



Bachelier en Techniques et services - Option : Technico-commercial

PRESENTATION DE LA FORMATION ET DU PROFIL D'ENSEIGNEMENT

Année académique 2022-2023

1. Identification de la Haute Ecole

1. Nom de la Haute Ecole : **Haute Ecole Libre Mosane (HELMo)**
2. Adresse du siège social : **Mont St-Martin 41 - 4000 Liège**
3. Réseau : **Libre Confessionnel**

2. Identification de la formation

1. Intitulé de la section concernée : **Techniques et services - Option : Technico-commercial**
2. Localisation de la formation : **HELMo, Campus de l'Ourthe Quai du Condroz, 28, 4031 Angleur**
3. Classement de la formation :
 - a) Enseignement supérieur de type **court**
 - b) Secteur : **Sciences et techniques**
 - c) Domaine : **Sciences de l'ingénieur et technologie**
 - d) Grade académique : **Bachelier (niveau 6)**

3. Présentation générale de la formation et du profil d'enseignement

La formation du bachelier en Techniques et Services, option technico-commercial est née en 1999. HELMo est actuellement, en Belgique francophone, la seule école supérieure à proposer cette de formation qui associe deux orientations techniques à une formation générale commerciale : Informatique & Multimédia et Matériaux & Construction

L'ambition de cette formation : préparer des technico-commerciaux qui exerceront leur activité dans les firmes industrielles ou commerciales qui fournissent des produits ou des services industriels.

Le métier de technico-commercial se caractérise par la mise en œuvre d'une double compétence

- un savoir-faire commercial
- une maîtrise des processus techniques de production.

Joindre ces deux compétences constitue sans conteste la particularité de ce métier et de cette formation : former un «technico-commercial» efficace, dont la connaissance de «son secteur d'activité» (et pas seulement de son produit) est très appréciée par tous les partenaires des différents secteurs industriels.

Le savoir-faire commercial, c'est maîtriser la gestion commerciale, posséder de réelles qualités de communicateur à l'interne et à l'externe, ce qui inclut la pratique de l'Anglais et la maîtrise des techniques de marketing et d'étude de marché.

La connaissance technique, c'est maîtriser les méthodes et contraintes de conception, fabrication et utilisation des produits industriels internes et externes à l'entreprise, et se tenir en permanence au courant de l'actualité technologique et de l'évolution du secteur industriel dans lequel l'entreprise évolue.

Le technico-commercial doit cerner précisément les attentes du client afin de lui fournir le produit qu'il attend. Il est donc le maillon essentiel des entreprises, l'interface indispensable entre les attentes du marché et les contraintes de production.

Les bacheliers en Techniques et services seront également tout particulièrement sensibles, par la nature de leur formation, aux valeurs sociétales et surtout aux principes du développement durable et à la responsabilité, dans ces matières, des entreprises qui les emploient.

Les secteurs dans lesquels ils exerceront leurs compétences sont divers et variés tels que délégué technico-commercial ou agent commercial au sein de firmes commerciales ou industrielles distributrices de produits ou services. La polyvalence de la formation permet aussi de briguer les postes de chef des ventes, chef de produits, chef de projets, chef d'agence, directeur commercial, acheteur... ou de créer sa propre entreprise.

Afin de former des étudiants qui répondront au profil ci-dessus, la formation proposée par HELMo offre des activités d'enseignement basées sur la pratique, sur de nombreux contacts avec le monde professionnel et sur des projets concrets.

Citons quelques initiatives :

- De nombreux travaux pratiques sont organisés dans les matières techniques : dessin assisté par ordinateur, traitement d'images, ...
- Une journée Technico-commerciale est organisée chaque année par des étudiants de troisième année, dans le cadre de leurs cours d'Organisation d'événements. Ils programment des conférences sur un thème d'actualité. Ces conférences sont destinées à l'ensemble de la section, ouvertes aux enseignants du secondaire et au monde de l'entreprise.
- Les projets d'entreprises induisent une collaboration étroite avec plusieurs partenaires. Ces projets de travail en groupe consistent à résoudre une problématique en coopération avec une entreprise. Le travail en groupe démarre au mois de septembre et se termine en mai par la remise d'un rapport écrit et par une défense orale devant un jury composé de d'enseignants de l'école et de représentants d'entreprises. Une foire commerciale à destination des clients potentiels est également organisée.
- Chaque année également, les étudiants de troisième année découvrent des professionnels en action grâce à leurs stages. Ces stages constituent une première expérience professionnelle et permettent souvent de nouer des

relations professionnelles avec le secteur. Lors de ces stages et travaux qui s'y rapportent (travail de fin d'études, défense orale), la section entre en contact avec des professionnels du secteur : maître de stage et membres extérieurs des jurys de défense. Ces rencontres permettent d'avoir une évaluation de la formation des étudiants.

En complément des volets technologiques et économiques, la formation vise à préparer les étudiants à être des citoyens actifs dans une société démocratique.

