

**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE**

DIRECTION
DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

Service des formations

Sous-direction
des formations professionnelles

Bureau de la réglementation
des diplômes professionnels

Arrêté du 17 mars 2005 portant création du
certificat d'aptitude professionnelle *Cordonnerie
multiservice*

NOR/MEN E 0500565 A

**LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE**

Vu le décret n° 2002-463 du 4 avril 2002, modifié, relatif au certificat d'aptitude professionnelle ;

Vu l'arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative Habillement du 16 décembre 2004 ;

ARRÊTE

Article 1^{er} : Il est créé un certificat d'aptitude professionnelle *Cordonnerie multiservice* dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Article 2 : Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification de ce certificat d'aptitude professionnelle figurent en annexe I au présent arrêté.

Article 3 : La préparation au certificat d'aptitude professionnelle *Cordonnerie multiservice* comporte une période de formation en milieu professionnel de douze semaines définie en annexe II au présent arrêté.

Article 4 : Ce certificat d'aptitude professionnelle est organisé en six unités obligatoires qui correspondent à des épreuves évaluées selon des modalités fixées par le règlement d'examen figurant en annexe III au présent arrêté.

Article 5 : La définition des épreuves et les modalités d'évaluation de la période de formation en milieu professionnel sont fixées en annexe IV au présent arrêté.

Article 6 : Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il présente l'examen sous la forme globale ou progressive, conformément aux dispositions de l'article 10 du décret du 4 avril 2002 susvisé. Dans le cas de la forme progressive, il précise les épreuves qu'il souhaite présenter à la session pour laquelle il s'inscrit.

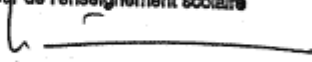
Article 7 : Les correspondances entre les épreuves de l'examen passé selon les dispositions de l'arrêté du 24 novembre 1989 portant création du certificat d'aptitude professionnelle *Cordonnier réparateur* et les unités de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté sont fixées en annexe V au présent arrêté. Toute note obtenue aux domaines et épreuves de l'examen passé selon les dispositions de l'arrêté du 24 novembre 1989 est, à la demande du candidat et pour la durée de sa validité, reportée sur l'unité correspondante de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

Article 8 : La première session d'examen du certificat d'aptitude professionnelle *Cordonnerie multiservice* aura lieu en 2007.

Article 9 : La dernière session d'examen du certificat d'aptitude professionnelle *Cordonnier réparateur*, créé par arrêté du 24 novembre 1989, aura lieu en 2006. À l'issue de cette session d'examen, l'arrêté du 24 novembre 1989 est abrogé.

Article 10 : Le directeur de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 17 mars 2005.

P. le Ministre et par délégation
Le Directeur de l'enseignement scolaire

Patrick GERAAD

Journal officiel du 1^{er} avril 2005.

BOEN n° 16 du 21 avril 2005.

Nota : Le présent arrêté et ses annexes III et V seront publiés au *Bulletin officiel* du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche en date du 21 avril 2005. Ils seront disponibles au Centre national de documentation pédagogique, 13, rue du Four - 75006 PARIS ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique. L'intégralité du diplôme est diffusée en ligne à l'adresse suivante : <http://www.cndp.fr>.

ANNEXE 1

Référentiel des activités professionnelles

Référentiel de certification

Unités constitutives du diplôme

ANALYSE DES EMPLOIS DANS LE SECTEUR DE LA CORDONNERIE

Définition du secteur d'emploi

Dans la catégorie des métiers de services, le secteur de la réparation de la chaussure va de la simple remise en état à la complète rénovation. Par ailleurs, il se diversifie avec le développement de différents services, généralement réalisés sur place par le professionnel :

- la réparation d'articles de cuir et de peau ou en matériaux assimilés (articles de maroquinerie, vêtements...);
- la reproduction de clés ;
- la vente de produits d'entretien et d'accessoires pour les chaussures.

D'autres services peuvent être proposés aux clients ; ils sont élaborés par le professionnel sur place en fonction de ses équipements ou éventuellement sous-traités :

- la fabrication de tampons, de cartes de visite ;
- la réalisation de plaques d'immatriculation d'automobiles ;
- la gravure de plaques signalétiques professionnelles ;
- la vente d'articles chaussants.

Selon le contexte local, d'autres activités liées ou non à la cordonnerie peuvent être demandées telles que la réparation d'articles de sellerie.

Les types d'entreprises

Les entreprises sont caractérisées par des structures de petite taille, même si certaines peuvent être de dimensions variées :

- les entreprises artisanales occupent au maximum deux salariés et elles sont majoritairement tenues par l'artisan qui effectue seul toutes les opérations ; elles représentent environ 75 % des entreprises du secteur ;
- les entreprises industrielles ; certaines peuvent avoir jusqu'à 700 salariés répartis dans de nombreux points de services et organisés éventuellement autour d'un atelier centralisé ;
- les entreprises franchisées fonctionnant souvent avec un ou deux salariés ; ce type d'entreprise se développe depuis quelques années.

Environnement ou contexte professionnel

Le champ d'activités professionnelles requiert :

- la maîtrise des techniques de réparation des chaussures, des activités du multiservice ;
- une bonne connaissance des matériaux, des matériels, des techniques de fabrication et de leur évolution ;
- des qualités relationnelles pour vendre des services complémentaires et des produits ;
- la maîtrise des coûts de production ;
- le respect de la sécurité et de l'environnement.

Profil et activités du titulaire du CAP Cordonnerie multiservice

Le titulaire du CAP Cordonnerie multiservice est un ouvrier qualifié, capable d'occuper, sous le contrôle d'un responsable, tous les postes de travail relatifs :

– à la relation avec la clientèle :

- réception et livraison des articles à réparer,
- vente de produits d'entretien, d'accessoires,
- vente de services complémentaires sous-traités,
- réception et livraison de travaux traités sur place,
- mise en œuvre des actions commerciales décidées par l'entreprise ;

– à la production :

- travaux courants sur chaussures,
- reproduction de clés,
- réalisation de travaux complémentaires sur place (gravure, affûtage-aiguisage, tampons...).

Il contribue par son activité au bon fonctionnement de l'entreprise en participant :

- à la gestion de l'entreprise, par la tenue à jour de documents administratifs ;
- à l'entretien régulier des postes de travail ;
- aux contrôles de qualité.

Il entretient des relations professionnelles tant avec l'équipe dans laquelle il trouve sa place qu'avec l'employeur.

Dans l'exercice de son activité, ce professionnel met en œuvre les techniques adaptées aux travaux qui lui sont confiés ; il possède des qualités relationnelles (bonne communication, bonne présentation) et contribue par la qualité et la rapidité de son travail à la bonne gestion de l'entreprise.

Il maîtrise :

- les techniques qui correspondent aux activités de sa compétence (travaux sur chaussures, reproduction de clés, gravure, affûtage-aiguisage...) ;
- la connaissance des chaussures, des matériaux et des supports, des matériels sur lesquels il travaille dans le cadre des activités multiservice ;
- les règles de santé-sécurité au travail, de protection des biens et de l'environnement.

Il **réalise**, dans le respect des consignes du responsable, toutes les activités relevant de sa compétence.

Il **organise et gère** ses postes de travail.

Il **assure** le suivi des articles et des travaux confiés par le client.

Le titulaire du CAP Cordonnerie multiservice doit être capable de travailler en équipe et de s'adapter à des situations imprévues.

| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
|---|---|
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 1 : RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE | |
| 1 – 1 Réception des articles à réparer (chaussures, maroquinerie...) | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : accueil et écoute de la clientèle</p> <p>Tâche 2 : analyse et diagnostic des articles présentés par le client (état des articles, nature des matériaux, procédés de fabrication des chaussures...)</p> <p>Tâche 3 : proposition au client des réparations nécessaires, du devis, des délais et informations complémentaires (y compris les réserves éventuelles)</p> <p>Tâche 4 : établissement d'un devis pour des réparations non courantes</p> <p>Tâche 5 : enregistrement des articles déposés, du coût des prestations, des délais sur le ticket de dépôt remis au client</p> <p>Tâche 6 : marquage des articles</p> <p>Tâche 7 : encaissement et remise au client des preuves de paiement (facturette...)</p> <p>Tâche 8 : prise de congé</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur (commerciales, techniques...) – Zone d'accueil de la clientèle – Matériels de marquage, d'enregistrement – Articles déposés par les clients – Tarifs et conditions générales des prestations (affiches) – Caisse et matériel pour l'encaissement <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable de l'identification correcte des réparations à effectuer – Exécution des tâches de réception dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Clientèle accueillie dans le respect de l'image de marque de l'entreprise – Information correcte de la clientèle (prestations proposées, délais, réserves, prix...) – Identification correcte des réparations à effectuer – Respect de l'hygiène, de la sécurité – Encaissement et rendu de monnaie exacts, respect des procédures de paiement par chèque, par carte – Rapport de confiance avec la clientèle |

| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
|---|---|
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 1 : RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE | |
| 1 – 2 Livraison des articles réparés | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : accueil de la clientèle</p> <p>Tâche 2 : recherche des articles et vérification du marquage et du nombre d'articles</p> <p>Tâche 3 : présentation des articles au client et information éventuelle sur le résultat des réparations</p> <p>Tâche 4 : emballage et remise des articles au client</p> <p>Tâche 5 : écoute des observations du client et transmission éventuelle au responsable</p> <p>Tâche 6 : prise de congé</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur (commerciales, techniques...) – Zones d'accueil de la clientèle et de livraison des articles – Matériels d'entreposage des articles – Articles prêts pour la livraison – Emballages <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des tâches de livraison au client dans le respect des consignes en vigueur dans l'entreprise – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Clientèle accueillie dans le respect de l'image de marque de l'entreprise – Présentation des articles et information correcte de la clientèle (résultats obtenus) – Emballage adapté – Transmission correcte au responsable des observations du client – Rapport de confiance avec la clientèle |

| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
|---|--|
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 1 : RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE | |
| 1 – 3 Vente de produits d’entretien, d’accessoires pour les articles en cuir et vente de produits chaussants | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : accueil et écoute de la demande du client ou proposition de vente additionnelle lors du dépôt ou du retrait des articles</p> <p>Tâche 2 : présentation des avantages des produits, démonstrations éventuelles et conseils d’utilisation</p> <p>Tâche 3 : conclusion de la vente avec encaissement</p> <p>Tâche 4 : prise de congé</p> |
| CONDITIONS D’EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Zone d’accueil de la clientèle – Connaissance des différents produits et accessoires – Tarifs – Stock de produits et d’accessoires – Fiches techniques – Moyens de communication oraux <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations – Retour d’informations vers l’employeur ou le responsable – Prise d’initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Rapport de confiance avec la clientèle – Vente conforme aux attentes du client et aux exigences de qualité de l’entreprise – Conseils pertinents – Respect des termes techniques – Encaissement et rendu de monnaie exacts, respect des procédures de paiement par chèque, par carte |

| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
|---|--|
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 1 : RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE | |
| 1 – 4 Vente de services complémentaires sous-traités (tampons, cartes de visite, gravure, clés spéciales...) | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : accueil et écoute de la demande du client, identification du travail à sous-traiter</p> <p>Tâche 2 : présentation de modèles et conseils au client (tampons, cartes de visite, gravure...)</p> <p>Tâche 3 : établissement du bon de commande, détermination du coût</p> <p>Tâche 4 : encaissement et remise au client du double du bon de commande</p> <p>Tâche 5 : transmission de la commande au sous-traitant</p> <p>Tâche 6 : contrôle de conformité par rapport au bon de commande lors du retour par le sous-traitant</p> <p>Tâche 7 : présentation des produits et livraison au client</p> <p>Tâche 8 : prise de congé</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Zone d'accueil de la clientèle – Présentoirs et catalogues des différents modèles – Tarifs et conditions générales des prestations – Moyens de communication oraux, écrits – Documents d'enregistrement des commandes <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Travaux conformes à la demande du client et aux exigences de la qualité de l'entreprise – Rapport de confiance avec la clientèle – Conseils pertinents – Respect des termes techniques – Encaissement et rendu de monnaie exacts, respects des procédures de paiement par chèque, par carte |

| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
|---|--|
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 1 : RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE | |
| 1 – 5 Réception et livraison des travaux complémentaires réalisés sur place (tampons, cartes de visite, clés...) | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : accueil et écoute de la demande du client et choix éventuel du modèle avant réalisation</p> <p>Tâche 2 : établissement d'un devis éventuel, enregistrement de la demande</p> <p>Tâche 3 : marquage éventuel de l'article à reproduire ou à réaliser</p> <p>Tâche 4 : contrôle de conformité selon la demande</p> <p>Tâche 5 : présentation de l'article fini</p> <p>Tâche 6 : facturation et/ou encaissement</p> <p>Tâche 7 : emballage et remise au client</p> <p>Tâche 8 : prise de congé</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Zone d'accueil de la clientèle – Consignes de l'employeur – Matériels de marquage, d'enregistrement – Présentoirs, catalogues et modèles – Articles déposés par les clients – Tarifs et conditions générales des prestations (affiches) – Caisse et matériel pour l'encaissement – Articles prêts pour la livraison – Emballages – Moyens de communication oraux <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Clientèle accueillie dans le respect de l'image de marque de l'entreprise – Présentation des articles et information correcte de la clientèle (résultats obtenus) – Rapport de confiance avec la clientèle – Emballage adapté – Encaissement et rendu de monnaie exacts, respect des procédures de paiement par chèque, par carte – Transmission correcte au responsable des observations du client |

| |
|---|
| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES |
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice |
| ACTIVITÉ 1 : RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE |
| 1 – 6 Participation aux actions commerciales de l'entreprise |

| | |
|------------------------------|--|
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : mise en valeur de l'activité, du lieu de vente et des prestations proposées</p> <p>Tâche 2 : mise en œuvre d'actions promotionnelles et de fidélisation de la clientèle</p> <p>Tâche 3 : conseils argumentés aux clients</p> <p>Tâche 4 : enregistrement des réclamations</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur – Lieux de vente – Produits et services – Connaissance de la clientèle – Moyens de communication <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des objectifs |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Valorisation de l'image de marque de l'entreprise – Amélioration des résultats – Informations exactes et pertinentes – Relations courtoises, polies |

| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
|---|--|
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION | |
| 2 – 1 Réalisation de travaux courants sur chaussures | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : identification des opérations techniques de réparation à effectuer pour chaque article</p> <p>Tâche 2 : préparation du poste de travail (machines, outils), des matériaux et fournitures nécessaires</p> <p>Tâche 3 : remplacement de bonbouts, de bouts de semelle, de demi-semelles et de semelles collées, pose de patins, de protecteurs, recollages</p> <p>Tâche 4 : pose de glissoirs, de pièces, remplacement de premières de propreté</p> <p>Tâche 5 : réparation d'une tige, changement d'éléments, repiquage, consolidation d'une couture d'une semelle ou d'un plateau</p> <p>Tâche 6 : conformation des chaussures</p> <p>Tâche 7 : bichonnage</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes réglementaires et consignes de l'employeur – Chaussures à réparer – Équipements de protection individuelle – Atelier de réparation avec postes équipés – Matériels, outils, fournitures – Documents techniques <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations de réparation – Retour d'information vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Chaussures réparées conformément à la demande du client et aux exigences de qualité de l'entreprise – Contrôle effectif des résultats obtenus – Respect de l'intégrité des chaussures – Respect des matériels, des procédures – Respect de l'environnement, de la sécurité, de l'ergonomie, de l'hygiène |

| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
|---|---|
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION | |
| 2 – 2 Reproduction de clés | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : écoute de la demande du client</p> <p>Tâche 2 : identification des caractéristiques du modèle et recherche de l'ébauche adaptée</p> <p>Tâche 3 : réglages des machines, installation du modèle et de l'ébauche</p> <p>Tâche 4 : mise en route et taillage, ébavurage de la clé</p> <p>Tâche 5 : vérification de la conformité de la clé obtenue au modèle donné</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes réglementaires et consignes de l'employeur – Clés à reproduire – Stock d'ébauches de clés (plate, à gorge, à points, à vagues, à pompes...) – Équipements de protection individuelle – Poste de reproduction de clés – Machines et outils – Documents techniques (catalogues d'ébauches, manuels d'utilisation des machines...) <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations de reproduction des clés – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Clés reproduites conformes aux modèles – Contrôle effectif de la qualité de la reproduction – Respect de l'intégrité des modèles de clés – Respect des matériels, des procédures – Respect de l'environnement, de la sécurité, de l'ergonomie, de l'hygiène |

| |
|---|
| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES |
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice |
| ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION |
| 2 – 3 Réalisation de travaux complémentaires sur place : gravure |

| | |
|------------------------------|--|
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : identification des opérations techniques à effectuer pour obtenir le résultat attendu</p> <p>Tâche 2 : préparation de l'équipement par réglage des différents éléments et sélection des fraises</p> <p>Tâche 3 : choix des polices de caractères</p> <p>Tâche 4 : exécution de la gravure</p> <p>Tâche 5 : finition avec nettoyage et lustrage de l'article gravé</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes réglementaires et consignes de l'employeur – Objets à graver – Équipement et fournitures nécessaires à la gravure – Poste de travail équipé – Documents techniques – Moyens de communication oraux – Équipements de protection individuelle <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Gravure des objets conformément aux attentes du client et aux exigences de qualité de l'entreprise – Utilisation correcte de l'équipement – Contrôle effectif des résultats obtenus – Respect des procédures – Respect de l'environnement, de la sécurité, de l'ergonomie, de l'hygiène |

| |
|--|
| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES |
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice |
| ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION |
| 2 – 4 Réalisation de travaux complémentaires sur place : affûtage-aiguisage |

