

OMSA

Licence Professionnelle

Organisation et Management des Services de l'Automobile



Présentation de la formation 2010 - 2011



Info. complémentaire : www.omsa.tk

Licence Professionnelle

Maintenance des Systèmes Pluritechniques (MSP)

Option : Organisation et Management des Services de l'Automobile (OMSA)

Sommaire :

Sommaire :	2
PRESENTATION DE LA FORMATION.....	3
Objectif de la Formation	3
Quels métiers dans les services ?	3
Les domaines de connaissance abordés dans la formation licence OMSA.....	4
ORGANISATION DE LA FORMATION	4
Alternance	5
Contrat d'apprentissage d'un an :	5
Entreprises partenaires sur 2008 - 2009 :	5
Recrutement 2009 - 2010	6
ACTIVITES en ENTREPRISE.....	7
Compétences visées lors des périodes de formation en entreprise.....	7
Objectifs lors des différentes périodes :	8
Projet Tutoré.....	9
PROGRAMME ANNUEL DE FORMATION.....	10



Adresse :

Université Paris Est de Marne La Vallée

Licence Pro OMSA - Bat I.F.I.

5 Bld DESCARTES

CHAMPS sur MARNE

77454 MARNE LA VALLEE CEDEX 2

Tel : 01 49 32 90 70

PRESENTATION DE LA FORMATION

Objectif de la Formation

Une licence créée à l'initiative des entreprises de la distribution et de la réparation automobile

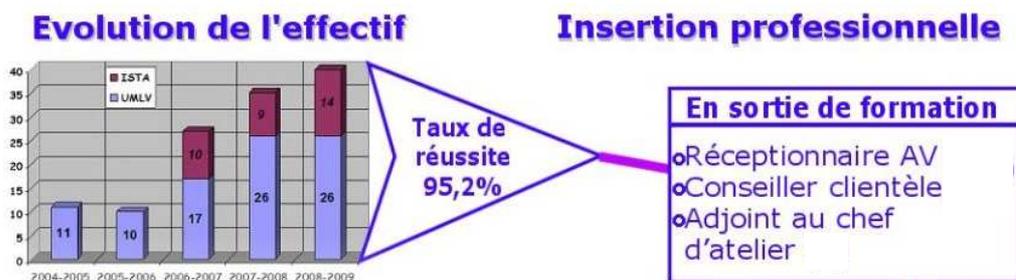
Mis en place pour former les futurs managers des Services de l'Automobile, ce diplôme est encadré par une convention de partenariat signée en 2004 entre l'Université Paris Est de Marne-la-Vallée (UPEMLV) et l'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA), qui représente les entreprises.

Dans quels buts ?

Les fonctions du management des Services de l'Automobile sont variées et offrent de très nombreuses perspectives d'évolution. Après quelques années d'expérience et selon la taille de l'entreprise, les titulaires de la licence pourront accéder aux fonctions de **chef d'atelier, responsable magasin de pièces, ou chef après-vente**.

Ces managers seront le plus souvent amenés à travailler dans des entreprises de moyenne et de grande dimension du commerce et de la réparation automobile.

Quels métiers dans les services ?



Un haut niveau de compétences pour former les managers

Cette licence vise des compétences permettant :

- ↗ D'Être capable de manager une équipe, de communiquer avec elle,
- ↗ D'Être capable de gérer économiquement et organiser l'activité après-vente d'une entreprise,
- ↗ D'Être capable de mettre en place une stratégie commerciale et de développer les ventes de l'après-vente.

Une formation professionnalisante

- ↗ les professionnels sont très impliqués dans la formation : 50 % des cours sont assurés par des professionnels du secteur automobile et les jurys d'examen comportent des professionnels,
- ↗ l'étudiant-apprenti doit conduire un projet pour le compte de l'entreprise : le projet tutoré.
- ↗ Chaque étudiant apprenti bénéficie d'un suivi individuel de sa progression et de la conduite du projet tutoré.

