

Organisation, management des services de l'automobile (fiche nationale)

RNCP36100 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	300
Formacode(s)	32154, 23637, 34517
Code(s) ROME	I1103
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	30/11/2026

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

UNIVERSITE GUSTAVE EIFFEL · SIRET : 13002612300013

UNIVERSITE GUSTAVE EIFFEL · SIRET : 19932056500492

UNIVERSITE DE BORDEAUX · SIRET : 13001835100010

UNIVERSITE GRENOBLE ALPES · SIRET : 13002608100013

UNIVERSITE VERSAILLES ST QUENTIN YVELINE · SIRET : 19781944400013

Partenaires habilités

5 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 5 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ADEFSA CTRE FORMAT APPRENTIS DESCARTES	39089496200054	Former et organiser l'évaluation
AUTO FORMATION SAVOIE	44987631700016	Former et organiser l'évaluation
CMAR NOUVELLE AQUITAINE	13002792300015	Former et organiser l'évaluation
GPT APPRENTISS REPARAT AUTOMOBILE CYCLE	77568811200033	Former et organiser l'évaluation
ISTA Campus de l'artisanat et des métiers	13001317000019	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La licence professionnelle est un diplôme national de l'enseignement supérieur qui confère à son titulaire le grade de licence. Elle confère les mêmes droits à tous ses titulaires, quel que soit l'établissement qui l'a délivrée. La licence professionnelle poursuit un objectif d'insertion professionnelle et elle est organisée pour favoriser la formation tout au long de la vie. La licence professionnelle favorise la personnalisation des parcours de formation et offre des dispositifs d'accompagnement pédagogique, en tenant compte de la diversité et des spécificités des publics accueillis en formation initiale et en formation continue. La licence professionnelle Organisation, management des services de l'automobile (LP OMSA) a été créée à l'initiative des entreprises de la distribution et de la réparation automobile, avec le soutien de l'ANFA, en partenariat avec l'Université, avec pour objectif de préparer les étudiants à exercer des

fonctions de responsabilité au sein du service après-vente automobile.

ACTIVITÉS VISÉES

Management d'équipe appliqué aux services de l'automobile

- Suivi de l'activité : collecte de données / élaboration et actualisation de tableaux de bord d'activité
- Gestion des plannings et définition des priorités de ses collaborateurs
- Organisation et contrôle du travail de l'équipe
- Appui aux collaborateurs de l'activité après-vente
- Appui à l'encadrement du service après-vente
- Animation des réunions de son équipe
- Encadrement de collaborateurs : attributions / réalisation des recrutements / participation aux modalités de rémunération, au tutorat de jeunes en formation alternée, etc.
- Encadrement de l'ensemble des activités administratives relatives au secteur après-vente
- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre de démarches qualité
- Application des règles, normes et procédures en matière d'après-vente, de qualité de service, de droit au travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement

Gestion et organisation des ateliers des services de l'automobile

- En relation avec les services de constructeur : transmission d'informations à caractère technique ou commercial
- Accueil de la clientèle : rédaction d'ordres de réparation / de commandes de travaux
- Restitution du véhicule au client
- Réception et restitution du véhicule au client et explication de la facture
- Établissement de devis, d'ordre de réparation, d'ordre de montage
- Facturation / encaissement
- Traitement des réclamations / contribution à la gestion des litiges
- Organisation et planification des interventions
- Suivi des plans de maintenance des équipements / inventaire de l'outillage
- Proposition de renouvellement des équipements / suivi des plans de maintenance des équipements
- Élaboration et suivi du budget annuel de l'activité
- Détermination et suivi des objectifs
- Suivi des garanties
- Gestion et pilotage d'un magasin pièces de rechange et accessoires
- Suivi de l'activité : élaboration et tenue de tableaux de bord / détermination d'actions correctives
- Contribution à l'élaboration et application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise
- Application des règles, normes et procédures en matière d'après-vente, de qualité de service, de droit au travail, d'hygiène et sécurité, ainsi que du respect de l'environnement
- Détermination et suivi des objectifs
- Mise à jour, transmission et classement de la documentation technique et commerciale
- Établissement, transmission et classement de tous documents internes/comptables
- Organisation fonctionnelle de(s) atelier(s) après-vente