4. Acquis d'apprentissage terminaux et Référentiel de compétences

Le bachelier en Techniques et Services est capable :

- de négocier une solution commerciale dans une situation difficile de négociation.
- de prospecter pour une entreprise en mobilisant les techniques commerciales et relationnelles.
- de proposer une solution technique en fonction de l'utilité et de l'impact pour une entreprise.
- de rechercher et intégrer les réglementations de manière pertinente dans les solutions proposées.
- de collaborer à la conception, à l'amélioration et au développement d'une solution à une problématique technico-commerciale, et le cas échéant, l'implémenter et l'évaluer.
- de participer à un entretien d'embauche en anglais/néerlandais.

Compétences	Capacités
1. Communiquer et informer	1.1 Choisir et utiliser les moyens d'informations et de communication adaptés
	1.2 Mener une discussion, argumenter et convaincre de manière constructive
	1.3 Assurer la diffusion vers les différents niveaux de la hiérarchie (interface)
	1.4 Utiliser le vocabulaire adéquat
	1.5 Présenter des prototypes de solution et d'application techniques
	1.6 Utiliser une langue étrangère
2. Collaborer à la conception, à l'amélioration et au développement de projets techniques	2.1 Elaborer une méthodologie de travail
	2.2 Planifier des activités

	2.3 Analyser une situation donnée sous ses aspects scientifiques
	2.4 Rechercher et utiliser les ressources adéquates
	2.5 Proposer des solutions qui tiennent compte des contraintes
3. S'inscrire dans une démarche de respect des réglementations	3.1 Respecter le code du bien-être au travail
	3.2 Participer à la démarche qualité
	3.3 Respecter les normes, les procédures et les codes de bonne pratique
	3.4 Intégrer les différents aspects du développement durable
4. Mobiliser les techniques commerciales et relationnelles	4.1 Identifier les variables d'environnement du client
	4.2 Utiliser les ressources pertinentes pour préparer une négociation et vendre une solution
	4.3 Développer une communication technique et commerciale efficace en utilisant des techniques adaptées
5. Conseiller et négocier une solution commerciale	5.1 Appréhender le projet du client
	5.2 Elaborer et proposer une solution technique
	5.3 Finaliser et suivre le projet
6. Organiser son action technico-commerciale	6.1 Utiliser les outils informatiques de vie journalière
	6.2 Prospecter le marché
	6.3 Gérer son portefeuille client
	6.4 Développer la relation client