Les domaines de connaissance abordés dans la formation licence OMSA



ORGANISATION DE LA FORMATION

La licence professionnelle MSP option OMSA fait partie de l'offre de formation de l'INSTITUT FRANCILIEN DES SCIENCES APPLIQUÉES (IFSA) de l'Université PARIS EST de Marne la Vallée.

La Formation est uniquement en alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation)/ groupe de 24 étudiants par site de formation.

Organisation administrative de la licence professionnelle :

Olivier CALVET (UPEMLV)
Responsable de la formation
mail : calvet@univ-mlv.fr



Claudine BADOUREAUX
Secrétaire de formation
Tel : 0149 32 90 70
Fax : 0149 32 91 37
mail : claudine.badoureaux@univ-mlv.fr

ANFA
Violaine COULON
Représentant de la branche professionnelle
tél. : 01.41.14.16.01
mail : coulonv@anfa-auto.fr



Deux sites de formation :

Institut Francilien d'Ingénierie dépendant du CFA Descartes.

Contact : Claudine BADOUREAUX
Tel : 01 49 32 90 70



L'Institut Supérieur des Technologies Automobiles de Saint-Brieuc

Contact : Marlène LE SAULNIER
Tel : 02 96 78 04 04



Alternance

Préparation en 1 année : 8 mois en entreprise et 4 mois en centre de formation

L'alternance a été construite avec les entreprises pour accompagner l'acquisition progressive des compétences en entreprise.

Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février
Entreprise	Université	entreprise	entreprise	Université	entreprise
Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
Université	entreprise	Université	entreprise	entreprise	Entreprise
Septembre	Université (soutenances : 1 journée)				

Contrat d'apprentissage d'un an :

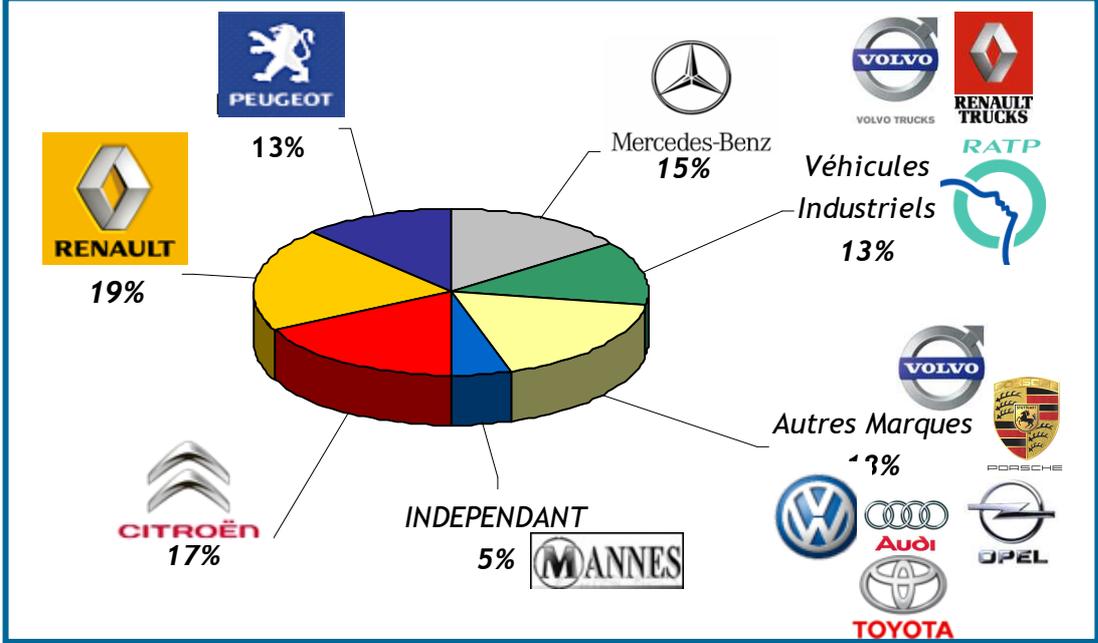
De Mi septembre 2010 à Mi Septembre 2011.
 Le montant minimum de rémunération des apprentis en licence OMSA est fixé par la Convention Collective des Services de l'Automobile, par son article 1-18.

