

La licence Omsa : 10 ans déjà !

OLIVIER CALVET ^[1]

Comment une licence professionnelle se crée-t-elle ? Pour répondre à quels besoins ? Comment évolue-t-elle avec ses partenaires ? C'est ce parcours que nous vous proposons de suivre.

Les véhicules électriques ou hybrides supportent toujours plus d'électronique ainsi qu'une connectivité de plus en plus marquée à bord. Les constructeurs motivés par une forte concurrence du secteur osent l'innovation. Le pari de demain est que le véhicule devienne de plus en plus autonome pour toujours plus de sécurité. Toutes ces avancées technologiques ont et auront un impact important sur le service après-vente de l'automobile. Grâce à la mise en place en 2004, en partenariat avec l'Association nationale de la formation automobile (Anfa, voir en encadré), de la licence professionnelle Organisation et management des services de l'automobile (Omsa), l'université Paris-Est Marne-la-Vallée (Upem) développe avec succès une offre de formation. Elle forme les managers des structures après-vente de l'automobile et du véhicule industriel qui sont confrontés à l'évolution galopante de ce secteur. Le 21 mai dernier, on fêtait les 10 ans de création de cette licence en plein essor **1**. L'occasion de découvrir ce qui a permis de mettre en place une telle formation et comment elle évolue.

Un vrai besoin

Au niveau national, le secteur de la distribution et de la réparation automobile englobe un peu plus de 74 000 entreprises réparties sur tout le territoire (avec une forte densité en Île-de-France), soit des concessions ou succursales de marques automobiles soit des indépendants. Près de 300 000 salariés travaillent dans ce secteur.

En 2003, trois raisons ont décidé la branche professionnelle des services automobiles à faire confiance à l'Upem pour mettre en œuvre une nouvelle formation bac + 3 dans le domaine de l'après-vente **2**.

D'abord le constat. Les études de la branche sur le vieillissement des salariés dans les métiers d'encadrement de l'après-vente automobile laissaient percevoir une demande de renouvellement important de

mots-clés
apprentissage
& alternance,
postbac

ces encadrants. De plus, le métier se complexifiait et ne se limitait plus à de bonnes connaissances techniques dans le domaine de la maintenance des véhicules. Il était nécessaire pour ces professionnels d'avoir des notions de droit, de gestion et d'organisation des entreprises, mais aussi de pouvoir mettre en place des actions commerciales, de manager et dynamiser les équipes. Les formations qualifiantes de l'époque et la gestion prévisionnelle des compétences en interne s'avéraient insuffisantes pour répondre aux besoins qui se faisaient ressentir.

Ensuite, le format d'un nouveau diplôme. La licence professionnelle, dont l'arrêté de création a été publié le 17 novembre 1999, était un nouveau format de formation de l'enseignement supérieur qui séduisait le monde professionnel par son exigence en matière d'objectif d'insertion dans l'emploi. Les qualifications existantes à l'époque, dans le secteur, s'arrêtaient en grande partie au niveau III (BTS AVA, Après-vente automobile). Un diplôme de niveau II permettrait de mieux mettre en adéquation les fonctions sur le terrain et de créer une source d'évolution de carrière professionnelle à travers des processus de VAP (validation des acquis professionnels) ou VAE (validation des acquis de l'expérience). Rappelons que la VAP est un processus qui permet de poursuivre des études dans l'enseignement supérieur sans avoir les titres ou diplômes requis (en fonction du parcours professionnel, un parcours de formation est proposé dans les études choisies), tandis que la VAE est un processus qui permet d'obtenir un diplôme, un titre ou une certification sans reprendre d'études. Si cette dernière évite l'engagement dans des périodes de formation, il est néanmoins très exigeant : il faut réaliser un dossier retraçant le parcours professionnel et permettant de démontrer la maîtrise des compétences exigées par le diplôme.