Option informatique

BAC				ECTS	H	H Q1	BAC Informatique				ECTS	H	BAC Informatique				ECTS	H									
1				60	700	33A.5	2				60	700	3				60	700									
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Approches des secteurs/métiers			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Technologies numériques 1			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Outils informatiques avancés 1			ECTS	H	
1	1			Organisation du secteur numérique			15		13	1			Multimédia			15		31	1	14/27		Outils d'eBusiness & d'eCommerce			36		
1	1			Organisation du secteur de la construction			15		13	1			Business cases et organisation de la production numérique			30		31	1	14/27		Logiciels de gestion d'entreprise (ERP)			27		
							2	30								3	45								5	63	
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Techniques graphiques			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Développement Web 1			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Solutions numériques avancées 1			ECTS	H	
2	1			Technique Graphique			27		14	1			Développement Web			49		32	1	13/27		Big Data			15		
2	1			Infographie			42		14	1			Outils de gestion de données			15		32	1	13/27		Solutions numériques avancées			15		
							6	69								5	64								3	30	
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Bases scientifiques			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Droit de l'entreprise			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Nouvelles Technologies 1			ECTS	H	
3	1			Mathématiques appliquées			15		15	1	4		Droit de l'entreprise			21		33	1	26/27		Projet multimédia			36		
3	1			Physique appliquée			15		15	1	4		Droit de l'entreprise			21		33	1	26/27		Données			30		
3	1			Science des matériaux			15		15	1	4		Droit de l'entreprise			21		33	1	26/27		Nouvelles Technologies			21		
							4	45								2	21								7	87	
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Pratique des affaires			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Entrepreneuriat			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Anglais			ECTS	H	
4	1/2			Economie			27		16	1	4		Entrepreneuriat			27		34	1	18		Anglais			28		
4	1/2			Droit de l'entreprise			15		16	1	4		Entrepreneuriat			27		34	1	18		Anglais			28		
4	1/2			Pratique des affaires			40		16	1	4		Entrepreneuriat			27		34	1	18		Anglais			28		
							7	82								2	27								3	28	
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Techniques de communication			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Gestion d'un projet d'entreprise			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Neerlandais			ECTS	H	
5	1			Techniques de communication			42		17	1/2	6		Communication d'entreprise			24		35	1	21		Neerlandais			28		
5	1			Techniques de communication			42		17	1/2	6		Ethique et développement durable			15		35	1	21		Neerlandais			28		
							3	42		17	1/2	6		Etude de marché			42		35	1	21		Neerlandais			28	
										17	1/2	6		Méthodes de créativité			27		35	1	21		Neerlandais			28	
										17	1/2	6		Techniques de communication			30		35	1	21		Neerlandais			28	
										17	1/2	6		Projet d'entreprise			21		35	1	21		Neerlandais			28	
										17	1/2	6		Projet d'entreprise			12	159							3	28	
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Esprit d'entreprendre			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Anglais			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Managt événementiel et veille technologique			ECTS	H	
5	1/2			Esprit d'entreprendre			63		18	1/2	7		Anglais			54		36	1			Correspondances et rapports			15		
5	1/2			Esprit d'entreprendre			63		18	1/2	7		Anglais			54		36	1			Conférences Visites Séminaires			15		
							9	63		18	1/2	7		Anglais			6	54				Techniques de communication			15		
										18	1/2	7		Anglais			6	54				Organisation d'événements			15		
										18	1/2	7		Anglais			6	54				Organisation d'événements			4	60	
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Anglais			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Techniques de vente			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Prospection et Négociation			ECTS	H	
7	1/2			Anglais			70		19	1/2			Techniques de Vente & Négociation			54		37	1	19		Prospection commerciale			27		
7	1/2			Anglais			70		19	1/2			Techniques de Vente & Négociation			54		37	1	19		Techniques de vente et Négociation			27		
							7	70		19	1/2		Techniques de Vente & Négociation			54		37	1	19		Techniques de vente et Négociation			4	54	
										19	1/2		Techniques de Vente & Négociation			54		37	1	19		Techniques de vente et Négociation			4	54	
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Outils informatiques 1			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Marketing B2B			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Stage en entreprise			ECTS	H	
8	2			Dessin assisté par ordinateur			36		20	1/2	4		Marketing B2B			42		38	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/39	Stage en entreprise			200		
8	2			Outils de gestion de données			27		20	1/2	4		Marketing B2B			42		38	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/39	Stage en entreprise			8	200	
8	2			Matériel numérique et Solutions mobiles			33		20	1/2	4		Marketing B2B			42		38	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/39	Stage en entreprise			8	200	
							8	96		20	1/2	4		Marketing B2B			3	42							8	200	
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Sciences			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Neerlandais			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Travail de fin d'études			ECTS	H	
9	2			Physique appliquée			42		21	1/2			Neerlandais			54		39	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/38	Travail de fin d'études			40		
9	2			Mathématiques & Statistiques appliquées			42		21	1/2			Neerlandais			54		39	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/38	Travail de fin d'études			40		
9	2			Sciences des matériaux			42		21	1/2			Neerlandais			54		39	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/38	Défense orale			18	50	
							9	126		21	1/2		Neerlandais			6	54							18	50		
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Gestion commerciale			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Insertion professionnelle			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Stage linguistique			ECTS	H	
10	1			Gestion commerciale			32		22	2			Séminaire de préparation au stage			20		40	1/2	18/21	34/35	Rapport de stage et entretien oral			100		
10	1			Gestion commerciale			32		22	2			Séminaire de préparation au stage			20		40	1/2	18/21	34/35	Rapport de stage et entretien oral			5	100	
							2	32		22	2		Séminaire de préparation au stage			20		40	1/2	18/21	34/35	Rapport de stage et entretien oral			5	100	
										22	2		Séminaire de préparation au stage			20		40	1/2	18/21	34/35	Rapport de stage et entretien oral			5	100	
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Démarche commerciale			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Psychologie et écoute du client			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Télécommunications 1			ECTS	H	
11	2			Démarche commerciale			15		23	2			Psychologie et écoute du client			33		26	2			Télécommunications			15		
11	2			Démarche commerciale			15		23	2			Psychologie et écoute du client			33		26	2			Télécommunications			15		
11	2			Psychologie et écoute du client			15		23	2			Psychologie et écoute du client			33		26	2			Télécommunications			15		
11	2			Ethique			15		23	2			Psychologie et écoute du client			33		26	2			Télécommunications			15		
							3	45		23	2		Psychologie et écoute du client			3	33							5	57		
										23	2		Psychologie et écoute du client			3	33							5	57		
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Technologies numériques 2 1			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Télécommunications 1			ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Technologies numériques 2 1			ECTS	H	
27	1/2			Nouvelles technologies			30		26	2			Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
27	1/2			Nouvelles technologies			30		26	2			Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles technologies			30		
										26	2		Télécommunications			15		27	1/2			Nouvelles					

6. Justifications des modifications apportées par rapport à la version de 2021-2022 et des UE sur 2 quadrimestres

Modifications

Dans le cadre des modifications du décret paysage en application dès septembre 2022, les pré-requis et co-requis ont été revus, l'objectif étant de respecter au mieux la cohérence pédagogique du parcours individuel de l'étudiant.

L'UE10 Gestion commerciale a été déplacée au Q1 car elle présente des outils qui sont utilisés dans des AA de projet du second quadrimestre. Afin de rééquilibrer les deux quadrimestres, l'AA Economie de l'UE4 Pratique des affaires a été déplacée au Q2.

UEs sur 2 quadrimestres

L'AA Nouvelles technologies de l'UE27 Technologies numériques 2 a été répartie sur 2 quadrimestres afin d'éviter une concentration de travail trop importante pour les étudiants.