| | |
|-------------------------------------|--|
| <p>TÂCHES</p> | <p>Tâche 1 : identification des opérations techniques à effectuer pour obtenir le résultat attendu</p> <p>Tâche 2 : nettoyage de l’outil à affûter ou à aiguiser. Pour les ciseaux, démontage préalable</p> <p>Tâche 3 : réalisation du travail d’affûtage ou d’aiguisage</p> <p>Tâche 4 : finition de l’aiguisage des couteaux par cassage du morfil et réglage des lames de ciseaux après les avoir remontées</p> <p>Tâche 5 : nettoyage et polissage des outils</p> <p>Tâche 6 : vérification du tranchant de la lame sur les outils affûtés ou aiguisés</p> |
| <p>CONDITIONS D’EXERCICE</p> | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes réglementaires et consignes de l’employeur – Outils à aiguiser ou à affûter – Équipement et fournitures nécessaires aux opérations d’aiguisage et d’affûtage – Poste de travail équipé – Armoire sécurisée de rangement des outils coupants/tranchants – Documents techniques – Moyens de communication oraux – Équipements de protection individuelle <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations – Retour d’informations vers l’employeur ou le responsable – Prise d’initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| <p>RÉSULTATS ATTENDUS</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Affûtage et aiguisage des outils conformément aux attentes du client et aux exigences de qualité de l’entreprise – Utilisation correcte de l’équipement – Contrôle effectif des résultats obtenus – Respect des matériels et des procédures – Respect de l’environnement, de la sécurité, de l’ergonomie, de l’hygiène |

| |
|---|
| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES |
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice |
| ACTIVITÉ 2 : PRODUCTION |
| 2 – 5 Réalisation de travaux complémentaires sur place : plaques d'immatriculation |

| | |
|------------------------------|---|
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : identification des opérations techniques à effectuer pour obtenir le résultat attendu</p> <p>Tâche 2 : préparation de la presse (mise en place des matrices)</p> <p>Tâche 3 : emboutissage de la plaque vierge</p> <p>Tâche 4 : dépose et pose éventuelle sur le véhicule</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes réglementaires et consignes de l'employeur – Plaques vierges – Équipement et fournitures nécessaires – Poste de travail équipé – Documents techniques – Moyens de communication oraux – Équipements de protection individuelle <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Travaux conformes à la demande du client et aux exigences de la qualité de l'entreprise – Utilisation correcte de l'équipement – Contrôle effectif des résultats obtenus – Respect des procédures – Respect de l'environnement, de la sécurité, de l'ergonomie, de l'hygiène |

| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
|---|--|
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 3 : CONTRIBUTION AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE | |
| 3 – 1 Enregistrement des éléments utiles à la gestion administrative | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : arrêté de caisse et remise en banque</p> <p>Tâche 2 : inventaires</p> <p>Tâche 3 : suivi des fournitures, des matières premières</p> <p>Tâche 4 : réception et pointage des produits livrés par les fournisseurs (matériaux, produits...)</p> <p>Tâche 5 : contrôle des bordereaux de cotraitance et pointage des articles restitués</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur – Documents de gestion (fiches d'inventaires, bordereaux de remise en banque, carnets et bons de commande, bordereaux de livraison) – Caisse enregistreuse ou ordinateur – Fonds de caisse – Produits livrés <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Utilisation correcte des machines de caisse – Inscription exacte des informations sur les documents de gestion – Gestion correcte du fonds de caisse |

| | |
|--|--|
| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 3 : CONTRIBUTION AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE | |
| 3 – 2 Entretien des postes de travail (matériel, environnement immédiat des postes de travail...) | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : identification et signalement des anomalies et des dysfonctionnements</p> <p>Tâche 2 : maintenance de premier niveau des matériels</p> <p>Tâche 3 : remise en état et rangement des postes après l'activité</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur – Documents constructeurs – Liste chronologique des opérations et des contrôles à effectuer (cahier d'entretien) – Équipements de protection individuelle <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Réglage des différents matériels – Réalisation des opérations d'entretien – Respect du matériel et utilisation selon les règles de sécurité et de protection de l'environnement – Respect de la bonne tenue du poste de travail |

| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
|--|---|
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 3 : CONTRIBUTION AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE | |
| 3 – 3 Contrôles de la qualité | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : contrôle de la qualité des réparations et autres prestations</p> <p>Tâche 2 : identification des causes de la non-qualité</p> <p>Tâche 3 : organisation des différentes interventions (retouches ou reprise du travail)</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur – Fiches techniques – Manuels et documents de qualité – Fiches de contrôle de qualité – Tests et contrôles (spécifiques, visuels, comparatifs...) <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Responsable des opérations – Retour d'informations vers l'employeur ou le responsable – Prise d'initiative professionnelle dans la limite des tâches confiées |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Articles conformes à la demande du client et aux exigences de qualité de l'entreprise (aspects techniques et esthétiques) – Respect des articles confiés |

| | |
|--|--|
| RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES | |
| DIPLÔME : CAP Cordonnerie multiservice | |
| ACTIVITÉ 3 : CONTRIBUTION AU FONCTIONNEMENT DE L'ENTREPRISE | |
| 3 – 4 Relations professionnelles | |
| TÂCHES | <p>Tâche 1 : communication au sein d'une équipe (transmission ou prise d'informations)</p> <p>Tâche 2 : comptes rendus et transmission d'informations au responsable</p> <p>Tâche 3 : mise en œuvre des moyens de communication</p> |
| CONDITIONS D'EXERCICE | <p>MOYENS ET RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consignes de l'employeur – Moyens de communication écrits, oraux – Moyens de communication informatiques (multimédia...) – Conventions collectives – Règlement intérieur – Culture de l'entreprise <p>AUTONOMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Prise d'initiative pour la transmission de toute information jugée utile dans le contexte de l'activité |
| RÉSULTATS ATTENDUS | <ul style="list-style-type: none"> – Esprit d'équipe – Esprit de l'entreprise – Relations courtoises, polies – Informations exactes, pertinentes – Utilisation correcte des moyens de communication – Respect des personnes |

IDENTIFICATION DES COMPÉTENCES DU CAP Cordonnerie multiservice

| ACTIVITÉS | CAPACITÉS | COMPÉTENCES | |
|---|---|-------------------------------------|---|
| Préparation des activités | C1 S'informer | C11 | Prendre les consignes de travail, identifier les exigences de l'entreprise |
| | | C12 | Exploiter la documentation technique professionnelle |
| | | C13 | Analyser la demande des clients et identifier la nature des travaux |
| | C2 S'organiser | C21 | Élaborer le plan de travail des activités à conduire |
| | | C22 | Gérer les articles, les travaux réalisés sur place ou cotraités |
| | | C23 | Mettre en place les moyens nécessaires aux activités |
| | | C24 | Gérer les stocks liés à la vente et à la production |
| | | C25 | S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation |
| | Activités commerciales | C3 Conseiller Vendre | C31 |
| C32 | | | Promouvoir les activités, les produits... auprès de la clientèle |
| C33 | | | Prendre les commandes de travaux délégués à d'autres prestataires |
| C34 | | | Procéder aux facturations, aux encaissements des prestations |
| Activités de cordonnerie et activités multiservice | C4 Réaliser Contrôler | C41 | Réaliser les opérations courantes de réparation des chaussures |
| | | C42 | Reproduire des clés |
| | | C43 | Réaliser des travaux de gravure |
| | | C44 | Réaliser des travaux d'affûtage, d'aiguisage |
| | | C45 | Effectuer les autocontrôles en cours et à l'issue des activités, apporter des actions correctives |
| | | C46 | Maintenir en état de fonctionnement les équipements professionnels dans un objectif de qualité, de santé-sécurité au travail, de protection des biens et de l'environnement |
| Relations avec les clients, avec l'employeur, avec les fournisseurs... | C5 Communiquer Rendre compte | C51 | Accueillir les clients |
| | | C52 | Transmettre des informations aux divers interlocuteurs |

CAPACITÉ C1 – S’INFORMER**COMPÉTENCE C11 – Prendre les consignes de travail, identifier les exigences de l’entreprise**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d’évaluation |
|---|---|---|
| C – 111 Répertorier et analyser les consignes de travail | Situations professionnelles Consignes écrites, orales ou tacites Planning Locaux équipés Définition des fonctions (fiches de postes) | Identification correcte des instructions Compréhension des consignes intégrant la santé-sécurité au travail et la protection de l’environnement Repérage correct des exigences Dédution des incidences sur le travail de l’opérateur |
| C – 112 Identifier les exigences d’organisation, de production de l’entreprise | Situations professionnelles Consignes écrites, orales ou tacites Productivité, temps imparti, délais Dysfonctionnements Activités spécifiques | |

