

CERTIFICAT D'UNIVERSITÉ : GÉRER ET ORGANISER DES ATELIERS DES SERVICES DE L'APRÈS-VENTE DE L'AUTOMOBILE

DISCIPLINE(S)	Gestion
DURÉE DES ÉTUDES	1 mois
COMPOSANTE(S)	IUT de Vélizy-Rambouillet
FORMATION CONTINUE	

Créée en concertation avec les acteurs de la branche automobile et soutenue par l'Association Nationale pour la Formation Automobile (ANFA), la licence professionnelle Organisation et Management des Services de l'Automobile (LP OMSA) répond aux besoins croissants des entreprises en personnels d'encadrement intermédiaire dans le secteur de l'après-vente automobile.

Le certificat d'université « Gérer et organiser des ateliers des services après-vente de l'automobile » correspond au bloc de compétences 1 de la fiche RNCP 42573 de la LP OMSA.

Cette formation permet de développer des compétences directement mobilisables en gestion d'atelier et de service après-vente : relation client, organisation des interventions, pilotage de l'activité, gestion des équipes, des équipements et des pièces de rechange, ainsi que suivi de la qualité de service et des performances.

La formation s'adresse à des salariés des services de l'automobile, issus du commerce ou de la réparation automobile et de l'après-vente.

Elle est destinée à des professionnels ayant un projet de coordination d'équipe et souhaitant actualiser ou développer leurs compétences pour évoluer vers des fonctions à responsabilité.

Compétences développées

- » Assurer la prise en charge du client de la réception à la restitution de son véhicule en communiquant clairement, y compris en anglais, en constituant un dossier conforme au RGPD (devis, ordre de réparation, ordre de montage, facture) en utilisant les outils numériques de référence, afin de répondre efficacement à ses besoins et à la réglementation tout en respectant les procédures internes ;
- » Planifier les interventions de maintenance en tenant compte des aléas, des ressources humaines et matériels ainsi que des contraintes spécifiques liées aux véhicules électriques et hybrides en s'appuyant sur les outils numériques de référence afin d'optimiser l'organisation et la performance de l'atelier ;

- » Organiser les activités d'un atelier de réparation/collision en garantissant la qualité des interventions, le respect des exigences de sécurité et environnementales, tout en veillant aux conditions de travail et au bien-être des équipes ;
- » Suivre les plans de maintenance des équipements afin de proposer des renouvellements de matériels en application des règles de sécurité ;
- » Piloter le magasin de pièces de rechange et accessoires en utilisant les outils numériques de référence, afin d'assurer son bon fonctionnement et sa rentabilité grâce au suivi d'indicateurs et à la mise en œuvre d'actions d'amélioration ;
- » Gérer les garanties en utilisant les outils numériques de référence afin de maintenir un niveau de qualité de service optimal, tout en respectant les procédures et la réglementation en vigueur.
- » Mettre en œuvre le classement et la mise à jour de la documentation interne, technique, commerciale (y compris en anglais) ainsi que des indicateurs de performance en s'appuyant sur les outils numériques de référence, afin de favoriser leur appropriation par les collaborateurs et de soutenir une démarche d'amélioration continue
- » Suivre les évolutions des technologies et les pratiques d'atelier par une veille technique et réglementaire afin de s'adapter aux changements tout en garantissant la conformité des interventions ainsi que la qualité et la performance des activités.
- » Promouvoir la digitalisation des processus notamment par l'intégration de solutions d'intelligence artificielle sélectionnées avec esprit critique afin d'améliorer la performance, la traçabilité et la qualité des opérations

Partenaires

- » GARAC (Ecole National des Professions de l'Automobile et de la Mobilité) basé à Argenteuil
- » ANFA (Association Nationale pour la Formation Automobile)

Conditions d'admission

- » Exercer ou avoir exercé dans une entreprise de commerce et réparation automobile ou d'un service après-vente automobile

et/ ou

- » Avoir un projet de coordination d'équipe nécessitant l'actualisation et/ou le développement des compétences pour exercer en responsabilité.

Inscription en formation continue

Le dossier de candidature doit être envoyé à Déborah Cousseau au plus tard le **19/11/2026**.

Les entretiens de recrutement sont prévus la semaine du **23/11/2026**.

Tarif de la formation :

Contenu de la formation

Module 1 : Indicateurs de pilotage de l'atelier

- Contexte économique de l'atelier
- Intérêt de la gestion atelier et les acteurs
- Indicateurs de SAV

Module 2 : Lien entre les Indicateurs et les axes de progression de l'atelier

- Qualité au service du Développement de l'atelier
- Cohésion des équipes pour développer le résultat
- Augmenter la rentabilité de l'activité

Module 3 : Piloter l'atelier grâce aux indicateurs

- Plan action entreprise
- Création d'un plan d'action efficace

La formation est répartie sur 35 heures les 5, 6 et 7 janvier 2027 puis les 1er et 2 février 2027

Contrôle de connaissances

Moyenne pondérée supérieure à 10/20 sur l'ensemble des épreuves d'évaluation, comprenant un test écrit et des travaux de mise en situation professionnelle.

Contacts administratifs

IUT DE Vélizy

Renseignements pédagogiques :

- » Florent Basset
- » Responsable formation continue IUT de Vélizy/Rambouillet
- » Tél : 01 39 25 37 35
- » formation.continue@iut-velizy.uvsq.fr

Direction de la formation Continue et des Relations Entreprises

Renseignements administratifs

- » Déborah Cousseau
- » Assistante de formation continue

» Tél : 01 39 25 46 09

» deborah.cousseau@uvsq.fr