# Conseil de gestion et relation client

ECB3602-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 | Jean-François HUSSON | Gilles GILLET<br>Jean-François HUSSON<br>Damien MARLIER |

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 de gestion et relation client**

- 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 gestion, 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 UE vise à développer chez l'étudiant la capacité d'élaborer une stratégie et un conseil client de qualité, de l'argumenter et de le présenter avec aisance et de façon professionnelle. Au premier quadrimestre, l'étudiant est confronté à l'analyse d'un cas pratique débouchant sur une analyse des risques et des conseils sur une ou plusieurs thématiques de la gestion en rapport avec le droit des sociétés. Les enseignants accompagnent les étudiants dans l'élaboration, l'argumentation, la présentation et l'utilisation des sources, L'UE contribue ainsi aux acquis d'apprentissage terminaux liés à l'insertion dans le milieu professionnel (résolution de problèmes complexes avec méthode, rigueur, proactivité et créativité), à la communication (négocier, argumenter et défendre les dossiers ; structurer sa pensée et s'exprimer par écrit et oralement avec un vocabulaire professionnel adapté) et à l'organisation (gérer des projets complexes, établir un échéancier, respecter les délais, favoriser les collaborations et travailler en équipe voire la piloter).

### CONTENU

Analyse de cas pratiques

● Q1 : Risk Management et approfondissement du droit des sociétés

Les étudiants, par groupe, élaborent un conseil de gestion sur la 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. Durant les cours en présentiel, l'enseignant aborde des thématiques que les étudiants sont invités à développer dans leur travail.

● Q2 : Gestion sociale : les étudiants, par groupe, élaborent un conseil de gestion sur la base d'une situation d (travail écrit à présenter) en partie durant les périodes en asynchrone et en autonomie. Le conseil traitera d'une problématique de gestion sociale. L'enseignant : coaching sur élaboration, argumentation, présentation, utilisation des sources, etc. Le rapport écrit doit avoir la forme d'un conseil où la relation conseiller fiscal et client est bien appréhendée. Les professeurs joueront le rôle du client (et pas comme un « professeur ») lors de la présentation orale du conseil en présentiel.

### SOURCES ET RÉFÉRENCES

Notes de cours disponibles sur Moodle

### SUPPORTS DE COURS

| Activité d'apprentissage | Support |
|---|---|
| **ACON3602** — Conseil de gestion et relation client | Consignes, notes 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 |
|---|---|---|---|
| **ACON3602** — Conseil de gestion et relation client | 60 h | Français | Français |

### MÉTHODES D'ENSEIGNEMENT ET D'APPRENTISSAGE

| Activité d'apprentissage | Méthodes d'enseignement et d'apprentissage |
|---|---|
| **ACON3602** — Conseil de gestion et relation client | Coaching de travaux de groupes par les différents professeurs. Les étudiants pourront être coaché par des professionnels du métier. Les étudiants pourront présenter et défendre un conseil client auprès de professionnels. L'étudiant sera confronté à l'analyse d'un cas pratique débouchant sur des conseils stratégiques |

### 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 bachelier en comptabilité, 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)

**Évaluation intégrée : non.**

### MÉTHODOLOGIE DE CONSTRUCTION DE LA NOTE FINALE DE L'UE

L'UE ne comporte qu'une seule activité d'apprentissage, « Conseil orienté et relations clients gestion », pondérée à 100% de l'UE. La note est établie sur la base de travaux évalués tout au long de l'année académique (pondération de 100% en Février-Juin), les différents projets réalisés en Q1 et en Q2 étant évalués progressivement et une seule note globale étant reprise en juin. En cas d'échec de l'UE en première session, tous les travaux devront être réalisés individuellement pour chacun des modules lors de la deuxième session, où la pondération reste de 100% pour les travaux. Cette note constitue la note globale de l'UE, comptant pour une pondération de 100 points dans la délibération du jury, pour 5 crédits ECTS.

### 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 |
|---|---|

| | |
|---|---|
| **ACON3602** — Conseil de gestion et relation client | Session de juin : Travaux, pondération : 100%<br>Deuxième session : Travaux, pondération : 100%<br>*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.*<br>*Tout retard et/ou non respect des consignes peut conduire à une non-acceptation des travaux et/ou pénalité de points.*<br><br>*Softs skills évalués:*<br>*- résolution de problèmes complexes*<br>*- esprit critique*<br>*- esprit d'équipe* |

**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.