CAPACITÉ C1 – S’INFORMER**COMPÉTENCE C12 – Exploiter la documentation technique professionnelle**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|---|--|
| C – 121 Identifier les références, les caractéristiques des matières premières, des consommables et fournitures utiles aux activités techniques | Catalogues fournisseurs Fiches techniques de matières premières, de consommables et de fournitures | Repérage correct des caractéristiques Décodage des sigles, des symboles |
| C – 122 Identifier la référence du modèle de clé et contrôler par comparaison | Catalogues d'ébauches et de correspondances Panneau et stock d'ébauches | Identification pertinente des éléments qui caractérisent les clés à reproduire (marque, référence, formes...) Identification correcte de la référence Choix correct de l'ébauche |
| C – 123 Identifier les éléments de gestion de production et de gestion commerciale nécessaires aux activités | Documents relatifs à l'offre commerciale de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none">• services proposés• tarifs des prestations• conditions générales des prestations• délais... Outils de gestion de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none">• procédures internes• tableaux de production | Repérage des éléments ayant une incidence sur les activités de l'opérateur (délais, qualité du service, enregistrement de la production...) |
| C – 124 Identifier les éléments concernant la sécurité des personnes, des biens, de l'environnement | Données réglementaires relatives à la sécurité dans l'entreprise Fiches de données de sécurité Fiches de poste Consignes de l'employeur | Repérage correct des éléments participant à la sécurité Justification des consignes de sécurité |

CAPACITÉ C1 – S’INFORMER**COMPÉTENCE C13 – Analyser la demande des clients et identifier la nature des travaux**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|---|---|---|
| C – 131 Identifier les attentes des clients (information, réparation, achat, retrait d'articles, réclamation...) | Situations professionnelles Zone d'accueil de la clientèle Services demandés par le client Articles à réparer, travaux à commander Documents techniques : catalogues... | Repérage correct de la demande |
| C – 132 Examiner les articles à réparer, identifier la nature des travaux nécessaires et proposer éventuellement des travaux complémentaires | | Examen complet des articles Appréciation judicieuse de l'état des articles Identification correcte en présence du client de tous les éléments à traiter |
| C – 133 Interroger le client pour obtenir des informations utiles aux travaux demandés (travaux d'imprimerie...) | | Questionnement précis |
| C – 134 Formuler des réserves au client, relatives à la qualité du service attendu, à l'état des articles déposés | | Réserves bien identifiées Formulation adaptée (orale, écrite) |

CAPACITÉ C2 – S’ORGANISER**COMPÉTENCE C21 – Élaborer le plan de travail des activités à conduire**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|---|--|--|
| C – 211 Déterminer les étapes d'une activité technique donnée (réparation en cordonnerie, reproduction de clés, travaux de gravure...) | Situations professionnelles Ordre de travail (activités à réaliser) Locaux et équipements disponibles Temps imparti à l'activité | Chronologie correcte des étapes dans le temps imparti |
| C – 212 Organiser une séquence d'activités (journée ou autre) avec activités techniques, activités commerciales... | Situations professionnelles Temps de travail imparti (journée...) Consignes de travail, contraintes d'organisation et de production Locaux et équipements disponibles | Analyse correcte des contraintes d'organisation Organisation chronologique justifiée respectant les consignes et les exigences de l'entreprise Optimisation des moyens |
| C – 213 Organiser dans l'espace des activités multiples | | |

CAPACITÉ C2 – S'ORGANISER**COMPÉTENCE C22 – Gérer les articles, les travaux réalisés sur place ou cotraités**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|---|---|---|
| C – 221 Orienter en production les articles ou les travaux à traiter sur place et différencier les demandes de travaux cotraités | Situations professionnelles Locaux équipés Articles et travaux à traiter sur place ou par des cotraitants Consignes de production Liste de cotraitants et de leurs services Bordereaux de co traitance | Gestion régulière du flux à la production Regroupement logique des commandes destinées à la cotraitance |
| C – 222 Transmettre les commandes aux cotraitants et réceptionner les travaux commandés | Carnet d'adresses de cotraitants Conditions de la cotraitance : délais, modes de transmission... Bordereaux de cotraitance | Respect des délais de transmission et de réception Modes de transmission adaptés Vérification des travaux réceptionnés (nombre, nature, qualité...) |
| C – 223 Organiser le rangement des articles ou des travaux traités sur place ou par les cotraitants | Situations professionnelles Locaux équipés Articles et travaux traités Consignes de rangement | Rangement rationnel conforme aux consignes Respect des articles traités ou des travaux réalisés |
| C – 224 Classer les bordereaux | Bordereaux Outils de classement Consignes de classement | Classement conforme |

CAPACITÉ C2 – S'ORGANISER**COMPÉTENCE C23 – Mettre en place les moyens nécessaires aux activités**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|---|---|
| C – 231 Mettre en fonctionnement et en arrêt les matériels nécessaires pour les activités (les fluides, réglage, contrôle de pression...) | Situations professionnelles Ordre de travail, consignes Locaux avec postes de travail équipés Fournitures Documentation technique professionnelle Consignes d'utilisation, d'entretien, de sécurité des locaux et des matériels | Identification correcte des procédures à mettre en œuvre (nature et ordre des opérations techniques : contrôles de paramètres, prise en compte de la santé-sécurité au travail pour la mise en fonctionnement et l'arrêt des machines) Justification des procédures mises en œuvre |
| C – 232 Estimer les fournitures nécessaires à la réalisation des activités | | Prévision correcte des fournitures (en quantité et en qualité) |
| C – 233 Installer les postes de travail et les remettre en ordre après les activités | | Mise en place rationnelle des postes en tenant compte des objectifs de rentabilité, de santé-sécurité au travail (outils, matériaux...) Rangement adapté du poste |

CAPACITÉ C2 – S’ORGANISER**COMPÉTENCE C24 – Gérer les stocks liés à la vente et à la production**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|---|--|
| C – 241 Réceptionner les matières premières, les consommables, les fournitures | Bons de commande Bons de livraison Documents d'enregistrement | Exactitude des vérifications quantitatives et qualitatives Enregistrement exact |
| C – 242 Ranger les matières premières, les consommables et les fournitures livrés | Plan et consignes de stockage Matières premières, consommables, fournitures... Fiches techniques des produits | Respect du plan et des consignes de stockage (rotation...) Respect de la santé-sécurité des personnes |
| C – 243 Sortir du stock, les matières premières, les consommables, les fournitures pour les activités réalisées sur place | Fiches de données de sécurité Équipements de protection individuelle Fiches de stocks, cahier d'enregistrement... | Respect des biens, de l'environnement Justification des mesures prises Enregistrement exact du stock (entrée, sortie) |
| C – 244 Réaliser les inventaires | Fiches d'inventaire Stock Consignes d'inventaire | Exactitude des inventaires Respect des consignes |
| C – 245 Gérer les déchets | Déchets produits par les activités Consignes, réglementation Conteneurs... | Respect des consignes, de la réglementation Justification des mesures Stockage adapté dans le respect de la santé-sécurité des personnes, de l'environnement |

CAPACITÉ C2 – S'ORGANISER**COMPÉTENCE C25 – S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|---|--|
| C – 251 S'adapter à une organisation imprévue : absence d'un(e) collègue, demande imprévue d'un client, de l'employeur... ; matériel défaillant, situation d'urgence... | Situation imprévue Planning de travail initial Charge supplémentaire ou événement Consignes nouvelles Matériel déficient Consignes relatives à une conduite à tenir en situation d'urgence | Identification des priorités Organisation adaptée à la nouvelle situation |
| C – 252 S'adapter à une nouvelle situation de travail (nouveau matériel...) | Situations nouvelles (nouveau matériel, nouvelles consignes, changement de poste...) Consignes de travail | Organisation adaptée à la nouvelle situation Respect des nouvelles consignes |
| C – 253 S'intégrer au travail d'une équipe | Situations professionnelles Charge de travail Composition de l'équipe Planning de travail de l'équipe | Adaptation au rythme, aux compétences de l'équipe par rapport aux résultats attendus Attitude favorisant le travail en équipe |

CAPACITÉ C3 – CONSEILLER, VENDRE**COMPÉTENCE C31 – Mettre en valeur l'espace commercial**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|---|---|
| C – 311 Réassortir les présentoirs, après une vente ou à l'occasion de la sortie d'un nouveau produit ou accessoire | Situations professionnelles Espaces de vente équipés Produits, accessoires... Prix, tarifs, promotions... Consignes de l'employeur (politique commerciale, image de l'entreprise, tenue professionnelle...) Consignes réglementaires relatives à la publicité des prix | Présentation ordonnée, esthétique des produits, des accessoires... Réapprovisionnement des espaces de ventes permanent ou régulier |
| C – 312 Afficher ou actualiser l'affichage des prix, des services proposés à la clientèle | | Affichage conforme à la réglementation et à la politique commerciale de l'entreprise |
| C – 313 Afficher les promotions | | Affichage visible, lisible des promotions, conforme à la réglementation et à la politique commerciale de l'entreprise |
| C – 314 Ranger, remettre en ordre à l'issue d'une vente, maintenir en état de propreté les espaces d'activités | | Maintien en état permanent de rangement et de propreté des espaces d'activités |
| C – 315 Porter une tenue professionnelle et avoir une attitude conforme à l'image de l'entreprise | | Respect des consignes et de l'image de l'entreprise |