Développement de l'activité commerciale d'un service de l'automobile

- Proposition de forfaits / vente additionnelle de produits et services
- Déploiement et fidélisation de la clientèle
- Accueil de la clientèle
- Application des règles, normes et procédures en matière de vente de pièces de rechange et accessoires
- Application des techniques de clôture d'une vente
- Déploiement des offres promotionnelles
- Application et pilotage du merchandising
- Etablissement et suivi des relations avec les prescripteurs, les prestataires, les clients
- Négociation des conditions d'achat et de vente auprès de prescripteurs, prestataires et clients grands comptes
- Prospections / développement de la clientèle grands comptes
- Participation à la gestion financière de l'activité après-vente (investissement en équipements, détermination des prix de vente, etc.)
- Appui à la force de vente véhicules neufs / véhicules d'occasions, collaboration avec les autres secteurs d'activité de l'entreprise
- Management d'un projet

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences transversales

- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.
- Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet.
- Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation.
- Développer une argumentation avec esprit critique.
- Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française.
- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, dans au moins une langue étrangère.
- Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder.
- Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte.
- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs.
- Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives.
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.
- Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet.
- Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique.
- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles

Compétences spécifiques

- Conduire un projet dans le domaine du service après-vente (AV)
- Proposer une stratégie organisationnelle et fonctionnelle d'une structure après-vente
- Animer une équipe
- Organiser l'activité et le suivi de l'activité
- Analyser l'activité à travers des indicateurs
- Prendre en charge le client de la réception à la restitution de son véhicule
- Renseigner le client
- Gérer les moyens humains et matériels
- Assurer le fonctionnement du magasin pièces de rechange et accessoires (PRA)
- Gérer le suivi des garanties - Utiliser et mettre à jour la documentation de l'entreprise
- Construire un argumentaire produit/service
- Mettre en valeur l'offre de produits et de services en s'appuyant sur les techniques de merchandising et dans le respect des process constructeurs
- Promouvoir des produits et services en utilisant des techniques marketing

Blocs de compétences

RNCP36100BC01 — Utiliser les outils numériques de référence

LISTE DE COMPÉTENCES

- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique (RGPD) pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Certification PIX

RNCP36100BC02 — Exploiter des données à des fins d'analyse

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécificité pour documenter un sujet
- Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation
- Développer une argumentation avec esprit critique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet tutoré

RNCP36100BC03 — S'exprimer et communiquer à l'oral, à l'écrit, et dans au moins une langue étrangère

LISTE DE COMPÉTENCES

- Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de langue française
- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, dans au moins une langue étrangère

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rapport d'activités

Soutenance

RNCP36100BC04 — Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle

LISTE DE COMPÉTENCES

- Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives
- Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet
- Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale
- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rapport d'activité

RNCP36100BC05 — Agir en tant que professionnel de l'après-vente automobile

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier les valeurs des entreprises du secteur et agir professionnellement en fonction. - Identifier et appliquer les processus mis en œuvre au sein de l'après-vente automobile
- Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel au sein de l'après-vente automobile
- Conduire un projet dans le domaine du service après-vente afin de mener à bien l'ensemble des actions dans le respect des objectifs fixés en utilisant les outils de gestion de projet.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet tutoré

- Soutenance

RNCP36100BC06 — Manager une équipe dans les Services de l'après-vente automobile

LISTE DE COMPÉTENCES

- Animer une équipe en proposant des actions à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés par l'entreprise dans le respect du droit du travail
- Analyser, organiser, suivre et contrôler l'activité des collaborateurs au travers d'indicateurs en appliquant les règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement de l'activité
- Suivre et développer les compétences collaborateurs afin de répondre aux besoins stratégiques de l'entreprise en utilisant les outils et techniques adaptés
- Proposer une stratégie organisationnelle et fonctionnelle d'une structure après-vente afin d'assurer une bonne coordination des équipes en utilisant des principes et outils de management adaptés
- Piloter l'amélioration continue en s'assurant de l'application des process qualité afin de développer et sécuriser l'activité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation + Etude de cas

RNCP36100BC07 — Gérer et organiser des ateliers des services de l'après-vente automobile

LISTE DE COMPÉTENCES

- Prendre en charge le client de la réception à la restitution de son véhicule, en constituant son dossier (devis, ordre de réparation et de montage, facture) y compris en anglais afin de répondre à son besoin
- Adresser l'ordre de réparation au client en présentant les travaux effectués et leurs coûts afin de s'assurer de son

accord - Gérer les moyens humains et matériels nécessaires afin de planifier les interventions de maintenance en organisant l'activité de l'atelier

