

Partager



Email destinataire :

Vous devez renseigner un email valide

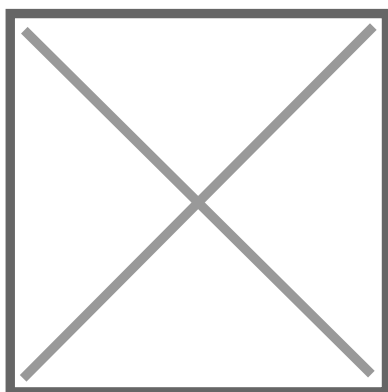
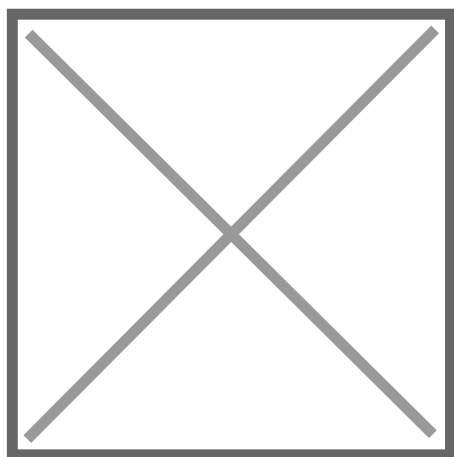
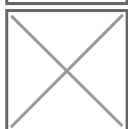
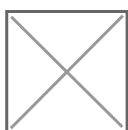
Envoyer

Une erreur est survenue. Merci de réessayer ultérieurement

Le mail de partage a bien été envoyé.

Ajouter au comparateur

LP Services clients en instrumentation et réactifs de laboratoires



Licence professionnelle

Mention Industries pharmaceutiques, cosmétologiques et de santé : gestion, production et valorisation