CAPACITÉ C3 – CONSEILLER, VENDRE**COMPÉTENCE C32 – Promouvoir les activités, les produits... auprès de la clientèle**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|---|---|
| C – 321 Présenter l'offre commerciale de l'entreprise (prestations, services, produits...) | Situations professionnelles Offre commerciale de l'entreprise Prestations, services... | Présentation complète et argumentée conforme à l'image de l'entreprise |
| C – 322 Présenter les caractéristiques d'une prestation, d'un service, d'un produit à l'aide, le cas échéant, de modèles (cartes, tampons...) | Conditions de prestations et de services Tarifs des travaux effectués sur place Tarifs des travaux délégués aux cotraitants | Identification des points à valoriser pour vendre un produit, un service Argumentation commerciale et technique objective et complète |
| C – 323 Argumenter, répondre aux objections ou aux questions du client et proposer des solutions | Catalogues de services offerts : modèles de tampons, de cartes... Produits, accessoires... Fiches techniques des produits | Réponses précises et adaptées aux objections Proposition de solutions adaptées à l'offre commerciale de l'entreprise et aux attentes du client |
| C – 324 Effectuer des démonstrations ou des simulations (application d'un produit...) | | Description argumentée des modalités d'utilisation d'un produit Indication des précautions d'utilisation des produits Gestes précis en cas de démonstration |
| C – 325 Chiffrer le coût des travaux réalisés sur place ou délégués, annoncer le prix au client | | Prise en compte de tous les éléments du coût Exactitude du chiffrage |
| C – 326 Conclure la vente, proposer une vente complémentaire | | Choix judicieux de l'offre de vente complémentaire |

CAPACITÉ C3 – CONSEILLER, VENDRE**COMPÉTENCE C33 – Prendre les commandes de travaux délégués à d'autres prestataires**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|--|--|
| C – 331 Enregistrer la commande | Situations professionnelles Bordereaux de commande Éléments relatifs aux conditions de la cotraitance (offre de services, délais, prix...) | Bordereaux correctement renseignés et conformes aux conditions de cotraitance |
| C – 332 Faire valider la commande par le client (délais, coûts, demandes spécifiques, signature...) | | Vérification de l'exactitude des informations communiquées et des documents remis au client Validité de la commande |
| C – 333 Remettre les documents contractuels au client (double de la commande, ticket...) | | |

CAPACITÉ C3 – CONSEILLER, VENDRE**COMPÉTENCE C34 – Procéder aux facturations, aux encaissements des prestations**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|---|---|--|
| C – 341 Enregistrer et marquer les articles déposés, renseigner, éditer le ticket de dépôt | Situations professionnelles Articles à rénover, à réparer Matériels d'enregistrement Tarifs des prestations Consignes de l'entreprise | Enregistrement et tarification conformes aux articles confiés Marquage respectant l'intégrité des articles Indication des divers éléments dans le respect des consignes : prix, délais, réserves |
| C – 342 Établir et éditer la facture relative à une prestation, à un service | Situations professionnelles Outils informatiques, caisses enregistreuses Facturier Tarifs des prestations Consignes de l'entreprise | Facture conforme à la réglementation, aux prestations, aux services |
| C – 343 Encaisser et vérifier les titres de paiement | Outils informatiques, caisses enregistreuses Procédures de paiement | Encaissement et rendu de monnaie exacts Respect des diverses procédures de paiement Vérification rigoureuse |
| C – 344 Procéder à l'arrêté de caisse | Situations professionnelles Contenu de caisse (fonds de caisse, recettes, titres de paiement) Documents de relevé de caisse | Arrêté exact Documents de relevé de caisse correctement renseignés |

CAPACITÉ C4 – RÉALISER, CONTRÔLER**COMPÉTENCE C41 – Réaliser les opérations courantes de réparation des chaussures**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|---|---|--|
| Indicateurs communs pour l'ensemble des compétences : Respect de l'intégrité et de l'esthétique des chaussures. Respect des matériels, des procédures. Respect de la santé-sécurité au travail, des biens et de l'environnement. Respect du temps imparti. Qualité du résultat attendu. | | |
| C – 411 Démonter les éléments à remplacer | Situations professionnelles Atelier de réparation avec postes équipés Consignes de l'employeur Fiches de travail Chaussures à réparer Équipements de protection individuelle | Choix des matériels, des outils, des produits selon le démontage à effectuer Identification et démontage corrects des éléments (y compris arrachage des pointes et semences) Absence de traces de solvant sur les tiges |
| C – 412 Réaliser un gabarit, un patronnage | Matériels, outils, fournitures, produits Documents techniques (machines, produits...) Temps imparti | Gabarit ajusté à la taille de l'élément à remplacer Patronnage ajusté à la forme et à la taille de l'élément à découper Netteté de la coupe du patronnage |
| C – 413 Préparer les éléments nécessaires aux réparations (découper, parer, carder, remplir, mettre à l'aplomb, apprêter...) | | Choix pertinent des matériaux Découpage adapté aux opérations ultérieures (selon le gabarit) Parage conforme à l'élément à préparer (largeur, épaisseur) Cardage régulier sur la surface à encoller, absence de poussières Mise à l'aplomb, portée conforme Enture correcte : position, parage Assemblage correct des éléments |
| C – 414 Procéder aux opérations spécifiques de pré-encollage (halogénéation, dégraissage...) | | Choix judicieux des produits utilisés Respect du temps de séchage |
| C – 415 Assembler par collage manuellement, mécaniquement (encoller, sécher, réactiver, afficher, presser, brocher...) | | Choix judicieux des produits, des outils, des matériels utilisés Régularité du film de colle Respect du temps de séchage Réglages corrects de la presse à souder Brochage régulier Respect du temps de cristallisation Absence d'amorce de décollage |
| C – 416 Fixer, consolider, renforcer un assemblage (coudre, clouer, cheviller, riveter) | | Choix pertinent des fournitures Régularité de la couture, du clouage, du chevillage, du rivetage |

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|-------------------|---|
| C – 417 Assembler par piquage, rafraîchir | | Choix adapté des fils, des aiguilles Réglages conformes de la machine à coudre Rafraîchissage net et ajusté |
| C – 418 Finir (fraisier, verrer, poncer, mettre en couleur, lustrer, bichonner) | | Choix pertinent des matériels Finition conforme aux exigences de qualité de l'entreprise, à la demande du client |
| C – 419 Conduire des opérations de conformation | | Choix des matériels, des outils, des produits Conformation selon la demande du client |

CAPACITÉ C4 – RÉALISER, CONTRÔLER**COMPÉTENCE C42 – Reproduire des clés**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|---|--|
| Indicateurs communs pour l'ensemble des compétences : Respect de l'intégrité du support. Respect des matériels, des procédures. Respect de la santé-sécurité au travail, des biens et de l'environnement. Respect du temps imparti. Qualité du résultat attendu. | | |
| C – 421 Sélectionner la machine et installer les équipements spécifiques (guides, fraises, étaux, palpeurs...) | Situations professionnelles Espace de reproduction de clés Consignes de l'employeur Modèles fournis par le client Panneau et stock d'ébauches de clés Matériels, outils, fournitures Cylindres, instruments de mesure | Choix pertinent de la machine selon le type de clé à reproduire Choix des guides, des fraises, des étaux, des palpeurs selon le type de clé Installation des équipements spécifiques conforme aux instructions |
| C – 422 Régler la machine (hauteur de la fraise par rapport au guide, profondeur, réglage latéral « clé plate ») | Documents techniques (machines, catalogues...) Équipements de protection individuelle Temps imparti | Alignement correct de la fraise et du guide par rapport aux étaux |
| C – 423 Positionner l'ébauche et le modèle dans les mâchoires | | Positionnement correct du modèle et de l'ébauche |
| C – 424 Conduire les opérations de taillage | | Vitesse de taille adaptée à la matière Maîtrise du déplacement du chariot Respect des règles de sécurité et d'ergonomie |
| C – 425 Ébavurer (brosser, limer) | | Inclinaison correcte de la clé par rapport à la brosse Absence de bavure sur la clé reproduite |
| C – 426 Contrôler les clés reproduites | | Clé conforme au modèle |

CAPACITÉ C4 – RÉALISER, CONTRÔLER**COMPÉTENCE C43 – Réaliser des travaux de gravure**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|---|--|
| Indicateurs communs pour l'ensemble des compétences : Respect de l'intégrité du support. Respect des matériels, des procédures. Respect de la santé-sécurité au travail, des biens et de l'environnement. Respect du temps imparti. Qualité du résultat attendu. | | |
| C – 431 Choisir le support à graver et le fixer sur le mordache correspondant | Situations professionnelles Espace de gravure (pantographe) Consignes de l'employeur Matériels, outils, fournitures Plaques, objets Polices de caractères Documents techniques (machines...) Équipements de protection individuelle Temps imparti | Pertinence du support par rapport au type de gravure et au choix du client Choix pertinent du mordache |
| C – 432 Choisir et fixer la fraise en fonction du support | | Choix pertinent de la fraise Positionnement correct de la fraise |
| C – 433 Choisir les polices de caractères | | Choix et taille de la police de caractères conformes aux exigences du client |
| C – 434 Régler la profondeur de la fraise ainsi que les bras articulés | | Choix pertinent des échelles de réduction adapté à la hauteur de la police de caractères |
| C – 435 Composer et centrer le texte sur la glissière | | Composition conforme à la demande Centrage du texte respecté à l'aide des graduations |
| C – 436 Procéder à la gravure en suivant le sillon intérieur des matrices avec le stylet | | Opération conduite avec précision Maîtrise du déplacement du stylet Respect de l'intégrité du support Respect des règles de sécurité et d'ergonomie |
| C – 437 Brosser, lustrer, enlever la pellicule de protection | | Absence de copeaux Absence de pellicule |