La qualification de référence est le cadre 1A, dont le minimum garanti est 1924 euros bruts mensuels au 1^{er} janvier 2009.

Contrat d'apprentissage		
Age apprenti	18 à 20 ans	21 ans et plus
Rémunération (% de 1924 euros)	49% soit 942,76 euros	61% 1173,64 euros

Le contrat d'apprentissage (formulaire 10 103*04) est téléchargeable sur le site du Ministère du Travail et de la Solidarité.
<http://www.travail-solidarite.gouv.fr/formulaires/formation-apprentissage>

Entreprises partenaires sur 2008 - 2009 :



Recrutement 2009 - 2010

La licence est accessible aux titulaires de diplômes de niveau bac +2 ou équivalent :

L2 STPI, ...
DUT TC, GIM, ...
BTS NRC, MUC, AVA, MCI, ...

Le processus de sélection se déroule de la façon suivante :

1. Pré sélection sur dossier sur des critères scolaires. Il s'agit de s'assurer d'un niveau de base suffisant :
 - Dans les matières fondamentales, notamment enseignement général
 - En connaissances techniques (la formation s'adresse à des techniciens de bon niveau)
2. Entretien en trois phases :
 - Entretien de motivation et de présentation,
 - Mise en situation / étude de cas,
 - Test rédactionnel.

Dossier de candidature : à retirer à l'Université Paris Est de Marne-la vallée (soit par courrier, soit par internet sur le site de l'université www.univ-mlv.fr, soit sur place)

Calendrier

Première Session de recrutement	FEVRIER - MARS 2010
Dépôt du dossier	Limite Mi Mars 2010
Examen du dossier- présélection	fin Mars 2010
Entretien – Recrutement	8 avril 2010
Seconde Session de recrutement	→ JUIN 2009
Dépôt du dossier	Limite 11 Juin 2010
Examen du dossier- présélection	Mardi 15 Juin 2010
Entretien – Recrutement section UMLV	Jeudi 24 Juin 2010
Entretien – Recrutement section ISTA	Mardi 29 Juin 2010

ACTIVITES en ENTREPRISE
Compétences visées lors des périodes de formation en entreprise
Compétences générales :

- Etre capable de manager une équipe, de communiquer avec elle,
- Etre capable de gérer économiquement et organiser l'activité après-vente d'une entreprise,
- Etre capable de mettre en place une stratégie commerciale et de développer les ventes de l'après-vente.

Les 7 compétences à mesurer au cours de la licence pro OMSA.

	COMPETENCES
1	Etre autonome en réception
2	Organiser le travail dans l'atelier ou/et dans le magasin
3	Intervenir sur les process du magasin PR
4	Intervenir sur les process en carrosserie
5	Développer des offres commerciales
6	Manager la qualité dans l'entreprise
7	Communiquer au sein de l'équipe et gérer les conflits

Compétences spécifiques :

- Manager et animer une équipe / Gérer les compétences des équipes.
- Négocier, animer une réunion, gérer les conflits.
- Mettre en place des démarches qualité
- Maîtriser les grands indicateurs de gestion économique, établir et suivre un budget.
- Appliquer la réglementation dans l'après-vente (droit social, civil, pénal et européen)
- Assurer le développement commercial de l'après-vente
- Situer le secteur automobile l'activité économique de l'après-vente : dans l'économie nationale et internationale.
- Maîtriser les nouvelles technologies, matériaux et équipements des ateliers,
- Connaître les différentes organisations du travail dans l'après-vente.
- Analyser et mesurer la productivité d'un atelier de maintenance et de carrosserie
- Organiser un atelier de maintenance et de carrosserie / Organiser un magasin de pièces
- Analyser et mesurer la gestion des stocks de pièces de rechange

Objectifs lors des différentes périodes :

PERIODE 1 : SEPTEMBRE

Objectif : découverte des différents services.