Régime(s) d'inscription

Formation initiale Formation en apprentissage Formation continue

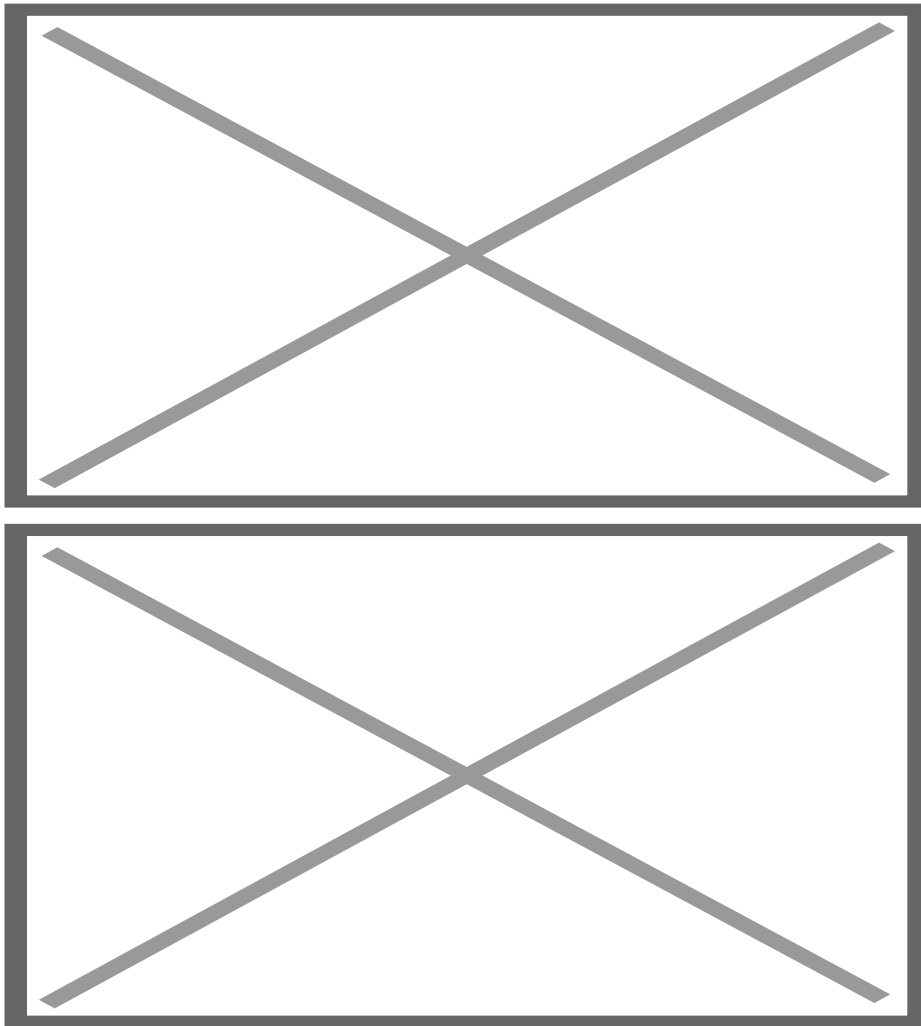
Langue(s) d'enseignement

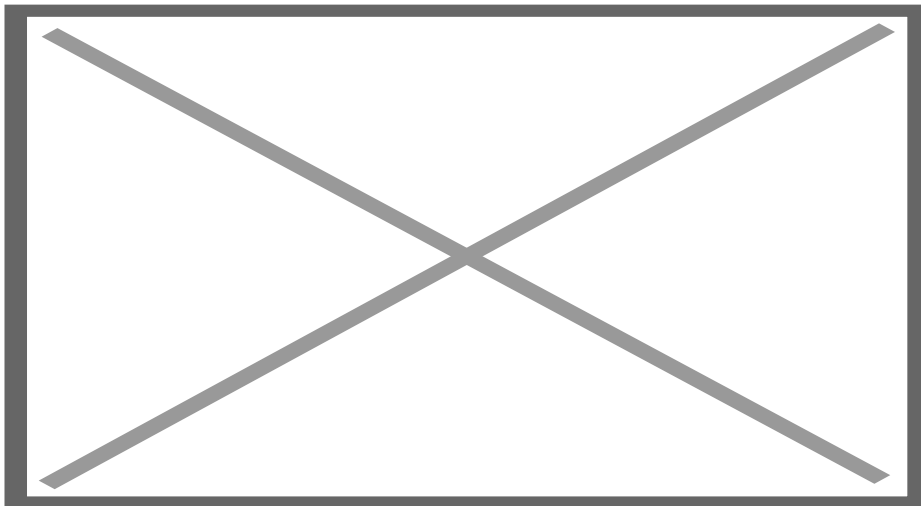
Français

La formation vise une double compétence des diplômés de filières électronique, génie mécanique, mesures physiques en leur apportant la connaissance du vocabulaire spécifique des techniques de mesure et du travail réalisé dans les laboratoires de biologie, de chimie ou d'analyse biomédicale. Ils assurent l'installation et la maintenance des matériels de laboratoire et peuvent choisir entre missions sédentaires (atelier ou assistance téléphonique) ou chez le client.

La formation fonctionne en apprentissage avec un lien étroit formation-entreprise entretenu toute l'année. Chaque apprenti est suivi durant l'année par un tuteur pédagogique (enseignant de l'UFR pharmacie ou de l'ESTBA) qui évalue sa progression aussi bien au niveau pédagogique qu'en entreprise. Le tuteur visite au moins une fois son apprenti en entreprise. Il l'aide à la rédaction de ses rapports (projet tuteuré, rapport final) et à la préparation des soutenances (projet tuteuré, soutenance finale).

[Télécharger la fiche détaillée](#)





■ ■

Informations

- [Présentation](#)
- [Admission](#)
- [Programme](#)

Présentation

Compétences

Les connaissances attendues sont une découverte puisque le but pédagogique de la formation est l'obtention d'une double compétence pour les diplômés. Cette année est également une étape d'orientation vers l'éventail des postes proposés dans le service client, et dans lesquels ils préfèrent développer leur parcours professionnel. Les connaissances théoriques acquises en formation bac +2 doivent être des bases solides qu'ils mettront en œuvre et affineront durant la partie entreprise de l'année de formation et leur future vie professionnelle. Notre objectif n'est pas de transformer des techniciens SAV en chimistes ou biologistes mais de leur donner le niveau de compréhension du vocabulaire spécifique et du travail réalisé dans des laboratoires de biologie, de chimie ou d'analyse médicale, nécessaire au niveau de communication adéquat avec le client. Ils pourront également choisir entre missions sédentaires (atelier ou assistance téléphonique), ou chez le client. Ceci implique le développement de capacités qui sont classées selon : C1 : capacités liées aux rapports humains et organisationnels dans l'entreprise C2 : capacités liées aux sciences et techniques C3 : capacités liées à l'entreprise Les compétences sont: Communication personnelle et appliquée aux secteurs d'activité , anglais usuel et technique, NTIC, connaissance des domaines professionnels , travail personnel ou en équipe lors de mises en situation, apprentissage et donc connaissance de la vie et obligations du monde de l'entreprise.