- Proposer et piloter un plan d'entretien ou de renouvellement des équipements afin de maintenir les outils de production en état de fonctionnement conformément à la réglementation HSE (Hygiène Sécurité Environnement)
- Participer à l'élaboration et au pilotage du budget afin d'optimiser la gestion du service après-vente en utilisant les outils dédiés
- Organiser et gérer le suivi des garanties afin de maintenir un niveau de qualité de service en respectant les procédures et la réglementation
- Gérer et piloter le magasin pièces de rechange et accessoires afin d'en assurer le bon fonctionnement et la rentabilité en utilisant des indicateurs de suivi et en mettant en place des actions d'amélioration
- Participer à la définition des objectifs stratégiques de la structure afin de se les approprier et les appliquer en déclinant le plan d'actions
- Établir, mettre à jour et classer la documentation interne, technique, commerciale et comptable y compris en anglais afin de la transmettre aux collaborateurs pour l'utiliser dans leur activité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation + Etude de cas

Le titulaire d'un titre à finalité professionnelle RAV est dispense d'une modalité d'évaluation du BC07

RNCP36100BC08 — Développer l'activité commerciale des services de l'après-vente automobile

LISTE DE COMPÉTENCES

- Proposer une offre de produits et/ou de services en l'argumentant afin de répondre aux objectifs de vente
- Accueillir le client y compris en anglais afin d'identifier son besoin et le conseiller au regard de la législation et des bonnes pratiques
- Finaliser une vente afin d'atteindre les objectifs commerciaux en utilisant les techniques de vente appropriées - Mettre en place une offre promotionnelle afin de dynamiser les ventes en utilisant des techniques marketing adaptées
- Piloter le merchandising de l'espace de vente afin d'inciter à l'achat en appliquant un plan merchandising
- Optimiser les conditions d'achat fournisseurs liées à l'activité après-vente, y compris en anglais, afin d'accroître les marges en appliquant des techniques de négociation
- Élaborer une stratégie commerciale B to B et BtoC afin de la mettre en œuvre pour se différencier dans un environnement concurrentiel en appliquant le plan de marchéage (4 P)
- Définir une stratégie en matière d'investissements afin de développer l'activité après-vente en répertoriant les financements possibles à long terme et autres moyens matériels et humains

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Soutenance

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

G45

Commerce et réparation d'automobiles et de motocycles

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Responsable après-vente automobile
- Adjoint au chef d'atelier
- Chef d'atelier
- Cadre technique d'atelier
- Responsable des Ventes Pièces de Rechange et Accessoires
- Conseiller Client Après-Vente.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024) Très élevée (5/5)

Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Lien formation-emploi, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	2 067 €
Diplôme le plus fréquent	CAP, BEP ou équivalent en mécanique, électricité, électronique (37 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	G0B41 — Ouvriers mécaniciens de véhicules · tension 5/5 (Très élevée) G1X71 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance de véhicules · tension 5/5 (Très élevée) H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client · tension 5/5 (Très élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	23 001
Jugés difficiles à recruter	71 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	G0B41 — Ouvriers mécaniciens de véhicules G1X71 — Techniciens et agents de maîtrise en maintenance de véhicules H1X92 — Ingénieurs en maintenance et support technique client

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- une moitié d'enseignants-chercheurs, d'enseignants ou de chercheurs participant à la formation
- des professionnels qualifiés ayant contribué aux enseignements
- des professionnels qualifiés n'ayant pas contribué aux enseignements

COMPOSITION DU JURY — VAE

Composition définie par le Code de l'éducation : article L613-4 modifié par la loi n°2016-1088 du 8 août 2016 - art. 78

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 554 €
Selon la branche	6 000 € – 8 250 €
Prise en charge	Branches concernées
7 554 €	Valeur par défaut · 209 branches
8 250 €	CPN de la branche des Services de l'Automobile
8 165 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 800 €	CPNEFP de la branche des industries et commerces de la récupération
6 000 €	CPNEFP des commerces de gros

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 30/11/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	94	0	86 %	—
2019	84	2	92 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP30158

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP42573

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36100/>

Où se former

Formations référencées	2
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	1 850 € – 6 785 €
Durée	35 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	6
Parcours menés à terme	6
Taux d'achèvement	100 %
Période	04/2023 – 11/2025

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	9
Montant total engagé	14 375 €
Coût moyen par dossier	1 597 €
Durée moyenne	34 h

Période	03/2023 – 09/2026
France compétences	97 %
Reste à charge titulaire	3 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.