Enfin, le lieu. En 2003, l'Upem était encore considérée comme une jeune université (créée en 1991 dans le cadre du plan Université 2000 mis en place par Lionel Jospin). C'était une université pluridisciplinaire, mais qui s'est forgée une incontestable réputation d'« université professionnelle », délivrant des diplômes postbac qui ne sont pas loin de garantir l'insertion professionnelle. Quand le projet de créer une nouvelle licence professionnelle s'est concrétisé, l'Anfa s'est tournée assez naturellement vers l'université, qui a su lui donner corps.

^[1] Professeur agrégé de mécanique, responsable de la licence Omsa à l'Upem (université Paris-Est Marne-la-Vallée).



1 Événement autour des 10 ans de la licence Omsa. De gauche à droite : Sylvie Médina (IUT2 Grenoble), Didier Legendre (Ista Saint-Brieuc), Olivier Calvet (Upem)

Une licence en alternance

Les contenus de formation de la licence professionnelle Omsa permettent de développer des compétences dans le domaine de la communication professionnelle, de la gestion et de l'organisation des ateliers, du management, de la qualité, de la sécurité, de l'environnement et de la gestion d'un magasin mais aussi du marketing.

L'approche spécifique (dosage entre interventions professionnelles et interventions universitaires) de ces matières dans le cadre d'une licence professionnelle permet de les mettre rapidement en œuvre dans les périodes d'immersion en entreprise. Une des spécificités d'une licence professionnelle est d'accorder une place importante à des interventions de professionnels (plus de 50 %) qui garantissent une prise en compte rapide des évolutions du secteur, ce qui n'est pas forcément le cas pour les licences générales. Rappelons aussi qu'une licence professionnelle doit intégrer une ou des périodes importantes d'activités en entreprise (afin de constater la valeur professionnelle et de concrétiser ainsi l'objectif d'insertion professionnelle) et un projet tuteuré (élément essentiel de la formation, il permet de développer une réflexion plus conceptuelle de son activité).

Le choix de l'organisation pour la licence professionnelle Omsa a été celle de l'alternance sous contrat avec une entreprise du secteur, permettant non seulement une application rapide des apports de formation, mais aussi une prise de confiance dans la pratique de

L'Anfa

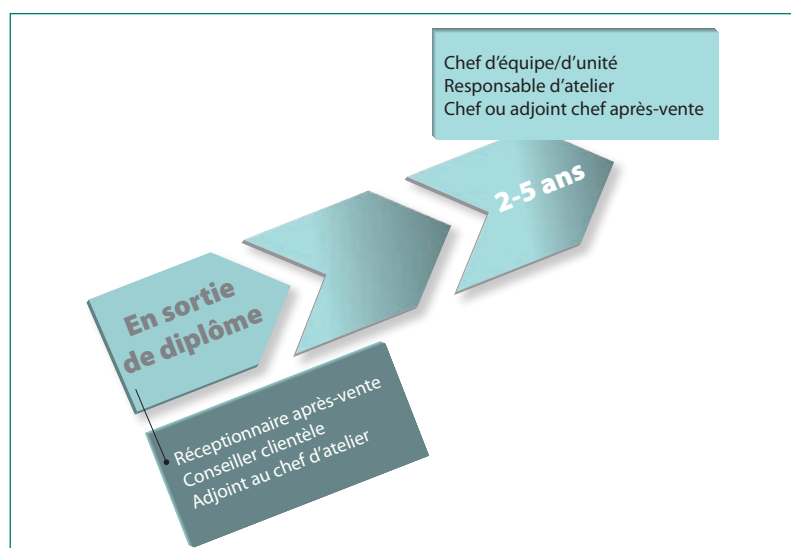
Dans le secteur des services de l'automobile, l'Association nationale de la formation automobile bénéficie d'une double légitimité, issue des partenaires sociaux et de l'État.

Les partenaires sociaux de la branche ont mandaté l'Anfa pour mettre en œuvre et décliner une politique de formation centrée sur le renouvellement de la population active et l'adaptation permanente des compétences des salariés.