Objectifs pédagogiques

Ce parcours, initialement dénommé Maintenance et service après vente sous l'intitulé de licence professionnelle Instrumentation et réactifs de laboratoire, est ouvert depuis septembre 2005. Il propose aux étudiants (10 à 16) l'obtention d'une double compétence, caractéristique qui lui vaut d'être continuellement soutenu par le monde professionnel de l'instrumentation de laboratoire (CIFL). C'est ainsi par concertation avec cet organisme et les professionnels partenaires de la formation que la décision de modifier son intitulé qui devient Service clients en instrumentation et réactifs de laboratoire (SCIRL) représente, au plus près, les métiers auxquels les diplômés de la formation pourront accéder directement après l'obtention du diplôme. Une enquête réalisée par le CIFL en 2012 auprès de ses adhérents montre que les intentions d'embauche de jeunes dans ce domaine d'activités sont prometteuses. Ces entreprises évaluent leurs capacités d'embauche de 45 jeunes techniciens SAV embauchés (sur 280 embauches totales) par an prioritairement issus d'une formation en double compétence, de niveau licence professionnelle et/ou master. Ces chiffres devraient être en croissance dans les années à venir, car liés à une pyramide des âges favorable à l'embauche. Elle est ouverte, après sélection, aux étudiants titulaires de DUT (mesures physiques, GEI), et l'essentiel de l'effectif est issu du vivier BTS (systèmes électroniques, maintenance). L'insertion professionnelle est très satisfaisante. Selon l'enquête menée pour la dernière évaluation AERES: pour plus de 50% des étudiants, l'entreprise les ayant accueillis pour leur année d'apprentissage leur a proposé un poste en CDI et 100% des étudiants non embauchés dès la fin de la formation ont trouvé un emploi dans les 3 mois . Les objectifs pédagogiques sont les mêmes depuis l'ouverture de la formation:

- formation professionnelle,
- double compétence,
- savoir faire et savoir être dans le milieu de l'instrumentation de laboratoire. Afin de pouvoir maintenir un niveau théorique et comportemental acceptable, la pédagogie doit être adaptée en continu (d'une année sur l'autre et même au cours d'une même année). Cet effort continu nécessite une équipe pédagogique soudée, quel que soit le lieu de l'enseignement (UFR de Pharmacie, ESTBA), la nature de l'enseignement et le cœur de métier de l'intervenant (enseignant, enseignant/chercheur, professionnel). Nous nous appuyons aussi sur les maîtres d'apprentissage et le CFA Leem Apprentissage. Dans le but d'atteindre cet objectif, les contenus ont été réorientés depuis son ouverture (rentrée 2005) en fonction

des demandes des professionnels partenaires de la formation, en particulier les maîtres d'apprentissage. Un gros effort est demandé aux étudiants dans les domaines généraux de la communication écrite et orale, en français et en anglais à la connaissance du milieu professionnel et à la réalisation d'études de cas. Cet effort est matérialisé par 63% des heures de formation (hors projet tuteuré de 140 heures en entreprise) et du travail personnel ou en équipes pour mener à bien tous les exercices de recherche et transmission d'informations professionnelles. La part technique: chimie biologie instrumentation bases de la vente occupe 37% des heures de formation (hors projet tuteuré)

Admission

Capacité d'accueil

Places

16

Public visé et prérequis

Étudiants issus de filière électronique/électromécanique/physique/analyse biomédicale: L2, BTS, DUT

Pièces justificatives

Facultatives

Document justificatif des candidats exilés ayant un statut de réfugié, protection subsidiaire ou protection temporaire en France ou à l'étranger (facultatif mais recommandé, un seul document à fournir) :

- Carte de séjour mention réfugié du pays du premier asile
- OU récépissé mention réfugié du pays du premier asile
- OU document du Haut Commissariat des Nations unies pour les réfugiés reconnaissant le statut de réfugié
- OU récépissé mention réfugié délivré en France
- OU carte de séjour avec mention réfugié délivré en France
- OU document faisant état du statut de bénéficiaire de la protection subsidiaire en France ou à l'étranger.

