

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

#### Un référentiel d'activités et de compétences professionnelles :

Il décrit les activités, blocs de compétences (BC). Il est constitué en miroir de la fiche de qualification du Répertoire National des Qualifications des Services de l'Automobile (RNQSA).

#### Un référentiel d'évaluation :

Un document unique concernant les règles générales d'accès à la certification, validé par les partenaires sociaux de la branche, est associé à ce référentiel.

En complément, un référentiel d'évaluation décrit les conditions de certification de ce Titre à finalité professionnelle.

Il précise les critères et les modalités d'évaluation par bloc de compétences.

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assemblage et réglage des cycles neufs et occasions, visant la préparation à la route</li> <li>• Utilisation de la documentation technique</li> <li>• Agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage</li> <li>• Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise</li> </ul>	<p><b><u>Bloc de compétences : Préparation et assemblage cycles</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler à la réception des cycles, les éventuelles anomalies dues à la livraison (chocs sur le cadre, nombre de produits réceptionnés, nombre de pièces...), afin de pouvoir les assembler dans le respect de la réglementation et des procédures qualité en vigueur et en agençant son poste de travail</li> <li>• Informer sa hiérarchie des anomalies de réception observées sur les cycles ou les bons de commandes, afin de réajuster les commandes auprès des fournisseurs en respectant les procédures qualité en vigueur dans l'entreprise</li> <li>• Assembler les différents éléments du cycle, à l'aide des outils adaptés, en préparant le cadre dans le respect de la réglementation, des règles d'hygiène, sécurité, environnement en vigueur et en s'appuyant sur la documentation et les préconisations constructeur</li> <li>• Assembler le jeu de direction et la fourche, à l'aide des outils adaptés, afin de garantir le fonctionnement, le confort et la sécurité du cycle, en effectuant des opérations de réglage dans le respect de la réglementation des règles d'hygiène sécurité,</li> </ul>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en situation portant sur le montage et le réglage d'un cycle à partir d'un cadre nu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cadre est contrôlé et préparé au montage</li> <li>• Le groupe et les éléments du périphérique sont montés et réglés correctement</li> <li>• La méthodologie de montage des éléments du cycle est adaptée</li> <li>• Les différents réglages sont réalisés</li> <li>• Les contrôles garantissant la sécurité de l'utilisateur sont réalisés</li> <li>• Les finitions sont réalisées conformément aux normes en vigueur</li> <li>• L'intervention est réalisée de manière méthodique et organisée</li> </ul> <p>L'intervention est réalisée dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>environnement en vigueur, et en s'appuyant sur la documentation et les préconisations constructeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assembler les éléments de la transmission (pédalier, chaîne, systèmes de vitesse, cassette), à l'aide des outils adaptés, afin de garantir le fonctionnement et la sécurité du cycle, en effectuant des opérations de réglage dans le respect de la réglementation des règles d'hygiène sécurité, environnement en vigueur, et en s'appuyant sur la documentation et les préconisations constructeur</li> <li>• Assembler les éléments du système de freinage à l'aide des outils adaptés, afin de garantir le fonctionnement et la sécurité du cycle, en effectuant des opérations de réglage dans le respect de la réglementation des règles d'hygiène sécurité, environnement en vigueur, et en s'appuyant sur la documentation et les préconisations constructeur</li> <li>• Assembler les éléments de la roue à l'aide des outils adaptés, afin de garantir le fonctionnement et la sécurité du cycle, en effectuant des opérations de réglage dans le respect de la réglementation des règles d'hygiène sécurité, environnement en vigueur et en s'appuyant sur la documentation et les préconisations constructeur</li> <li>• Contrôler les roues afin de garantir le fonctionnement et la sécurité du cycle, en effectuant des opérations de réglage dans le respect de la réglementation des règles d'hygiène sécurité, environnement en vigueur et en s'appuyant sur la documentation et les préconisations constructeur</li> <li>• Assembler à l'aide des outils adaptés, les éléments de la périphérie afin de garantir le confort et la sécurité du cycle, en effectuant des opérations de réglage dans le respect de la réglementation des règles d'hygiène sécurité, environnement en vigueur et en s'appuyant sur la documentation et les préconisations constructeur</li> </ul>	<p><b>Candidats en VAE :</b></p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de l'ensemble des interventions de maintenance préventive et corrective relevant de</li> </ul>	<p><b><u>Bloc de compétence : Organisation et Intervention après-vente cycles</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir les informations utiles auprès du client, afin d'identifier les dysfonctionnements du cycle en s'appuyant sur la