



agence d'évaluation de la recherche  
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

# Rapport d'évaluation de la licence professionnelle



Organisation et management des  
services de l'automobile

de l'Université Paris-Est  
Marne-la-Vallée - UPEM

Vague E – 2015-2019

Campagne d'évaluation 2013-2014



agence d'évaluation de la recherche  
et de l'enseignement supérieur

Section des Formations et des diplômes

*En vertu du décret du 3 novembre 2006<sup>1</sup>,*

- Didier Houssin, président de l'AERES
- Jean-Marc Geib, directeur de la section des formations et diplômes de l'AERES

---

<sup>1</sup> Le président de l'AERES « signe [...], les rapports d'évaluation, [...] contresignés pour chaque section par le directeur concerné » (Article 9, alinea 3 du décret n°2006-1334 du 3 novembre 2006, modifié).



# Evaluation des diplômes Licences Professionnelles – Vague E

Evaluation réalisée en 2013-2014

Académie : Créteil

Établissement déposant : Université Paris-Est Marne-la-Vallée - UPEM

Académie(s) : /

Etablissement(s) co-habilité(s) : /

Spécialité : Organisation et management des services de l'automobile

Secteur professionnel : SP4-Mécanique, électricité, électronique

Dénomination nationale : SP4-2 Maintenance des systèmes pluritechniques

Demande n° S3LP150008010

## Périmètre de la formation

- Site(s) (lieux où la formation est dispensée, y compris pour les diplômes délocalisés) : UPEMLV – (IFSA) et ISTA Ploufragan (22) Commune de Champs sur Marne ; Institut Supérieur des Technologies Automobiles (ISTA) Commune du Ploufragan – St-Brieuc.
- Délocalisation(s) : /
- Diplôme(s) conjoint(s) avec un (des) établissement(s) à l'étranger : /
- Convention(s) avec le monde professionnel : Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA).

## Présentation de la spécialité

La licence professionnelle *Organisation et management des services de l'automobile* (OMSA) est ouverte depuis 2003 et répond à un besoin en personnel d'encadrement dans l'après-vente automobile. L'implication des industriels du secteur dans la formation a été concrétisée par la signature en 2004 d'une convention avec l'ANFA, organisme paritaire collecteur agréé en charge de l'application de la politique de formation de la branche des services à l'automobile. Le succès rencontré a motivé l'équipe pédagogique à ouvrir en 2006, un premier site de formation délocalisé en Bretagne (ISTA Saint Brieuc) puis en 2011, un nouveau site est créé à l'Université de Grenoble ; la même année, un comité de pilotage national est mis en place pour gérer l'ensemble des trois sites.

Un site web permet de fédérer l'ensemble des trois sites et offre une bonne visibilité aux futurs candidats à la licence professionnelle *OMSA*. Le recrutement se fait pour une majorité écrasante dans le vivier des BTS *Après-vente automobile* (AVA). La formation n'est ouverte qu'en alternance et n'a pas de concurrence forte au niveau local et national hormis les sites de Saint Brieuc et Grenoble. La vocation de la licence *OMSA* est de former des managers dans l'après-vente automobile et aborde les compétences transversales dans le domaine de l'automobile et du management. La formation est ainsi bien identifiée au niveau II de qualification.

## Synthèse de l'évaluation

- Appréciation globale :

Le dossier présenté montre une forte implication des industriels du secteur dans le pilotage de la formation ; il est néanmoins regretté qu'aucune convention ni autres documents ne soient annexés au dossier. La formation est dupliquée sur trois sites nationaux qui sont gouvernés par un comité de pilotage.

La formation dispensée est transversale et elle s'adresse à un public ayant une connaissance technologique du véhicule mais également à une cohorte ayant un profil tertiaire. Une mise à niveau est intégrée dans l'unité d'enseignement 1 permettant au groupe d'origine « Technique » de se former à l'économie et gestion et au groupe d'origine « Tertiaire » de se former à la technique des véhicules. La seconde UE est orientée vers la communication écrite et la troisième vers le droit et la gestion. Le stage et le projet tuteuré complètent la formation. La durée du stage n'est pas clairement définie et oscille entre 24 et 28 semaines suivant l'endroit où l'on trouve l'information dans le dossier. Néanmoins, l'implication des entreprises est avérée puisque d'une part, l'ensemble de la cohorte est en alternance et d'autre part, le volume horaire assuré par les industriels représente plus de 57 % du volume global. Enfin, le projet tuteuré et le stage reflètent un besoin réel des entreprises du secteur. Le partenariat principal avec le représentant de la branche professionnelle est l'ANFA mais aucun document n'est annexé au dossier pour l'acter. La répartition des unités d'enseignements suivant les deux semestres n'est pas précisée dans le dossier. L'évaluation des différentes UE se fait par des contrôles continus mais là encore aucun document du règlement des études n'est joint au dossier, ce qui nuit à sa clarté. Le dossier fait mention d'un taux de réussite de l'ordre de 85 %, ce qui est tout à fait convenable pour une licence professionnelle (LP). Des rattrapages sont mis en œuvre pour aider les étudiants et pour ceux qui n'auraient pas validé la partie professionnelle ; ils sont incités à revenir l'année suivante pour déposer et soutenir leur mémoire d'activités professionnelles.