Programme

Bloc Formation humaine & Secteur professionnel

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
UE2a : Connaissance du domaine professionnel	3	Annualisé	10	12							

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
■											

UE2a : Connaissance du domaine professionnel

ECTS : 3

Semestre calendaire : Annualisé

Détail du volume horaire

Cours magistraux : 10

Travaux dirigés : 12

Langue d'enseignement

Français

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Environnement professionnel

pour VMIRL:

Environnement professionnel, métier

Conjoncture et état du marché, attentes de l'entreprise

pour le commercial et réciproquement,

Marché de l'entreprise et de la concurrence,

Notions de qualité : vocabulaire, acteurs de la qualité

(ANSM, organismes de certification, Cofrac), normes

ISO 9001, planification annuelle du SMQ, marquage CE,

réclamations clients, FAQ, processus commercial et

service clients, audits internes, satisfactions clients

pour SCIRL:

Environnement professionnel, secteur d'activité, majors
du domaine

Législation, règles, certifications du domaine d'activité

Présentation de l'entreprise / Implication dans la
formation:

Recherche d'informations sur l'entreprise d'accueil et ses
activités

Prise de parole, réalisation d'un diaporama

Attitude et comportement en formation

Objectifs d'apprentissage

Environnement professionnel:

pour VMIRL:

- s'adapter à l'environnement du secteur professionnel
- analyser son activité et celle de son service pour la

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
<u>UE1 : Formation générale</u>	5	Annualisé	29	41	0						

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
■											

UE1 : Formation générale

ECTS : 5

Semestre calendaire : Annualisé

Détail du volume horaire

Cours magistraux : 29

Travaux pratiques : 0

Travaux dirigés : 41

Langue d'enseignement

Anglais

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Communication en langue française:

Fondamentaux de la communication écrite et orale

Prise de parole : construction d'un exposé, outils

pratiques, effets visuel, vocal et verbal

Attitude et comportement, assertivité

Interculturalité

Communication en langue anglaise:

Règles de grammaire,

vocabulaire général et spécifique

NTIC:

Logiciels d'utilisation courante (tableur, traitement de
texte, conception de diaporama),

Internet et recherche d'information

Objectifs d'apprentissage

Communication en langue française:

- présenter un sujet de son choix
- interagir avec un auditoire
- utiliser un vocabulaire approprié
- argumenter ses choix
- structurer un rapport
- s'adapter à des environnements humains différents dans le cadre professionnel
- s'adapter à ses interlocuteurs pour faire comprendre et faire accepter un message professionnel

Communication en langue anglaise:

- se présenter
- rédiger un compte-rendu
- prendre des notes et répondre au téléphone
- résumer un document écrit
- répondre au téléphone

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
<u>UE6a : Formation professionnelle spécialisée - domaines d'activités</u>	3	Annualisé	20	10							

UE6a : Formation professionnelle spécialisée - domaines d'activités

ECTS : 3

Semestre calendaire : Annualisé

Détail du volume horaire

Cours magistraux : 20

Travaux dirigés : 10

Langue d'enseignement

Anglais

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Connaissances des domaines d'activités:

pour VMIRL :

Marchés publics, acheteurs centrale d'achat, grands comptes, groupement d'achats publics et privés, Législation des marchés publics, Place du droit des affaires dans le cadre juridique général : encadrement juridique et statut de l'agent commercial, pratique contractuelle commerciale, règles de responsabilité en droit des affaires
Panorama mondial des biotechnologies santé

pour SCIRL :

Domaines du diagnostic in-vitro, dispositif médical, équipement et matériel médical
Notions de qualité : vocabulaire, acteurs de la qualité (ANSM, organismes de certification, Cofrac), normes ISO 9001, planification annuelle du SMQ, marquage CE, réclamations clients, FAQ, processus commercial et service clients, audits internes, satisfactions clients

Objectifs d'apprentissage

Connaissances des domaines d'activités:

pour VMIRL :

- cartographier les différents acteurs de son secteur
- répondre aux marchés publics (Appel d'offres, MAPA)
- répondre aux attentes des acheteurs de centrales d'achats