documentation et les préconisations constructeur</li> </ul>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation portant sur le diagnostic et la remise en état d'un cycle présentant un ou plusieurs dysfonctionnements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cause du dysfonctionnement du cycle est déterminée de manière méthodique</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>l'entretien courant et périodique des cycles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation d'appareils adaptés</li> <li>• Diagnostic et maintenance des vélos à assistance électrique (VAE)</li> <li>• Conseil d'utilisation à la clientèle</li> <li>• Utilisation de la documentation technique</li> <li>• Agencement et d'entretien du poste de travail/ et d'outillage</li> <li>• Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise</li> <li>• Etablissement de tout document d'atelier utile</li> <li>• Mise à jour de la documentation technique</li> <li>• Planification de l'intervention</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler le cycle, afin de repérer d'éventuels dysfonctionnements non identifiés par le client, en s'appuyant sur la documentation constructeur, en utilisant les outils adaptés et en agaçant son poste de travail.</li> <li>• Effectuer le remplacement des pièces usées ou qui dysfonctionnent, pour remettre le cycle en sécurité, en respectant la réglementation en vigueur, en s'appuyant sur la documentation et les préconisations constructeur</li> <li>• Contrôler l'usure des pièces (freins, suspension, transmission, pneus, câblages...) et les réglages, en utilisant les outils adaptés, afin d'apprécier leur état de fonctionnement et garantir la sécurité d'utilisation du cycle dans le respect de la réglementation en vigueur</li> <li>• Réaliser les opérations d'entretien courant du cycle, en utilisant les outils adaptés, pour en garantir sa sécurité d'utilisation, en respectant la réglementation en vigueur</li> <li>• Adopter une démarche de diagnostic adaptée, afin d'identifier les dysfonctionnements du cycle, en émettant des hypothèses et en s'appuyant sur les informations utiles recueillies auprès du client et sur la documentation et les préconisations constructeur</li> <li>• Vérifier les hypothèses émises, afin de mettre en œuvre les contrôles et la remise en conformité des éléments défectueux du cycle en les hiérarchisant et en s'appuyant sur la documentation et les préconisations constructeur</li> <li>• Contrôler le vélo à assistance électrique (VAE) afin de repérer d'éventuels dysfonctionnements identifiés par le client, en s'appuyant sur un diagnostic établi et sur la documentation et les préconisations constructeur, en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</li> <li>• Remplacer les éléments défectueux selon les préconisations et spécificités constructeur (moteur, connecteurs, fusibles, batterie, capteurs.) afin de garantir le bon fonctionnement du VAE et en respectant les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</li> <li>• Etablir un ordre de réparation ou un devis énumérant les travaux à réaliser pour la prise en charge du cycle à l'atelier, à l'aide de supports informatiques, suite à l'identification de la demande du client, à l'examen de l'état du cycle et en respectant la réglementation en vigueur</li> <li>• Réaliser une restitution personnalisée du cycle, afin de valoriser la prestation réalisée en apportant des conseils d'entretien au</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien oral portant sur le diagnostic d'un VAE</li> <li>• Mise en situation portant sur la planification de 3 ou 4 rdv d'interventions sur un support (agenda ou logiciel d'atelier)</li> </ul> <hr/> <p><b>Candidats en VAE :</b></p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La méthodologie de diagnostic du dysfonctionnement du VAE est décrite</li> <li>▪ L'ordre de réparation est rédigé conformément aux exigences réglementaires</li> <li>▪ La remise en état du VAE est décrite en fonction du diagnostic effectué</li> <li>▪ Les différents réglages sont réalisés conformément aux procédures constructeurs</li> <li>▪ L'intervention est réalisée de manière méthodique et organisée</li> <li>▪ L'intervention est réalisée dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>▪ La planification des rdvs d'interventions tient compte de la disponibilité du (des) mécanicien(s), de la complexité et la durée de l'intervention et des stocks disponibles</li> </ul>
---	---	---	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>client, en s'appuyant sur ses connaissances techniques et en respectant la réglementation en vigueur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier une intervention et sa faisabilité en agençant son poste de travail, en respectant la réglementation en vigueur et en actualisant la documentation technique, afin d'améliorer sa productivité</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Commercialisation de cycles, produits et accessoires</li> <li>Définition du cycle et produits en fonction des besoins et usages des clients</li> <li>Commercialisation des vélos à assistance électrique (VAE)</li> <li>Contribution à la promotion des produits et services de l'entreprise</li> <li>Réalisation de ventes complémentaires / réalisation de ventes à distance</li> <li>Gestion