CAPACITÉ C4 – RÉALISER, CONTRÔLER**COMPÉTENCE C44 – Réaliser des travaux d'affûtage, d'aiguisage**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|--|---|---|
| Indicateurs communs pour l'ensemble des compétences : Respect de l'intégrité des outils. Respect des matériels, des procédures. Respect de la santé-sécurité au travail, des biens et de l'environnement. Respect du temps imparti. Qualité du résultat attendu. | | |
| C – 441 Sélectionner, vérifier et installer les équipements spécifiques (meules) | Situations professionnelles Espace d'affûtage et d'aiguisage Consignes de l'employeur | Choix pertinent des meules Absence de défaut et de fêlures des meules |
| C – 442 Préparer les articles : nettoyer les lames et démonter les ciseaux | Objets fournis par le client Matériels, outils, fournitures, produits Documents techniques Armoire de rangement des outils coupants/tranchants sécurisée | Propreté des lames Respect de l'intégrité des objets |
| C – 443 Conduire les opérations d'aiguisage et d'affûtage | Équipements de protection individuelle Temps imparti | Respect des angles de coupe Absence de facettes sur la partie affûtée Respect des règles de sécurité et d'ergonomie |
| C – 444 Polir, lustrer les articles, remonter les ciseaux, contrôler la coupe | | Absence de morfil sur la lame Outils remontés correctement Efficacité de la coupe |

CAPACITÉ C4 – RÉALISER, CONTRÔLER**COMPÉTENCE C45 – Effectuer les autocontrôles en cours et à l'issue des activités, apporter des actions correctives**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|---|--|---|
| C – 451 Contrôler la mise en œuvre d'une procédure, contrôler un résultat (intermédiaire, final) | Situations professionnelles Articles à réparer, productions à réaliser Consignes de l'entreprise | Conformité de la procédure, du résultat Identification des défauts éventuels et des causes |
| C – 452 Mettre en place des solutions de remédiation | Procédures Outils de mesure, de contrôle | Choix adapté d'actions de remédiation Résultats conformes aux services proposés |

CAPACITÉ C4 – RÉALISER, CONTRÔLER**COMPÉTENCE C46 – Maintenir en état de fonctionnement les équipements professionnels dans un objectif de qualité, de santé-sécurité au travail, de protection des biens et de l'environnement**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|---|---|---|
| C – 461 Identifier les points clés à contrôler périodiquement ou avant la mise en œuvre de chaque matériel, de chaque outil (état des courroies, filtres, lubrification, niveau d'huile...) | Situations professionnelles Équipements et matériels Documents techniques des équipements et matériels Notices d'entretien des matériels Petit outillage, fournitures | Liste des points à contrôler et identification de la périodicité des contrôles conformes aux exigences de sécurité des biens et aux consignes de l'entreprise |
| C – 462 Procéder aux contrôles et aux interventions pour assurer le maintien en état de bon fonctionnement des matériels dans le respect des compétences (affûtage, graissage, courroies...) | Consignes de l'entreprise Équipements de protection individuelle | Opérations de maintenance conduites dans le respect des consignes de périodicité, de la santé-sécurité au travail, des biens, de l'environnement |
| C – 463 Identifier les dysfonctionnements des matériels au cours d'une activité et intervenir dans la limite des compétences | | Repérage correct des éléments responsables du dysfonctionnement Intervention adaptée (sur le matériel dans la limite des compétences ou demande d'intervention d'un service compétent) |

CAPACITÉ C5 – COMMUNIQUER, RENDRE COMPTE**COMPÉTENCE C51 – Accueillir les clients**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|---|---|--|
| C – 511 Accueillir et prendre congé des clients avec courtoisie | Situations professionnelles Zone d'accueil de la clientèle Clientèle Offre commerciale : – services proposés par l'entreprise – tarifs – conditions générales des prestations Moyens de communication Consignes de l'employeur Articles réparés, productions Carnet de réclamations | Formules d'accueil et de prise de congé adaptées Expression correcte Présentation personnelle conforme à l'image de l'entreprise |
| C – 512 S'exprimer correctement au comptoir, au téléphone... | | |
| C – 513 Livrer les articles en valorisant la prestation | | Présentation au client des articles réparés ou des produits fabriqués en mettant en évidence la qualité du service apporté |
| C – 514 Enregistrer, traiter une réclamation dans la limite de ses compétences | | Consignation pertinente et objective de la réclamation Proposition de solution conforme à sa limite de compétences |

CAPACITÉ C5 – COMMUNIQUER, RENDRE COMPTE**COMPÉTENCE C52 – Transmettre des informations aux divers interlocuteurs**

| Être capable de : | Ressources | Indicateurs d'évaluation |
|---|--|--|
| C – 521 Se situer dans l'organisation interne de l'entreprise et vis-à-vis des autres professionnels (cotraitants, fournisseurs) | Situations professionnelles Organigramme de l'entreprise Environnement professionnel Définition de postes, de fonctions | Identification correcte des différents postes hiérarchisés et des fonctions de chaque interlocuteur |
| C – 522 Transmettre à l'interlocuteur concerné une réclamation (de client), une demande d'intervention (en cas de dysfonctionnements), une commande... | Situations professionnelles Document de transmission | Identification correcte des interlocuteurs concernés Transmission exacte de la réclamation, de la demande d'intervention, de la commande, des informations... Choix du mode de communication adapté à la situation |
| C – 523 Transmettre aux membres de l'équipe des informations utiles à l'activité (transmission orale, écrite) | Situations professionnelles Composition de l'équipe Informations à transmettre Documents de transmission | Expression orale, expression écrite correctes |
| C – 524 Rendre compte de sa production | Situations professionnelles Fiches de production | |

SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIÉS

| S1 – Connaissance des chaussures et de leur réparation | | |
|--|---|--------------------|
| CONNAISSANCES | ÊTRE CAPABLE DE | Unités |
| <p>1 – Éléments de connaissance du pied</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fonctions du pied, mouvements, déplacements – Anatomie et points d'appui, anomalies (cors, durillons...) – Transpiration et hygiène – Confort et pointures | <p>Énoncer les fonctions du pied et leur incidence sur les éléments constitutifs de la chaussure dans un but de confort et d'hygiène</p> <p>Identifier les différentes parties du pied (tarse, médio-tarse, métatarse, orteils)</p> <p>Localiser les points d'appui du pied et les arches plantaires</p> <p>Donner les paramètres de la pointure (longueur, largeur)</p> <p>Énoncer et localiser les anomalies du pied qui ont une incidence sur le confort</p> | <p>UP1 UP2</p> |
| <p>2 – Étude des chaussures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Fonctions des chaussures (approche fonctionnelle) et éléments constitutifs – Modèles classiques (homme, femme) | <p>Identifier les différentes parties de la chaussure et leurs éléments constitutifs en précisant leur rôle</p> <p>Identifier le modèle de chaussures en repérant les éléments constitutifs de la tige, leur assemblage</p> | <p>UP1 UP2</p> |
| <p>3 – Fabrication des chaussures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Facteurs d'évolution du marché – Procédés de fabrication : <ul style="list-style-type: none"> • production industrielle • production artisanale – Cycle de vie de la chaussure | <p>Identifier les différents procédés de fabrication, présenter leurs caractéristiques et les mettre en relation avec les techniques de réparation</p> <p>Définir les étapes du cycle de vie d'une chaussure</p> | <p>UP1 UP2</p> |
| <p>4 – Matières d'œuvre</p> <p>4 – 1 Matières premières utilisées pour la fabrication des chaussures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cuirs et dérivés – Bois et dérivés – Métaux – Textiles – Caoutchouc, crêpe – Matériaux de synthèse <p>4 – 2 Produits complémentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> – Colles – Solvants – Teintures – Produits de finition – Fils – Clouterie | <p>Identifier les différentes matières premières</p> <p>Justifier leur utilisation dans la fabrication et la réparation des chaussures en lien avec leurs propriétés</p> <p>(cf. Vie sociale et professionnelle) Donner le principe d'action des produits</p> <p>Justifier l'utilisation des produits dans la fabrication et dans la réparation</p> <p>Justifier les précautions liées à leur utilisation</p> | <p>UP1 UP2</p> |