Bloc Physicochimie & Biologie

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
<u>UE3 : Outils de physicochimie</u>	6	Annualisé	29	14	42						

UE3 : Outils de physicochimie

ECTS : 6

Semestre calendaire : Annualisé

Détail du volume horaire

Cours magistraux : 29

Travaux pratiques : 42

Travaux dirigés : 14

Langue d'enseignement

Français

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Bases de la physicochimie:

Atome, molécule, pH d'une solution, réaction acide/base, réaction oxydoréduction

Terminologie associée aux sciences physicochimiques

Qualification d'appareillage:

Niveaux de qualification : QI, QO, QP

Qualification des appareillages : balance analytique, pipette, pH-mètre, spectrophotomètre UV-visible, burette automatique, CLHP,

Incertitude de mesure,

Matériaux de référence,

Procédure d'utilisation, de qualification,

Système documentaire

Appareillage:

Spectrophotométrie UV-visible, Potentiométrie,

Chromatographie sur couche mince, Chromatographie liquide haute performance, Electrophorèse,

Microsystèmes, Biocapteurs

Utilisation des appareils

Principe de fonctionnement des appareils

Objectifs d'apprentissage

Bases de la physicochimie:

- préparer une solution aqueuse en utilisant la verrerie adaptée
- calculer la concentration d'un analyte en solution
- calculer le pH d'une solution
- effectuer un dosage acido/basique et par oxydoréduction

Qualification d'appareillage:

- qualifier un appareil de mesure
- accorder les exigences de mesure et les performances des appareils

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
<u>UE4 : Outils de biologie</u>	6	Annualisé	35	5	45						

UE4 : Outils de biologie

ECTS : 6

Semestre calendaire : Annualisé

Détail du volume horaire

Cours magistraux : 35

Travaux pratiques : 45

Travaux dirigés : 5

Langue d'enseignement

Français

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Physiologie/ pathologies:

Systèmes cardiovasculaire et respiratoire,

Absorption et sécrétion,

Cerveau, muscles

Biologie et techniques associées:

Microbiologie : notions de morphologie bactérienne,

risque biologique, prévention du risque biologique,

matériel et techniques (PSM, bec bunsen, microscope

optique, ensemencement à partir d'une culture, coloration

des bactéries, stérilisation),

Organes de l'immunité spécifique, circulation sanguine et

lymphatique, immunoglobuline,

Enzymoimmunologie : ELISA, Western blot

Analyses immun-hématologiques et pathologies étudiées

en laboratoire d'analyse sur automates (tissu sanguin,

hématies, leucocytes, thrombocytes, réponse

immunitaire)

Biochimie:

Lipides, glucides, protéines, acides ribonucléique et

désoxyribonucléique,

Initiation aux nanobiotechnologies

Objectifs d'apprentissage

Physiologie/ pathologies:

- associer une demande d'examen biologique à un contexte physiopathologique

Biologie et techniques associées:

- expliquer le principe du dosage réalisé par l'appareil
- utiliser les appareillages et méthodes fondamentales utilisées par les futurs interlocuteurs
- identifier des agents pathogènes (bactériens, parasitaires, viraux, mycologiques)

Bloc Communication spécialisée & Mises en situation

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
UE7 : Outils de communication d'entreprise	7	Annualisé	20	35							

UE7 : Outils de communication d'entreprise

ECTS : 7

Semestre calendaire : Annualisé

Détail du volume horaire

Cours magistraux : 20

Travaux dirigés : 35

Langue d'enseignement

Français

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Communication appliquée à la vente:

Base de données entreprise, gestion de la relation client, progiciels de l'entreprise, customer relationship management (CRM) : bases, définition, intégration dans l'entreprise, utilisation au sein d'un service après-vente (SAV), enterprise resource planning (ERP) : fonctionnement et utilité

Informatique appliquée:

Gestion de l'outil informatique lors de maintenance, cryptage de communications impliquant des données patients

Hotline:

Hotline dans l'entreprise : rôle, impact, potentiel, type de métier et compétences associées

Écoute et d'analyse rapide (situation d'urgence),

Contexte du client : analyse factuelle

Objectifs d'apprentissage

Communication appliquée à la vente:

- établir un reporting de son activité
- employer les termes, abréviations des secteurs d'activité
- comprendre les tenants et aboutissants d'un CRM pour la stratégie d'entreprise à visée SAV ou commerciale
- utiliser à bon escient l'outil CRM dans un SAV
- comprendre l'intérêt d'une base de données qualifiée et l'importance de sa structure