L'enquête de suivi des cohortes d'étudiants est présentée dans le dossier pour les années 2005, 2006 et 2007, on peut s'interroger sur l'utilité de fournir des données si anciennes pour une demande d'évaluation en 2014, plutôt que les résultats de la dernière enquête nationale. Pour la promotion 2007, les données fournies montrent que 100 % des diplômés sont en emploi (en CDI) à la sortie de la formation, dont plus de 60 % dans l'entreprise les ayant accueillis en alternance. Les données fournies par l'observatoire sur l'insertion des diplômés de 2010 confirment ces bons chiffres.

L'équipe pédagogique montre un réel déséquilibre entre les partenaires industriels au nombre de 14 et les formateurs institutionnels (au nombre de 8) qui sont réduits en ce qui concerne les enseignants-chercheurs à deux personnes. Les professionnels assurent 57 % des enseignements. Cette orientation peut être très bénéfique pour la qualification professionnelle des étudiants, mais peut représenter un risque pour la pérennité de la formation. Un comité de pilotage annuel est organisé pour veiller au perfectionnement de la formation et permet l'ajustement en cours d'année. Il est composé de professionnels de la branche, d'un ou de deux représentants des apprentis, d'un ou de deux représentants de l'équipe pédagogique, d'un représentant du centre de formation des apprentis, du responsable de formation, d'un représentant des tuteurs entreprise et d'un représentant des tuteurs universitaire. L'ANFA est toujours présente et préside le comité de pilotage de la formation. La formation par alternance, qui est le mode de fonctionnement unique de la LP *OMSA*, oblige à un certain nombre de réunions de concertation au sein de l'équipe, dont : une réunion à la rentrée (placée à la mi-septembre) qui a pour objet d'accueillir les apprentis, les tuteurs en entreprises et l'équipe pédagogique suivie par deux réunions pédagogiques préparatoires au comité de pilotage : une réunion sur le site de l'UPEM et une à l'ISTA (St-Brieuc). Afin de faire un bilan à mi-parcours, une réunion « bilan et de jury » est organisée pour chaque site (UMLV et ISTA). Il est néanmoins regretté qu'aucun procès-verbal n'acte ces réunions dans le dossier. Cela permettrait d'avoir un effet mémoire et de faciliter le pilotage de la formation. Une enquête est faite auprès des jeunes en amont des comités de pilotage : ces résultats permettent d'alimenter les débats des comités de pilotage mais en l'absence de tout document annexé dans le dossier, il est difficile d'appréhender la pertinence de cette démarche.

Tout récemment, la présence de la LP *OMSA* sur différents réseaux sociaux (Facebook, Viadeo, LinkedIn), a permis d'initier un réseau des anciens. Le recrutement mesure deux aptitudes pour pouvoir suivre et réussir la formation : la connaissance préalable du secteur (motivation, intérêt, stage effectués) et le potentiel en communication (facilités à communiquer, à argumenter ses choix, à travailler en équipe et à hiérarchiser ses idées). La première privilégie de fait les étudiants issus des filières BTS *AVA* bien que les étudiants du secteur tertiaire qui auraient une expérience dans le domaine du commerce automobile répondent bien aux critères. Beaucoup de formations universitaires de niveau L2 pourraient également répondre aux prérequis car le niveau technique et scientifique dans le domaine technologique ne s'avère pas déterminant en entrée étant donné que la LP *OMSA* ne forme pas des techniciens supérieurs mais plutôt des managers (la culture technologique nécessaire peut-être acquise au cours de la formation).

Néanmoins, la formation n'étant ouverte qu'en alternance, le recrutement se fera naturellement au détriment des étudiants de 2<sup>ème</sup> année de licence ; les entreprises privilégiant le recrutement des étudiants issus de formation technique (type BTS ou DUT). Cette analyse est confirmée lorsqu'on examine la cohorte des étudiants recrutés. Les effectifs fluctuent entre 40 et 52 étudiants par an répartis en deux groupes à l'UPEM et un groupe à l'ISTA de Saint Brieuc. Les étudiants sont en moyenne à 95 % en contrat d'apprentissage, les 5 % restant sont en contrat de professionnalisation. Le dossier fait mention que, depuis 2008, il n'y a jamais eu d'inscrits ayant bénéficié d'un dispositif de type validations des acquis de l'expérience ou validation des acquis professionnels.

- Points forts :
  - Le partenariat avec l'ANFA en 2004 et l'implication forte des industriels du secteur.
  - Le pilotage en réseau, et son portail web permettant de valoriser et fédérer l'ensemble des trois sites de formation au niveau national.
  - Une formation répondant à un vrai besoin du secteur d'encadrement dans l'après-vente automobile.
  
- Points faibles :
  - Un dossier insuffisamment renseigné en particulier, sur le suivi de cohorte.
  - Le nombre trop faible d'enseignants-chercheurs intervenant dans la formation.
  - Une formation uniquement ouverte en alternance.
  - L'absence de conventions annexées au dossier, attestant de la formalisation des partenariats.
  
- Recommandations pour l'établissement :

Il faudrait effectuer un suivi régulier de la cohorte des étudiants ; ouvrir la formation en formation initiale et diversifier le recrutement (étudiants de L2) ; impliquer davantage les enseignants-chercheurs de l'Université ; formaliser le règlement des études, améliorer les dispositifs d'autoévaluation.



# Observations de l'établissement

Observations à l'évaluation de l'AERES concernant la spécialité de licence professionnelle:

**Organisation et management des services de l'automobile**

**Pas d'observations.**

Gilles ROUSSEL  
Président  
Université Paris-Est Marne-la-Vallée