Connaître les différents secteurs de l'entreprise, leurs activités, les différents modes d'organisation, les relations fonctionnelles entre les différents services et le service après-vente
Acquérir une culture de la transversalité : avoir une vision de l'entreprise, ...

PERIODE 2 : NOVEMBRE :

Objectif : Relative autonomie sur la Réception :

- relation clientèle : réception, restitution, et vente additionnelle
- première approche sur le suivi des dossiers et de la répartition du travail

PERIODE 2 : DECEMBRE :

Objectifs : Autonomie en réception et participation à l'organisation de l'atelier

- Gérer un tableau de chargement en autonomie
- Codifier un dossier client (préparer une facture)

PERIODE 3 FEVRIER

Objectifs : Participation active à l'organisation et la gestion de l'atelier

- Intervention et prise de parole en groupe qualité dans le cadre d'une transmission d'information.
- Maîtrise de la facturation
- Suivi de la productivité
- Première approche des encours (comprendre et expliquer la productivité de l'équipe)

PERIODE 4 AVRIL :

Objectif : Découverte des spécificités de ces deux services connexes à l'atelier maintenance: compréhension des processus :

en carrosserie : sous traitants, gestion stock (peinture notamment), relations quotidiennes (pas de négociations) avec experts et assurance, logiques de distribution de travail

magasin de PR :

L'apprenti pourra passer d'abord par une phase d'observation, puis progressivement participera à l'activité. L'objectif n'est pas la réalisation en autonomie de ces activités. L'apprenti doit comprendre les contraintes liées à ces activités en vue du pilotage de l'activité.

PERIODE 5 JUIN / JUILLET :

Prise d'autonomie sur l'animation d'équipe, avec augmentation du degré d'exigence (notamment productivité des équipes)

Opérationnel sur réception, facturation et planification du travail.

PERIODE 5 JUILLET/AOUT :

Objectif : Prise d'autonomie sur le pilotage de l'activité

Projet Tutoré

L'objectif du projet tutoré est d'approfondir un thème professionnel d'un point de vue théorique tout en permettant aux étudiants d'avoir une approche réelle de leur fonction de responsable au moyen de la conduite d'un projet.

Le sujet en accord avec l'entreprise pourra porter sur des éléments de :

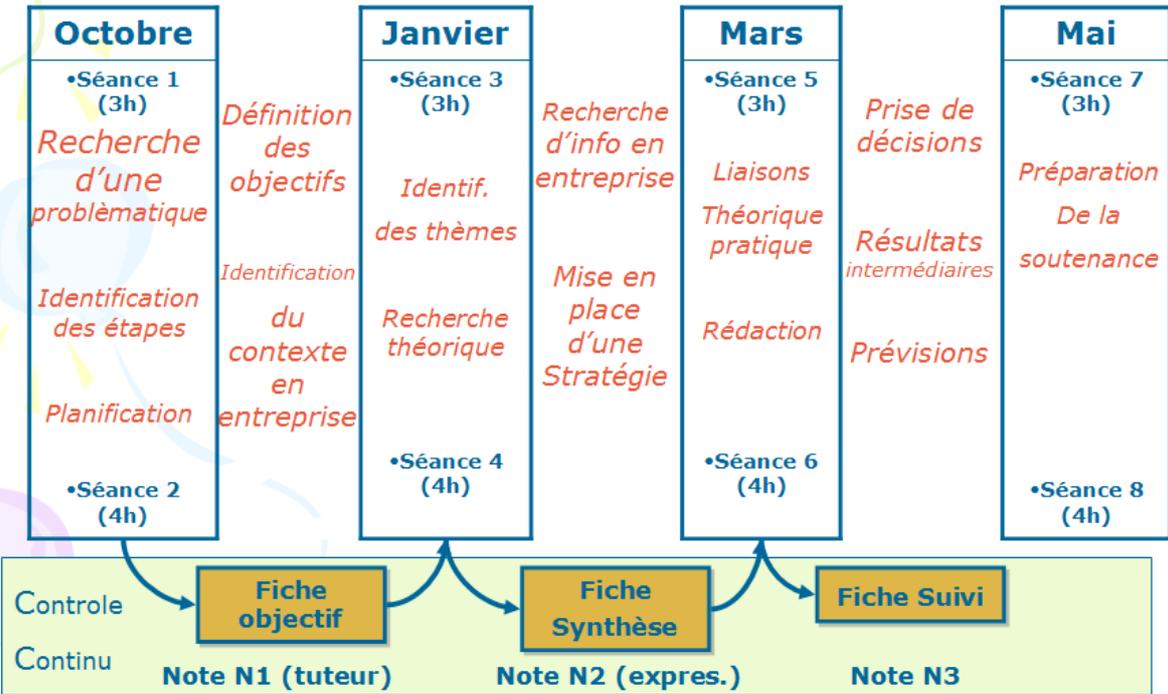
- gestion,
- organisation,
- développement commercial,
- qualité
- management,
- gestion des compétences