Informatique appliquée:

- effectuer une sauvegarde sous forme de clone de l'ensemble des données informatiques
- identifier les éléments informatiques qui peuvent être limitant pour l'instrumentation

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
UE6b : Formation professionnelle spécialisée - anglais technique	3	Annualisé	28	22							

UE6b : Formation professionnelle spécialisée - anglais technique

ECTS : 3

Semestre calendaire : Annualisé

Détail du volume horaire

Cours magistraux : 28

Travaux dirigés : 22

Langue d'enseignement

Français

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Anglais technique:

Vocabulaire spécifique

Conversation téléphonique

Objectifs d'apprentissage

Anglais technique:

- lire et exploiter des notices d'informations ou des documents techniques
- lire et comprendre les référentiels et normes internationales
- tenir une conversation téléphonique dans le cadre professionnel
- rédiger un rapport d'étude
- rédiger des procédures techniques

Nature de l'évaluation

Evaluation Continue non Intégrale

UE8 : Mises en situation	7	Annualisé	3	27	20
--	---	-----------	---	----	----

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
■											

UE8 : Mises en situation

ECTS : 7

Semestre calendaire : Annualisé

Détail du volume horaire

Cours magistraux : 3

Travaux pratiques : 20

Travaux dirigés : 27

Langue d'enseignement

Français

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Etudes de cas (VM-IRL) :

Salon professionnel

Présentation d'une entreprise créée

Etudes de cas (SC-IRL) :

Règles d'hygiène et sécurité en laboratoire

Projets (VM-IRL) :

Etude et création d'une entreprise

Projet interdisciplinaire interparcours

Projets (SC-IRL):

Prise en charge de matériels d'analyse physicochimiques

(balance analytique, pH-mètre, spectrophotomètre,

burette automatique, CLHP) : mise en marche,

diagnostic de fonctionnement, réparation

Projet interdisciplinaire interparcours

Connaissance des réactifs de laboratoire:

Réactifs chimiques et biologiques, matériaux de référence

Entretiens professionnels:

Entretien d'embauche, Curriculum Vitae, Lettre de

motivation

Objectifs d'apprentissage

Etudes de cas (VM-IRL):

- préparer un salon professionnel
 - accueillir et orienter un client sur stand
 - étudier les acteurs concurrents présents à un salon professionnel
 - présenter une entreprise créée
- Etudes de cas (SC-IRL) :
- savoir manipuler en appliquant les règles d'hygiène et sécurité en laboratoire

Projets (VM-IRL) :

- réaliser les études préalables lors de la création

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
UE5 : Projet tuteuré	4	Annualisé		6							
■											

UE5 : Projet tuteuré

ECTS : 4

Semestre calendaire : Annualisé

Détail du volume horaire

Travaux dirigés : 6

Langue d'enseignement

Français

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Mise en application des acquis dans la réalisation autonome d'un projet défini : approfondissement des compétences spécifiques et transversales

Objectifs d'apprentissage

Capacité à réaliser les missions confiées en entreprise

Rapport écrit

Rapport oral

Organisation générale et modalités pédagogiques

maîtres d'apprentissages

tuteurs pédagogiques

jury

Nature de l'évaluation

Evaluation Continue Intégrale

[UE2b :](#)

[Adaptation](#)

[professionnelle](#)

6

Annualisé

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
■											

UE2b : Adaptation professionnelle

ECTS : 6

Semestre calendaire : Annualisé

Langue d'enseignement

Français

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Adaptation professionnelle

Objectifs d'apprentissage

savoir réaliser les missions confiées dans le cadre de
l'apprentissage en entreprise

Organisation générale et modalités pédagogiques

appréciation maître apprentissage

Nature de l'évaluation

Evaluation Continue Intégrale

[UE9 : Missions](#)

[apprentissage](#)

6

Annualisé

[entreprise](#)

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
■											

UE9 : Missions apprentissage entreprise

ECTS : 6

Semestre calendaire : Annualisé

Langue d'enseignement

Français

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Evaluation des qualités relationnelles, des niveaux des connaissances générales et scientifiques et du savoir-faire technique

Objectifs d'apprentissage

pour VMIRL :

