



**Bachelier en Techniques et services -
Option : Technico-commercial**

PRESENTATION DE LA FORMATION ET DU PROFIL D'ENSEIGNEMENT

Année académique 2023-2024

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 45 - 4000 Liège**
3. Réseau : **Libre Confessionnel**

2. Identification de la formation

1. Intitulé du cursus concerné : **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

5. Organisation en unités de formation

Option construction

BAC						BAC Construction						BAC Construction					
UE	Q	Préreqs	Coreq	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreq	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreq	ECTS	H
1						2						3					
60 700 364,5						60 700 328,5						60 700					
Approche des secteurs/métiers						Matériaux et construction 1*						Domotique*					
1	1			15		12	1			21		28	1	24/25		15	
Organisation du secteur numérique						Matériaux artificiels & élaborés						Électricté du bâtiment					
1	1			15		12	1			27		28	1	24/25		30	
Organisation du secteur de la construction						Structures courantes du bâtiment						Domotique					
				2	30					51						4	45
						8						99					
Techniques graphiques						Droit de l'entreprise						Second oeuvre*					
2	1			27		15	1	4		21		29	1	24/25		96	
Technique Graphique						Droit de l'entreprise						Second oeuvre					
2	1			42						2	21					8	96
Infographie																	
				6	69												
Bases scientifiques						Entrepreneuriat						Menuiserie*					
3	1			27		16	1	4		27		30	1	25		39	
Mathématiques appliquées						Entrepreneuriat						Menuiserie					
3	1			30						2	27					3	39
Concepts scientifiques																	
				5	57												
Pratique des affaires						Gestion d'un projet d'entreprise						Anglais					
4	1/2			27		17	1/2	6		24		34	1	18		25	
Economie						Communication d'entreprise						Anglais					
4	1/2			15		17	1/2	6		15						3	28
Droit de l'entreprise						Éthique et développement durable											
4	1/2			40		17	1/2	6		42							
Pratique des affaires						Etude de marché						Neerlandais					
				7	82	17	1/2	6		27		35	1	21		28	
						Méthodes de créativité						Neerlandais					
						17	1/2	6		30						3	28
						Techniques de communication											
						17	1/2	6		21							
						Projet d'entreprise											
										12	159						
Techniques de communication						Anglais						Managt événementiel et veille technologique					
5	1/2			42		18	1/2	7		54		36	1			15	
Techniques de communication						Anglais						Correspondances et rapports					
				3	42					6	54	36	1			15	
												Conférences Visites Séminaires					
												36	1			15	
												Techniques de communication					
												36	1			15	
												Organisation d'événements					
																4	60
Esprit d'entreprendre						Techniques de vente						Prospection et Négociation					
6	1/2			63		19	1/2			54		37	1	19		27	
Esprit d'entreprendre						Techniques de Vente & Négociation						Prospection commerciale					
				9	63							37	1	19		27	
												Techniques de vente et Négociation					
																4	54
Anglais						Marketing 82B						Stage en entreprise					
7	1/2			70		20	1/2	4		42		38	1/2	17/19/20/22/23	28/29/30/36/37/38	200	
Anglais						Marketing 82B						Stage en entreprise					
				7	70					3	42					8	200
Outils informatiques 1						Neerlandais						Travail de fin d'études					
8	1/2			36		21	1/2			54		39	1/2	17/19/20/22/23	28/29/30/36/37/38	40	
Dessin assisté par ordinateur						Neerlandais						Travail de fin d'études					
8	1/2			27						6	54	39	1/2	17/19/20/22/23	28/29/30/36/37/38	18	50
Outils de gestion de données												Défense orale					
8	1/2			33													
Matériel numérique et Solutions mobiles																	
				8	96												
Sciences						Insertion professionnelle						Stage linguistique					
9	2			42		22	2			20		40	1/2	17/19/20/22/23	28/29/30/36/37/38	100	
Physique appliquée						Séminaire de préparation au stage						Rapport de stage et entretien oral					
9	2			30						5	45					5	100
Mathématiques & Statistiques appliquées						Fóres & Salons											
9	2			42													
Sciences des matériaux																	
				8	114												
Gestion commerciale						Psychologie et écoute du client											
10	1			32		23	2			33							
Gestion commerciale						Psychologie et écoute du client											
				2	32												
Démarche commerciale						Bases techniques en construction*											
11	2			15		24	2			15							
Démarche commerciale						Acoustique											
11	2			15		24	2			21							
Psychologie et écoute du client						Thermodynamique											
11	2			15		24	2			15							
Éthique						Télécommunications											
				3	45												
Matériaux et construction 2*																	
25	2			33		25	2	12		28							
Matériaux artificiels & élaborés																	
25	2			28						4	61						
Gros œuvre																	
				4	61												