S1 – Connaissance des chaussures et de leur réparation

| CONNAISSANCES | ÊTRE CAPABLE DE | Unités |
|--|--|--------|
| <p>5 – Réparation des chaussures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Modes opératoires – Matériels – Sécurité | <p>Choisir, justifier une méthode d'exécution adaptée à la réparation</p> <p>Justifier le mode opératoire d'une réparation</p> <p>Justifier le choix d'un matériel</p> <p>Identifier, localiser les organes fonctionnels des matériels et préciser leur rôle</p> <p>Justifier les réglages, les opérations de maintenance, les procédures de sécurité</p> <p>Utiliser le vocabulaire technique professionnel</p> | UP2 |
| <p>6 – Entretien des chaussures</p> <ul style="list-style-type: none"> – Produits d'entretien : cirages, graisses, produits imperméabilisants, désodorisants... – Articles d'entretien : gants lustreurs, brosses, éponges lustrantes... – Accessoires participant au maintien en état des chaussures : embauchoirs, semelles intérieures, lacets... – Procédures d'entretien | <p>Présenter les caractéristiques des produits, des articles et des accessoires pour l'entretien des chaussures</p> <p>Indiquer la fonction des produits, des articles et des accessoires</p> <p>Décrire et justifier les procédures d'entretien des chaussures</p> <p>Décoder un étiquetage de produits et justifier les conditions de stockage, d'utilisation (date limite...) et le devenir de l'emballage dans un souci de sécurité des personnes et des biens et dans le respect de l'environnement</p> | UP1 |

S2 – Connaissance relative aux activités du multiservice

| CONNAISSANCES | ÊTRE CAPABLE DE | Unités |
|---|---|------------|
| <p>1 – Reproduction de clés</p> <ul style="list-style-type: none"> – Évolution du marché – Fonctionnement des serrures et des différents types de clés – Duplication des clés : <ul style="list-style-type: none"> • ébauches (métaux, types...) • modes opératoires • matériels – Sécurité – Réglementation relative à la reproduction des clés (brevets) | <p>Énoncer le principe de fonctionnement d'une serrure</p> <p>Identifier les différents types de clés et en nommer les différentes parties</p> <p>Identifier, localiser les différentes parties de la machine et préciser leur rôle</p> <p>Justifier les modes opératoires</p> <p>Justifier les choix et les réglages (machines, accessoires, outils...)</p> <p>Utiliser le vocabulaire technique professionnel</p> <p>Justifier les procédures de sécurité (cf. Vie sociale et professionnelle)</p> <p>Identifier les clés protégées</p> | UP3 |
| <p>2 – Gravure</p> <ul style="list-style-type: none"> – Évolution du marché – Supports et objets à graver – Matériaux – Typologie des polices de caractères – Matériels et modes opératoires : <ul style="list-style-type: none"> • gravure avec le pantographe • gravure assistée par ordinateur | <p>Identifier les différents matériaux composant les supports et les objets</p> <p>Identifier, localiser les différentes parties de la machine et préciser leur rôle</p> <p>Justifier les modes opératoires en fonction du support, de l'objet et du matériel utilisé</p> <p>Justifier la police de caractères en fonction du support ou objet à graver</p> <p>Justifier le choix et les réglages (accessoires, outils, machine)</p> <p>Utiliser le vocabulaire technique professionnel</p> | UP3 |
| <p>3 – Tampons</p> <ul style="list-style-type: none"> – Évolution du marché – Usages des tampons (tampons dateurs, tampons administratifs, tampons personnels...) – Différents types de tampons (manuels, automatiques ; tampons fantaisie : stylos...) – Structure d'un tampon (monture, empreinte) – Principales polices de caractères ; règles typographiques ; composition du texte – Matériels et modes opératoires des tampons (saisie du texte sur ordinateur, fabrication de l'empreinte, montage et contrôle) | <p>Présenter les caractéristiques des différents tampons (usages, structure...)</p> <p>Décrire le principe de fabrication des tampons</p> <p>Caractériser les principales polices de caractères utilisées</p> <p>Utiliser le vocabulaire technique professionnel</p> | UP1 UP3 |

S2 – Connaissance relative aux activités du multiservice

| CONNAISSANCES | ÊTRE CAPABLE DE | Unités |
|--|---|-----------------------|
| <p>4 – Travaux d'imprimerie</p> <ul style="list-style-type: none"> – Évolution du marché – Différents produits imprimés : cartes de visites, faire-part, cartes de remerciement, papiers à lettre personnalisés, annonces... – Supports et formats d'impression – Principales polices de caractères ; règles typographiques ; composition du texte – Matériels et modes opératoires (composition du texte, impression) | <p>Présenter les caractéristiques des différents supports</p> <p>Caractériser un format d'impression en fonction de l'usage</p> <p>Caractériser les principales polices de caractères</p> <p>Justifier les modes opératoires et les conditions nécessaires à une production correcte</p> <p>Utiliser le vocabulaire technique professionnel</p> | <p>UP1</p> <p>UP3</p> |
| <p>5 - Affûtage-aiguisage</p> <ul style="list-style-type: none"> – Outils à affûter ou à aiguiser – Matériels et modes opératoires – Sécurité | <p>Identifier, localiser les différentes parties de la machine et préciser leur rôle</p> <p>Justifier le mode opératoire</p> <p>Justifier les réglages, les opérations de maintenance, les procédures de sécurité</p> <p>Utiliser le vocabulaire technique professionnel</p> | <p>UP3</p> |

S3 – Connaissance de l'environnement professionnel

| CONNAISSANCES | ÊTRE CAPABLE DE | Unités |
|--|---|----------------------------------|
| <p>1 – Contexte professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> – Types d'entreprises : artisanales, industrielles, indépendantes, franchisées... – Nature des travaux effectués : entreprises multiservice (réparation d'articles chaussants, reproduction de clés, fabrication de tampons, autres services...), entreprises spécialisées – Organigrammes d'entreprises (organisation en réseau...) – Organisation de la profession | <p>Identifier les entreprises</p> <p>Identifier les activités traitées dans l'entreprise, celles traitées hors de l'entreprise</p> <p>Identifier, pour une entreprise donnée, le responsable, les différents opérateurs et les fonctions ou postes occupés par chacun</p> | <p>UP1</p> <p>UP2</p> <p>UP3</p> |
| <p>2 – Prestations de services</p> <ul style="list-style-type: none"> – Types de services – Éléments du coût des prestations proposées – Conditions générales des prestations | <p>Donner les caractéristiques des différents types de services proposés et les mettre en relation avec le résultat attendu, la durée de l'activité, le coût des prestations</p> <p>Indiquer les éléments du coût d'une prestation</p> | <p>UP1</p> |
| <p>3 – Organisation, aménagement des locaux professionnels</p> <p>3 – 1</p> <ul style="list-style-type: none"> – Principes d'organisation des locaux (zone d'accueil, zone d'activités techniques, vitrine...) – Matériels affectés à chacun des circuits <p>3 – 2</p> <ul style="list-style-type: none"> – Locaux annexes : vestiaires, sanitaires, réserves, stockage... – Équipements : alimentation en électricité, évacuation des poussières ... | <p>Identifier les différentes zones sur un plan</p> <p>Mettre en évidence et justifier les principes d'organisation et d'équipements des locaux dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et selon les contraintes réglementaires en vigueur</p> | <p>UP1</p> |
| <p>4 – Santé-sécurité au travail</p> <ul style="list-style-type: none"> – Risques professionnels – Équipements de protection individuelle et collective | <p>(cf. Vie sociale et professionnelle)</p> <p>À partir de situations professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> – énoncer les risques professionnels et justifier les précautions à prendre pour : <ul style="list-style-type: none"> • l'utilisation et la maintenance des matériels et des outils • l'utilisation et le stockage des produits (colles, solvants...) • la manipulation des chaussures ou autres articles – justifier les mesures de protection individuelles et collectives mises en œuvre dans l'entreprise | <p>UP2</p> <p>UP3</p> |