Capacité relationnelles dans la réalisation des missions impliquant les échanges avec les clients

Comprendre le besoin du client et savoir lui apporter une offre adaptée

Savoir gérer les bases de données en rapport avec la vente et la prospection

pour SCIRL :

Capacité relationnelles dans la réalisation des missions impliquant les échanges avec les clients en direct et/ou en hotline

Savoir analyser le comportement des matériels, savoir localiser une panne et savoir effectuer l'intervention nécessaire pour y remédier

Savoir gérer les bases de données en rapport avec la remise en état du matériel

Nature de l'évaluation

Evaluation Continue Intégrale

[UE10 : Retour
d'apprentissage](#)

4

Annualisé

10

Matières	ECTS	Semestre	Cours	TD	TP	Cours- TD	Cours- TP	TD- TP	A distance	Projet	Tutorat
■											

UE10 : Retour d'apprentissage

ECTS : 4

Semestre calendaire : Annualisé

Détail du volume horaire

Travaux dirigés : 10

Langue d'enseignement

Français

Enseignement à distance

non

Programme / plan / contenus

Restitution des acquis de l'année en entreprise en parallèle des enseignements suivis, bilan personnel

Objectifs d'apprentissage

Restituer à l'écrit et à l'oral les actions menées dans le cadre de ses missions en entreprise

Échanger avec le jury de soutenance pour expliquer ses activités, en déterminer les impacts et les perspectives

Présenter un rapport bien construit et rédigé, avec un fil directeur, en utilisant un vocabulaire approprié

Organisation générale et modalités pédagogiques

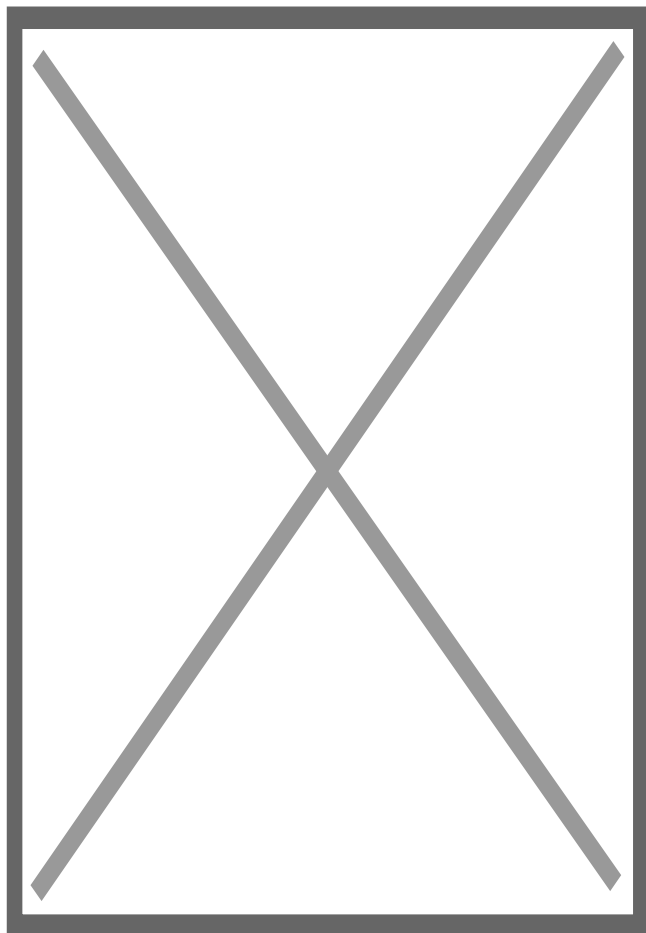
Tuteur pédagogique et jury

Nature de l'évaluation

Evaluation Continue Intégrale

Campus de la formation

Javascript est requis pour visualiser cette carte.



Orsay Bures

Orsay / Bures-sur-Yvette

Bus 4607, 4626

RER B Orsay ville ou Bures-sur-Yvette

[Voir](#)

Bibliothèque

Maison des associations

Contact(s)

- **Isabelle LE POTIER**

<http://www.universite-paris-saclay.fr/formation/licence-professionnelle/industries-pharmaceutiques-cosmetologiques-et-de-sante-gestion-production-et-valorisation/lp-services-clients-en-instrumentation-et-reactifs-de-laboratoires>