Option informatique

BAC		ECTS	H	H Q1	BAC Informatique		ECTS	H	BAC Informatique		ECTS	H	
1		60	700	364,5	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
1	1			Organisation du secteur numérique	15		13	1			Multimédia	15	
1	1			Organisation du secteur de la construction	15		13	1			Business cases et organisation de la production numérique	30	
					2	30						3	45
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Techniques graphiques	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Développement Web 1	ECTS	H
2	1			Technique Graphique	27		14	1/2			Développement Web	49	
2	1			Infographie	27		14	1/2			Outils de gestion de données	15	
					6	69						5	64
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Basés scientifiques	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Droit de l'entreprise	ECTS	H
3	1			Mathématiques appliquées	27		15	1	4		Droit de l'entreprise	21	
3	1			Concepts scientifiques	30							2	21
					5	57							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Pratique des affaires	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Entrepreneuriat	ECTS	H
4	1/2			Economie	27		16	1	4		Entrepreneuriat	27	
4	1/2			Droit de l'entreprise	15							2	27
4	1/2			Pratique des affaires	40								
					7	82							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Techniques de communication	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Gestion d'un projet d'entreprise	ECTS	H
5	1/2			Techniques de communication	42		17	1/2	6		Communication d'entreprise	24	
					3	42	17	1/2	6		Ethique et développement durable	15	
							17	1/2	6		Etude de marché	42	
							17	1/2	6		Méthodes de créativité	27	
							17	1/2	6		Techniques de communication	30	
							17	1/2	6		Projet d'entreprise	21	
												12	159
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Espir d'entreprendre	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Anglais	ECTS	H
6	1/2			Espir d'entreprendre	63		18	1/2	7		Anglais	54	
					9	63						6	54
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Anglais	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Techniques de vente	ECTS	H
7	1/2			Anglais	70		19	1/2			Techniques de Vente & Négociation	54	
					7	70						5	54
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Outils informatiques 1	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Marketing B2B	ECTS	H
8	1/2			Dessin assisté par ordinateur	36		20	1/2	4		Marketing B2B	42	
8	1/2			Outils de gestion de données	27							3	42
8	1/2			Matériel numérique et Solutions mobiles	33								
					8	96							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Sciences	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Neerlandais	ECTS	H
9	2			Physique appliquée	42		21	1/2			Neerlandais	54	
9	2			Mathématiques & Statistiques appliquées	30							6	54
9	2			Sciences des matériaux	42								
					8	114							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Gestion commerciale	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Insertion professionnelle	ECTS	H
10	1			Gestion commerciale	32		22	2			Séminaire de préparation au stage	20	
					2	32					Foires & Salons	25	
												5	45
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Démarche commerciale	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Psychologie et écoute du client	ECTS	H
11	2			Démarche commerciale	15		23	2			Psychologie et écoute du client	33	
11	2			Psychologie et écoute du client	15							3	33
11	2			Ethique	15								
					3	45							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Technologies numériques 2	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Télécommunications 1	ECTS	H
27	1/2			Nouvelles technologies	30		26	2			Télécommunications	15	
27	1/2			Multimédia	15		26	2			Télécommunications avancées	42	
					3	45						5	57
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Outils informatiques avancés 1	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Solutions numériques avancées 1	ECTS	H
31	1			Outils d'e-business & d'e-commerce	36		32	1	13/27		Big Data	15	
31	1			Logiciels de gestion d'entreprise (ERP)	27		32	1	13/27		Solutions numériques avancées	15	
					5	63						3	30
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Nouvelles Technologies	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Nouvelles Technologies	ECTS	H
33	1			Projet multimédia	36		33	1	26/27		Projet multimédia	36	
33	1			Domotique	30		33	1	26/27		Domotique	30	
33	1			Nouvelles Technologies	21		33	1	26/27		Nouvelles Technologies	21	
					7	87							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Anglais	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Anglais	ECTS	H
34	1			Anglais	28		34	1	18		Anglais	28	
					3	28							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Neerlandais	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Neerlandais	ECTS	H
35	1			Neerlandais	28		35	1	21		Neerlandais	28	
					3	28							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Managt événementiel et veille technologique	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Managt événementiel et veille technologique	ECTS	H
36	1			Correspondances et rapports	15		36	1			Correspondances et rapports	15	
36	1			Conférences Visites Séminaires	15		36	1			Conférences Visites Séminaires	15	
36	1			Techniques de communication	15		36	1			Techniques de communication	15	
36	1			Organisation d'événements	15		36	1			Organisation d'événements	15	
					4	60							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Prospection et Négociation	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Prospection et Négociation	ECTS	H
37	1			Prospection commerciale	27		37	1	19		Prospection commerciale	27	
37	1			Techniques de vente et Négociation	27		37	1	19		Techniques de vente et Négociation	27	
					4	54							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Stage en entreprise	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Stage en entreprise	ECTS	H
38	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/39	Stage en entreprise	200		38	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/39	Stage en entreprise	200	
					8	200							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Travail de fin d'études	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Travail de fin d'études	ECTS	H
39	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/38	Travail de fin d'études	40		39	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/38	Travail de fin d'études	40	
39	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/38	Défense orale	10		39	1/2	17/19/20/22/23	31/32/33/36/37/38	Défense orale	10	
					18	50							
UE	Q	Préreqs	Coreqs	Stage linguistique	ECTS	H	UE	Q	Préreqs	Coreqs	Stage linguistique	ECTS	H
40	1/2	18/21	34/35	Rapport de stage et entretien oral	100		40	1/2	18/21	34/35	Rapport de stage et entretien oral	100	
					5	100							

6. Justifications des modifications apportées par rapport à la version de 2022-2023 et des UE sur 2 quadrimestres

Modifications

- Les AAs Concepts scientifiques, Physique appliquée et Science des matériaux de l'UE3 Bases scientifiques ont été regroupées en une seule AA Concepts scientifiques.
Dans la pratique ces 3 AA étaient enseignées ensemble. Il semblait donc plus judicieux de n'en faire plus qu'une seule pour une meilleure lisibilité du programme par les étudiants.

UEs sur 2 quadrimestres

- L'UE5 Techniques de communication a été répartie sur 2 quadrimestres afin d'éviter une concentration de travail trop importante pour les étudiants.
- L'AA Matériel numérique et Solutions mobiles de l'UE8 Outils informatiques 1 a été répartie sur 2 quadrimestres afin d'éviter une concentration de travail trop importante pour les étudiants.
- Le nombre d'heures de mathématiques appliquées des UEs 3 et 9 a été rééquilibré. Douze heures de l'UE9 du Q2 ont été retirées pour être ajoutées à l'UE3 du Q1.