C'est une association loi de 1901 et un fonds d'assurance formation. De plus, c'est un organisme paritaire collecteur agréé (OPCA) qui finance la formation professionnelle continue d'une ou plusieurs branches, via les contributions financières des entreprises qui relèvent de son champ d'application. C'est enfin un organisme collecteur de la taxe d'apprentissage (OCTA).

certaines activités redondantes (la réception, la relation clientèle, le pilotage de l'activité de maintenance). Gagnant en expérience et en autonomie, les étudiants maîtrisent un lot de compétences utiles pour l'insertion professionnelle en sortie de diplôme.

La technologie actuelle des véhicules et les principes d'intervention en maintenance sont évidemment des savoirs incontournables pour faire face aux demandes des clients ou pour communiquer avec son équipe. C'est pourquoi, si le recrutement est ouvert à divers profils d'étudiants issus d'un bac + 2 (BTS ou DUT à dominante technique mais aussi tertiaire), la connaissance du véhicule, avérée par une formation en amont, un stage pratique où une expérience personnelle motivée,



2 Les objectifs d'insertion de la licence



3 L'évolution des effectifs en fonction des centres de formation

est un élément mesuré lors d'un entretien de positionnement pour être admis dans la formation. Si celle-ci attire majoritairement et naturellement des étudiants issus du BTS AVA, les profils tertiaires – DUT Techniques de commercialisation, BTS NRC (Négociation, relation clientèle), BTS MUC (Management des unités commerciales)... – font d'excellents parcours et se retrouvent souvent dans les meilleurs. La formation offre un accompagnement en culture technologique automobile pour ces profils tertiaires. En revanche, malgré les souhaits des partenaires professionnels, la formation a encore des efforts à faire pour attirer les jeunes femmes.

Une formation qui s'adapte aux évolutions du secteur

Au cours de ses dix ans d'existence, la formation a fortement évolué. En premier lieu, le contexte professionnel a subi des mutations importantes : technologiques, bien sûr, mais aussi sur l'adaptation à la diversité des modes de consommation. Le client s'informe d'abord sur Internet, compare, achète éventuellement des pièces détachées et des accessoires à distance. Le « tout-en-un » (location longue durée entretien compris, contrat de garantie) devient une obligation pour le professionnel pour se distinguer, tellement la concurrence est exacerbée. On pourrait parler aussi de l'usage du véhicule qui a considérablement évolué en dix ans, notamment dans les zones urbaines (véhicules en libre-service, auto-partage, covoiturage) et qui influe naturellement sur nos rapports aux services automobiles. En second lieu, la lutte contre l'insécurité routière, avec la mise en place de mesures drastiques (radars automatiques), a eu un effet notable sur le nombre d'accidents, dont la baisse a entraîné un manque à gagner direct pour les ateliers de carrosserie, qui ont dû se réorganiser y pour faire face. Enfin, la crise mondiale de 2008 a

Les chiffres clés de la licence Omsa

- 10 ans d'existence (depuis 2004)
- 3 sites : Marne-la-Vallée, Ploufragan (22), Grenoble (38)
- + de 300 diplômés en dix ans
- 1 an de formation en alternance
- 9 périodes de formation (5 en entreprises et 4 à l'université)
- Insertion professionnelle : 75 % en sortie de diplôme ; 100 % après quelques mois

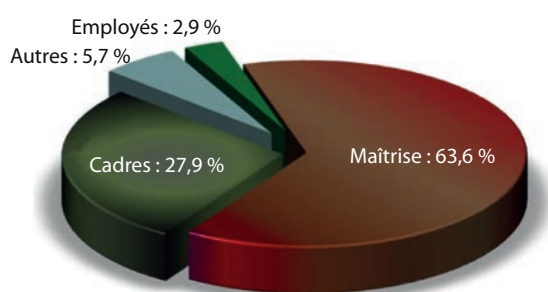
fortement pénalisé le secteur automobile. Si le coup de pouce de la prime à la casse (2009) a permis de soutenir les ventes, elle a du même coup égratigné les services après-vente, qui perdaient l'entretien des véhicules les plus anciens.

