACOA3502 — Conseil de gestion et relation client	Les étudiants en mobilité académique Erasmus+ en Q1 et qui ont ce cours à leur PAE sont dispensés du Module 2, filières internationales.

MODALITÉS CONCRÈTES D'ÉVALUATION

Une mention sur la fiche informera les étudiants du fait que les précisions sur les épreuves seront disponibles sur Moodle au plus tard 6 semaines avant l'évaluation.