administrative des activités de commercialisation</li> <li>Mise à jour de la documentation commerciale</li> <li>Participation à la gestion des stocks/ participation aux inventaires</li> <li>Aménagement et animation du lieu de vente</li> <li>Facturation / encaissement</li> </ul>	<p><b><u>Bloc de compétences : Vente de cycles et produits du cycle</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir le client de façon positive, sur site et à distance, afin de créer un climat favorable à la vente</li> <li>Ecouter activement les informations communiquées par le client, au téléphone ou dans l'espace de vente, pour identifier son besoin en appliquant les techniques de questionnement et de reformulation</li> <li>Argumenter sur les cycles ou les vélos à assistance électrique afin d'apporter une réponse adaptée au client, en utilisant les techniques d'argumentation commerciale et en s'appuyant sur la connaissance technique des cycles et des produits associés</li> <li>Faire émerger les besoins recensés précédemment pour compléter la vente principale en proposant des équipements et accessoires au client, en le conseillant sur les éléments de sécurité et de confort et en respectant la réglementation en vigueur</li> <li>Conclure la vente du cycle ou du vélo à assistance électrique et facturer en vue de procéder à l'enregistrement comptable de la transaction, dans le respect des process et de la réglementation</li> <li>Rédiger une fiche produit afin d'animer et mettre à jour le site internet du magasin de cycle, en respectant la législation en matière de vente à distance</li> <li>Traiter les réclamations des clients afin de maintenir leur satisfaction et de contribuer à leur fidélisation, en respectant le process de l'entreprise et la réglementation en vigueur</li> <li>Aménager l'espace de vente, afin de mettre en valeur les cycles et les produits du cycle, en appliquant les règles de merchandising et en respectant les législations relatives à la signalétique et l'étiquetage</li> <li>Contribuer à la gestion des stocks du magasin cycle, afin d'anticiper les besoins et assurer les commandes en actualisant l'outil informatique dédié en établissant un inventaire</li> </ul>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en situation portant sur la vente d'un vélo ou d'un VAE en magasin suivi d'un entretien oral portant sur le véhicule non vu lors de la mise en situation</li> <li>Etude de cas portant sur la promotion des ventes et la gestion administrative des activités de commercialisation</li> </ul> <p><b>Candidats en VAE :</b></p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les besoins et attentes du client sont identifiés</li> <li>L'argumentaire est adapté aux attentes et besoins du client (valorisation du produit, comparaison avec des produits concurrents...)</li> <li>Les produits complémentaires proposés sont adaptés et tiennent compte des enjeux sécuritaires</li> <li>Des modalités de financements favorisant la vente sont proposées au client</li> <li>La technique permettant de conclure la vente est adaptée</li> <li>La réglementation relative à la vente est respectée</li> <li>Les règles d'aménagement de la surface de vente sont respectées</li> <li>Les normes de rédaction d'une fiche produit sont respectées</li> <li>Les règles et procédures en matière de gestion de stock sont respectées</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition du produit :             <ul style="list-style-type: none"> <li>· choix du cadre,</li> <li>· des éléments du groupe,</li> <li>· de la périphérie,</li> </ul> </li> <li>- Utilisation de la documentation technique</li> <li>- Agencement et entretien du poste de travail / de l'outillage</li> <li>- Application des procédures qualité en vigueur dans l'entreprise</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b><u>Bloc de compétences : Montage de vélos personnalisés</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser une étude posturale afin de monter un vélo personnalisé adapté à la morphologie et à la pratique du client</li> <li>• Reporter les mesures de la fiche de cotes sur le cycle à l'aide des outils nécessaires pour adapter le vélo à la morphologie du client</li> <li>• Choisir le cadre et la fourche, afin d'adapter le cycle aux attentes et à la pratique du client, en le questionnant sur ses besoins</li> <li>• Choisir les éléments du groupe de la transmission et les éléments périphériques, afin d'adapter le cycle aux attentes et à la pratique du client en le questionnant sur ses besoins</li> </ul>	<p><b>Suite à un parcours de formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en situation portant sur la réalisation d'une étude posturale avec proposition des éléments adaptés à la demande du client</li> </ul> <hr/> <p><b>Candidats en VAE :</b></p> <p>Le candidat renseigne le dossier de validation en apportant les preuves de ses compétences et en les mettant en relation avec celles requises par le Titre à finalité professionnelle. Ce dossier constitue un support pour la validation et pour l'entretien devant le jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'étude posturale est réalisée correctement</li> <li>• Les éléments constitutifs du vélo sont choisis en fonction des résultats de l'étude posturale, des besoins du client et du coût global</li> </ul>
--	---	--	---