Au travers des différentes promotions de la licence professionnelle Omsa (voir « Les chiffres clés de la licence Omsa » en encadré), nous avons pu mesurer l'impact de tous ces événements : mesure de la satisfaction de la clientèle, mise en place de plans qualité afin de restructurer l'activité, développement de services, adaptation des ateliers aux nouvelles technologies... Certaines matières ont dû s'adapter et tenir compte des évolutions durables (l'e-marketing par exemple). Les thèmes de projets tuteurés de la formation liés à des problématiques vécues par les entreprises étaient aussi en phase avec le contexte professionnel général. Nous avons par exemple constaté l'émergence importante de thèmes liés à la rationalisation des services de 2009 à 2011 du fait de la baisse d'activité constatée dans cette période.

Afin de faire face aux besoins locaux des entreprises, la licence professionnelle Omsa s'est régionalisée. D'abord avec l'ouverture d'une section à l'Ista (Institut supérieur des technologies automobiles) de Saint-Brieuc (Côtes-d'Armor) en 2006 pour répondre aux besoins du Grand Ouest, puis à Grenoble à l'IUT2 en 2011 pour répondre aux besoins du Sud-Est. Enfin, il est prévu une ouverture dans le Sud-Ouest pour la rentrée 2015, ce qui terminera le maillage national.

Une recette bien dosée et le succès au bout

Comme le montre l'évolution des effectifs **3**, la licence pro Omsa s'est peu à peu installée comme une formation de référence, avec des partenaires de plus en plus nombreux et diversifiés. Si les marques françaises (Renault, Citroën et Peugeot) ont été présentes dès le début, elles ont été rejointes par des concessions de marques étrangères – la présence régulière du réseau Mercedes-Benz a été notamment très remarquée (d'où le parrainage d'Harry Salomon, directeur général Vans chez Mercedes-Benz, pour la promotion des 10 ans). Aujourd'hui, la licence pro Omsa peut intéresser toute concession de marque automobile ou de véhicules industriels, les centres auto et les indépendants. La raison de ce succès est évidemment liée à la forte insertion professionnelle à l'issue de la formation. De manière

**Cadres :**

Cadre technique d'atelier
Responsable atelier
Responsable magasin
Chef après-vente
Adjoint chef après-vente

Maîtrise :

Gestionnaire d'atelier
Gestionnaire PRA
Chef d'équipe mécanique
Réceptionnaire après-vente
Conseiller Service

4 La situation professionnelle de l'ensemble des diplômés sur dix ans

générale, près de 60 % des apprentis restent dans leur entreprise d'accueil. Pour la dernière promotion sortante (2013-2014), nous avons même constaté que ce taux montait à 80 %. Ces chiffres sont le résultat d'une formation en apprentissage bien réfléchie : engagement de l'entreprise dans la formation, confort économique pour l'étudiant, et embauche de l'apprenti sur le poste prévu. Pour arriver à ce résultat, il est nécessaire que l'équipe pédagogique s'investisse dans la compréhension et le suivi des activités professionnelles, afin de garantir son efficacité et de prévenir toute dérive. Le graphique 4 montre la situation professionnelle de l'ensemble des diplômés sur les dix ans.

Et ensuite ?

Développer les compétences technologiques

L'expérience de l'Upem dans le domaine de la maintenance des véhicules (licence Omsa bien sûr, mais aussi formation des enseignants de lycée professionnel en partenariat avec l'IUFM de Créteil, devenu ESPE) permet aujourd'hui de proposer une carte de formation adaptée aux métiers d'aujourd'hui et de demain.