et porter sur tout ou partie des secteurs professionnels couverts par la présente licence : maintenance, réparation collision ou magasin.

Exemples de thèmes :

- Mise en place d'une carrosserie express avec debosselage sans peinture
- Amélioration de la satisfaction clientèle à la réception
- Organisation d'un nouveau service de dépannage
- Evaluation des compétences au sein du service magasin
- Optimisation de la performance au sein de l'atelier mécanique
- Optimisation du process tri sélectif au sein du service après-vente
- Mise en œuvre de l'annualisation dans un atelier
- Développement commercial du service après-vente pour les sociétés
- Aménagement d'un atelier de réparation sur un nouveau site

Planification du projet sur l'année :



PROGRAMME ANNUEL DE FORMATION

GRAND DOMAINE	UE	DISCIPLINES CONCERNEES	DUREE TOTALE (EN HEURES)
ENSEIGNEMENT GENERAL ET DE MISE A NIVEAU	UE1 COEF 9	ATELIER D'ANALYSE DES COMPETENCES (AAC)	112
		COMPTABILITE	
		INTRODUCTION AU DROIT	
		TECHNIQUES D'EXPRESSION ECRITE	
		ANGLAIS	
		ÉCONOMIE	
		GESTION	
GENERAL: METHODOLOGIE	UE2 COEF 9	COMMUNICATION ECRITE	96
		TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	
		ANGLAIS PROFESSIONNEL	
COMPETENCES PROFESSIONNELLES	UE3 COEF 12	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE	135
		MANAGEMENT	
		QUALITE + CONFERENCE	
		DROIT APPLIQUE A L'AUTOMOBILE	
		GESTION DES COMPETENCES	
ENVIRONNEMENT AUTOMOBILE	UE4 COEF 9	TECHNOLOGIE DE REPARATION EN CARROSSERIE	130
		TECHNOLOGIE DE REPARATION EN MAINTENANCE	
		SECTEUR DE L'APRES-VENTE : HISTORIQUE & PLACE DANS L'ECONOMIE	
		CONFERENCE SECTEUR VEHICULE INDUSTRIEL	
		CONFERENCE SECTEUR DES PIECES DE RECHANGE	
		INDICATEURS DE GESTION DE L'APRES-VENTE	
		GESTION & ORGANISATION D'ATELIER DE CARROSSERIE (GOC)	
		GESTION ET ORGANISATION D'ATELIER DE MAINTENANCE (GOM)	
		GESTION ET ORGANISATION DE MAGASIN DE PRA (GOP)	
APPLICATION ET MISE EN ŒUVRE DES CONNAISSANCES	UE5 COEF 9	PROJET TUTEORE	140
		METHODOLOGIE PROJET TUTEORE	
		CONDUITE DE PROJET	
APPLICATION ET MISE EN ŒUVRE PRATIQUE DES CONNAISSANCES	UE6 COEF 12	FORMATION EN ENTREPRISE	8 MOIS
TOTAL HEURES PRESENTIEL :			473 H