Conseil fiscal et relation client

ECB3503-OCOX_NA

Domaine : **Sciences économiques et de gestion** Grade académique : **Bachelier Comptabilité - Namur**
Niveau de certification : **6** Cycle : **Premier Cycle** Année académique : **2026-2027** (Q1 Q2)

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 de Namur	Sylvie Delwiche	Damien MARLIER	Gilles GILLET Thierry LITANNIE Damien MARLIER Lionel NAOME

PROGRAMME D'ÉTUDES

Programme	Bloc	Caractère
IEN-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

L'unité d'enseignement fait partie du programme, B3.

Elle contribue au profil d'enseignement de Bachelier en Comptabilité en développant plus particulièrement les acquis d'apprentissage terminaux suivants :

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

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

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)

Conseil orienté et relations clients fiscalité

- Capacité d'élaborer un conseil client de qualité, de l'argumenter et de le présenter, avec aisance et de façon professionnelle

- Capacité à être confronté à des situations pratiques en fiscalité, et de pouvoir les résoudre avec un sens critique

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

Cette unité d'enseignement place l'étudiant dans la peau d'un conseiller fiscal face à un client, à travers des mises en situation réelles et collaboratives (planification successorale, casus en fiscalité et procédure fiscale et en octroi d'un crédit). Au-delà de la maîtrise technique des matières abordées, l'étudiant développe sa capacité à construire un conseil pertinent à partir d'une situation concrète, à l'argumenter avec rigueur et à le présenter avec aisance face à un interlocuteur, l'enseignant endossant lui-même le rôle du client lors des présentations orales. L'UE cultive ainsi, en parallèle des compétences fiscales, des compétences transversales essentielles au métier : esprit critique, travail en équipe, gestion de projet dans le respect des délais, et posture professionnelle dans la relation conseiller-client.

CONTENU

Durant le Q1:

• Pour le module de planification successorale : les étudiants, par groupe, élaborent un conseil fiscal sur base d'une situation d'un client (travail écrit et sa présentation orale) en partie durant les périodes en asynchrone et en autonomie et en partie durant les périodes de cours en présentiel. Le conseil traitera d'un thème fiscal avec un volet civil.

Durant les cours en présentiel, l'enseignant aborde des thématiques de planification successorale que les étudiants sont invités à développer dans leur travail.

Les enseignants accompagnent les étudiants : coaching sur l'élaboration, l'argumentation, la présentation, l'utilisation des sources, etc. Le rapport écrit doit avoir la forme d'un conseil où la relation conseiller fiscal et client est bien appréhendée. Le professeur jouera le rôle du client (et pas comme un « professeur ») lors de la présentation orale du conseil en présentiel. La présence au cours est obligatoire.

Pour le module de fiscalité approfondie : les étudiants, par groupe, élaborent un conseil fiscal en matière de fiscalité directe sur base d'une situation d'un client (travail écrit et sa présentation orale) en partie durant les périodes en asynchrone et en autonomie et en partie durant les périodes de cours en présentiel. L'enseignant accompagne les étudiants afin qu'ils puissent présenter la résolution du casus de manière argumentée, complète et compréhensible pour l'interlocuteur.

Durant le Q2:

• Un casus de procédure fiscale avec mise en situation de cas réels. Présence obligatoire. L'étudiant est mis en situation et doit résoudre un cas pratique et réels. L'objectif est d'évaluer sa capacité à résoudre des cas complexes à partir des connaissances déjà acquises durant le cursus.

* Un second casus d'octroi de crédit et mise en situation de cas réels. Présence obligatoire. L'étudiant est mis en situation et doit résoudre un cas pratique et réels. L'objectif est d'évaluer sa capacité à résoudre des cas complexes à partir des connaissances déjà acquises durant le cursus.

SOURCES ET RÉFÉRENCES

Notes de cours disponibles sur Moodle

SUPPORTS DE COURS

Activité d'apprentissage	Support
ACON3503 — Conseil fiscal et relation client	Consignes, notes de cours et casus disponibles sur Moodle

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
ACON3503 — Conseil fiscal et relation client	60 h	Français	Français

MÉTHODES D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE

Activité d'apprentissage	Méthodes d'enseignement et d'apprentissage
ACON3503 — Conseil fiscal et relation client	Méthode active et de découverte : L'étudiant apprend par lui-même et est impliqué dans un effort d'apprentissage collaboratif. L'apprentissage doit susciter de la curiosité. L'enseignant et divers intervenants coachent les étudiants dans l'élaboration, l'argumentation et la présentation du conseil à un client.

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

Cette UE contribue au profil de compétences du bachelier en développant la maîtrise des outils indispensables à la mise en œuvre des compétences professionnelles visées par les UE du bachelier en comptabilité.

Partie 4 Évaluation de l'unité d'enseignement

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

Évaluation intégrée : non.

MÉTHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DE LA NOTE FINALE DE L'UE

L'UE ne comporte qu'une seule activité d'apprentissage, " Conseil fiscal et relation client", qui représente donc 100% de la note finale de l'UE. En première et deuxième session, cette note résulte des différents travaux demandés sur les modules de l'UE. Cette note finale d'UE entre ensuite dans la délibération du jury avec une pondération-jury de 100 pour un total de 5 crédits.

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 PAR ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE

Activité d'apprentissage	Modalités d'évaluation
ACON3503 — Conseil fiscal et relation client	Session de juin : Travaux, pondération : 100% Deuxième session : Travaux, pondération : 100% *Les étudiants devront remettre des travaux. Ces travaux doivent être remis dans les formes et les délais prévus. Les délais et les modalités seront déposés sur Moodle (ou envoyés par email aux étudiants) et adaptés en fonction des agendas des étudiants.* *Tout retard et/ou non respect des consignes peut conduire à une non-acceptation des travaux et/ou pénalité de points.* *Softs skills évalués:* *- résolution de problèmes complexes* *- esprit critique* *- esprit d'équipe* *- créativité* *- jugement et prise de décision*

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.