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

Le titre à finalité professionnelle est délivré par un jury paritaire composé d'un représentant patronal, d'un représentant salarié et d'un formateur n'ayant pas pris part à l'accompagnement ou à la formation du candidat.

Le jury reçoit tous les candidats dès lors qu'ils ont été évalués sur l'ensemble des blocs de compétences constituant le Titre à finalité professionnelle, et qu'ils ont acquis l'ensemble des blocs de compétences constituant le Titre à finalité professionnelle.

L'entretien de narration d'activité devant le jury porte sur l'appréciation des compétences clés du Titre à finalité professionnelle :

- Réaliser la vente de cycles, VAE et produit du cycle
- Monter des cycles personnalisés

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### - **Modalités de délivrance matérielle de la certification :**

Les certificats sont remis en main propre aux certifiés à l'issue du jury. Chaque établissement organise la remise des certificats à sa convenance. Le jury reçoit individuellement les candidats refusés pour motiver sa décision.

### - **Prise en compte du handicap** dans les examens :

Les candidats qui présentent une déficience, incapacité, ou désavantage les plaçant dans une situation de handicap peuvent bénéficier d'aménagement de leurs épreuves (durée, conditions matérielles, assistance, ...). La demande doit en être faite auprès du Service Administration des Examens de l'ANFA via un formulaire de demande d'aménagement d'épreuves

### - **Processus de rattrapage :**

Conformément à l'article 4 de l'avenant du 28 avril 2011 à l'Accord National Paritaire du 20 janvier 2004, les candidats peuvent, en cas d'échec à l'obtention du Titre à finalité professionnelle, bénéficier, à leur demande, d'une nouvelle évaluation. Les candidats qui échouent devant le jury,

- Se voient remettre une attestation d'obtention de blocs de compétences.
- Se voient remettre une fiche de réinscription. S'ils souhaitent se réinscrire, les candidats ont 6 mois à partir de la date de jury initiale pour transmettre leur bulletin de réinscription
- Les candidats réinscrits repassent les évaluations auxquelles ils ont échoué ainsi que l'entretien de narration d'activité devant le jury. Ils sont repositionnés par le Service Administration des Examens de l'ANFA.

Cf documents joints en annexe : Règles générales de certification ; Référentiel du Titre à finalité professionnelle