Si la licence professionnelle Omsa est calibrée pour répondre aux métiers de l'encadrement des services automobiles, la complexité et la diversité technologique des véhicules obligent à réfléchir aux nécessaires évolutions des compétences des techniciens de maintenance. Actuellement, les personnels opérationnels les plus qualifiés sont titulaires d'une CQP (certification de qualification professionnelle, reconnaissance de capacités par la branche professionnelle concernée) Technicien expert délivrée en un peu plus d'un an après un bac pro Maintenance des véhicules. Cette base de formation est évidemment actualisée régulièrement par les formations des constructeurs une fois le salarié en activité. Dans la majorité des cas, le professionnel reste un utilisateur d'outils de diagnostic informatisés, et peut bénéficier du support d'un centre technique du constructeur dans le cas de situations complexes ou

En ligne

Le site de la licence :

www.omsa.fr/



Le blog de la licence :

<http://licenceomsa.wordpress.com/>



La formation dans la branche des services de l'automobile :

www.anfa-auto.fr/

Une simplification de l'offre de formation des licences professionnelles vise au passage à seulement 173 intitulés depuis janvier 2014. Cette simplification sera applicable à la rentrée universitaire 2015 :

www.letudiant.fr/educpros/actualite/simplification-de-l-offre-de-formation-au-tour-des-licences-professionnelles.html



Retrouvez tous les liens sur

<http://eduscol.education.fr/stj/revue-technologie>

inédites. Dans la pratique, on sait que les pannes liées à l'électronique se soldent soit par un remplacement du sous-ensemble incriminé soit par des procédures diagnostiques longues et difficiles, ce qui peut s'avérer coûteux pour le client, ou pour le constructeur si le véhicule est sous garantie 5.

Et, avec le véhicule autonome, le rôle du service de demain ne s'arrêtera plus au seul véhicule ; il s'agira de gérer des sous-traitants de toute la chaîne de décision permettant au véhicule de circuler. Avec la Zoé, Renault propose ainsi une offre complète : véhicule, location des batteries et installation du kit de recharge à domicile. Vu l'évolution technologique actuelle et future de l'automobile et la nécessaire adaptation des ateliers et des outils, en complément de la licence Omsa, l'Upem développe une autre licence professionnelle à dominante technologique, la licence Technologie et équipement du véhicule, qui formera les futurs cadres techniques d'atelier.

Hier



Entretien
Réparation mécanique
Carrosserie

**Diversité,
complexité
en augmentation**

Aujourd'hui



Diagnostic électronique
Pannes complexes
Reprogrammation



**Qualification
technologique
en hausse**

Demain



Connectivité
avec l'infrastructure
Connectivité
avec les autres
véhicules

5 Les évolutions à venir dans le secteur de la maintenance automobile

Mieux encadrer le recyclage et la valorisation des véhicules

« Le véhicule étant un produit composé aux trois quarts de métaux ferreux et non ferreux, son recyclage est un métier ancien et n'est pas à inventer mais à mieux encadrer », rappelle Patrick Poincelet, président de la branche des recycleurs du CNPA (Conseil national des professions automobiles). La directive européenne 2000/53/CE du 18 septembre 2000 relative aux véhicules hors d'usage instaure des contraintes répondant à des enjeux environnementaux majeurs : un taux minimal de réutilisation et de recyclage de 85 % en masse du véhicule hors d'usage (VHU) ; un taux minimal de réutilisation et de valorisation de 95 % en masse du VHU.

Si les enjeux environnementaux sont forts, les centres VHU agréés développent aussi des axes commerciaux de plus en plus importants, avec notamment la pièce de réemploi. À la rentrée 2014, la licence pro Omsa a mis en place un parcours expérimental spécifique au secteur du recyclage et de la valorisation des véhicules avec le concours du CNPA. Il s'agit de former les futurs encadrants de ces centres VHU agréés, qui doivent avoir à la fois des compétences liées à la gestion et l'organisation des ateliers de démontage, une bonne connaissance des aspects réglementaires, et des compétences commerciales liées à la pièce et au réemploi, sans oublier le développement économique de la structure (récupération des VHU et session des matières à valoriser). ■