S3 – Connaissance de l'environnement professionnel

| CONNAISSANCES | ÊTRE CAPABLE DE | Unités |
|--|--|----------------------------|
| <p>5 – Qualité dans l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> – Concept de qualité de service au client (accueil, propreté, respect des délais, conseils, attitude professionnelle...) – Critères de qualité d'une prestation : sur les plans esthétique, technique et commercial – Critères de qualité de la production (rapidité, efficacité dans le résultat...) – Contrôle de qualité d'une prestation et de la production (autocontrôle) – Charte de qualité | <p>Identifier les critères de qualité d'une prestation, d'une production et justifier les points à contrôler</p> <p>Identifier les critères de productivité pour une activité donnée</p> | <p>UP1 UP2 UP3</p> |
| <p>6 – Organisation des activités</p> <ul style="list-style-type: none"> – Éléments de la productivité – Organisation dans l'espace – Planification des activités dans le temps | <p>À partir de consignes, d'ordre de travail à réaliser dans un contexte donné de contraintes et de ressources :</p> <ul style="list-style-type: none"> – planifier des activités dans le temps et dans l'espace et justifier l'organisation – analyser une situation de travail individuel pour mettre en place la production de services | <p>UP2 UP3</p> |
| <p>7 – Éléments de gestion de la production</p> <ul style="list-style-type: none"> – Stock et plan de stockage, commande, livraison – Travaux cotraités | <p>Énoncer les principes de gestion des stocks (entrées, sorties, rotation, inventaire...)</p> <p>Justifier les contrôles effectués à la livraison en fonction des commandes</p> <p>Justifier les contrôles relatifs au suivi des travaux cotraités</p> | <p>UP1 UP3</p> |
| <p>8 – Documents et outils de gestion (informatisés ou non)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Liés à la production <ul style="list-style-type: none"> • fiche de poste • tableaux de bord • feuille/tableau de production • bordereaux d'enregistrement (cotraitance) – Liés à la tenue de caisse <ul style="list-style-type: none"> • journal des ventes ; bordereaux des remises de chèques, d'espèces ; état journalier des paiements par cartes • compte client – Liés à la relation client <ul style="list-style-type: none"> • livre de bord de la vie de l'entreprise • facture de prestation, ticket de caisse/de dépôt • constat amiable, carnet de réclamations | <p>Énoncer la fonction des documents de gestion</p> <p>Identifier, sur les documents, les éléments utiles aux activités de l'opérateur</p> <p>Renseigner les documents pour des situations professionnelles données</p> | <p>UP1 UP2 UP3</p> |

S3 – Connaissance de l'environnement professionnel

| CONNAISSANCES | ÊTRE CAPABLE DE | Unités |
|---|--|--------|
| <p>9 – Relations avec la clientèle, avec les fournisseurs, les cotraitants, les membres de l'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> – Techniques de communication <ul style="list-style-type: none"> • processus de communication • attitudes, expression gestuelle, verbale... • savoir-être professionnel : discrétion, devoir de réserve, image de l'entreprise... • accueil, prise de congé, formulation de réserves, relations professionnelles – Outils de communication <ul style="list-style-type: none"> • orale • écrite • à distance – Techniques commerciales : présentation des prestations au client et des offres de promotion | <p>Dans des situations professionnelles données, énoncer les principes d'une bonne communication et les règles professionnelles conformes à l'image de l'entreprise</p> <p>Identifier dans les relations de travail les facteurs favorables au bien-être dans le travail</p> <p>Dans des situations professionnelles données, indiquer et justifier les usages des supports et outils de communication (avantages et limites)</p> <p>Identifier et justifier les techniques commerciales mises en œuvre par l'entreprise</p> | UP1 |

UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

UNITÉ UP1 – RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

| C | COMPÉTENCES | SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIÉS | | |
|-----|---|---------------------------------|----|----|
| | | S1 | S2 | S3 |
| C13 | Analyser la demande des clients et identifier la nature des travaux | X | X | X |
| C22 | Gérer les articles, les travaux réalisés sur place ou cotraités | | X | X |
| C31 | Mettre en valeur l'espace commercial | | | X |
| C32 | Promouvoir les activités, les produits... auprès de la clientèle | X | X | X |
| C33 | Prendre les commandes de travaux délégués à d'autres prestataires | | X | X |
| C34 | Procéder aux facturations, aux encaissements des prestations | | | X |
| C51 | Accueillir les clients | | | X |

S1 – Connaissance des chaussures et de leur réparation

S2 – Connaissance relative aux activités du multiservice

S3 – Connaissance de l'environnement professionnel

UNITÉ UP2 – TRAVAUX SUR CHAUSSURES

| C | COMPÉTENCES | SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIÉS | | |
|-----|---|---------------------------------|----|----|
| | | S1 | S2 | S3 |
| C11 | Prendre les consignes de travail, identifier les exigences de l'entreprise | | | X |
| C21 | Élaborer le plan de travail des activités à conduire | X | | X |
| C23 | Mettre en place les moyens nécessaires aux activités | X | | X |
| C25 | S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation | X | | X |
| C41 | Réaliser les opérations courantes de réparation des chaussures | X | | X |
| C46 | Maintenir en état de fonctionnement les équipements professionnels dans un objectif de qualité, de santé-sécurité au travail, de protection des biens et de l'environnement | X | | X |

S1 – Connaissance des chaussures et de leur réparation

S3 – Connaissance de l'environnement professionnel

UNITÉ UP3 – ACTIVITÉS DU MULTISERVICE

| C | COMPÉTENCES | SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIÉS | | |
|-----|---|---------------------------------|----|----|
| | | S1 | S2 | S3 |
| C12 | Exploiter la documentation technique professionnelle | | X | X |
| C24 | Gérer les stocks liés à la vente et à la production | | | X |
| C42 | Reproduire des clés | | X | X |
| C43 | Réaliser des travaux de gravure | | X | X |
| C44 | Réaliser des travaux d'affûtage, d'aiguisage | | X | X |
| C45 | Effectuer les autocontrôles en cours et à l'issue des activités, apporter des actions correctives | | X | X |
| C52 | Transmettre des informations aux divers interlocuteurs | | | X |

S2 – Connaissance relative aux activités du multiservice

S3 – Connaissance de l'environnement professionnel

UNITÉS GÉNÉRALES

FRANÇAIS ET HISTOIRE-GÉOGRAPHIE – UG1

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (B.O. hors série n° 5 du 29 août 2002).

MATHÉMATIQUES-SCIENCES – UG2

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (B.O. hors série n° 5 du 29 août 2002).

ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE – UG3

L'unité comprend l'ensemble des objectifs, connaissances et compétences établis par l'arrêté du 25 septembre 2002 (B.O. n° 39 du 24 octobre 2002).

ANNEXE II

PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

1 – OBJECTIFS ET DURÉE

Les périodes de formation en milieu professionnel sont des phases déterminantes de la formation car elles permettent à l'élève ou au stagiaire d'acquérir les compétences liées aux emplois qui caractérisent le CAP Cordonnerie multiservice.

La formation en milieu professionnel contribue à développer les capacités d'autonomie et de responsabilité du futur professionnel ; elle permet d'acquérir et de mettre en œuvre les compétences en termes de savoir-faire et de savoir-être. Ces compétences sont répertoriées dans le référentiel de certification et les activités confiées doivent être en adéquation avec celles définies dans le référentiel des activités professionnelles.

Les périodes de formation en milieu professionnel seront donc organisées en interaction avec la formation donnée en centre de formation.

Au cours de la deuxième année préparatoire au CAP, les périodes de formation participent aux évaluations prévues dans le cadre du contrôle en cours de formation.

2 – MODALITÉS

2-1. Candidats relevant de la voie scolaire

La durée de la formation en milieu professionnel est de douze semaines sur un cycle de deux ans dont six semaines sur chaque année de formation.

La formation en milieu professionnel se déroule dans au moins deux entreprises identifiées dans le référentiel d'activités professionnelles.

Le choix des dates et l'organisation des périodes de formation en milieu professionnel sont laissés à l'initiative des équipes pédagogiques, en concertation avec les milieux professionnels pour tenir compte des conditions locales.

Les activités confiées à l'élève pendant les différentes périodes de formation en milieu professionnel doivent permettre de répondre aux exigences des objectifs définis ci-dessus.

Toutes les périodes de formation en entreprise font l'objet d'attestations de lieu et de durée signées par le responsable du stage.

Un candidat qui, pour une raison de force majeure dûment constatée, n'a pu effectuer ses périodes de formation en milieu professionnel, peut être autorisé par le recteur à se présenter à l'examen, le jury étant tenu informé de sa situation.

La recherche des structures d'accueil est assurée par l'équipe pédagogique de l'établissement en fonction des objectifs de formation (circulaire n° 2000-095 du 26 juin 2000, B.O. n° 25 du 29 juin 2000).

L'organisation des périodes de formation en milieu professionnel fait l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'élève et les structures d'accueil. Cette convention est établie conformément à celle définie par la note de service n° 96-241 du 15 octobre 1996 (B.O.E.N. n° 38 du 24 octobre 1996). La convention comprend une annexe pédagogique ainsi qu'un livret de formation précisant les modalités et le contenu des différentes formations en milieu professionnel.

Pendant la formation en milieu professionnel, qui comporte plusieurs périodes au cours du cycle de formation, l'élève a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié.

La formation en milieu professionnel fait l'objet d'un suivi par l'équipe pédagogique sous forme de visites.

2-2. Candidats relevant de la voie de l'apprentissage

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du Code du travail.

Afin d'assurer la cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel.

Il est important que les divers aspects de la formation en milieu professionnel soient effectués par l'apprenti. En cas de situation d'entreprise n'offrant pas tous les aspects de la formation, l'article R.117-5-1 du Code du travail sera mis en application.

2-3. Voie de la formation professionnelle continue

La durée de la formation en milieu professionnel de douze semaines s'ajoute aux durées de formation dispensées dans le centre de formation continue.

Toutefois, les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en milieu professionnel s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins six mois dans ce secteur.

Les candidats doivent alors produire le(s) certificat(s) de travail et (ou) attestation(s) d'activité(s).

3 – POSITIONNEMENT

En cas de positionnement ou de formation aménagée (prononcé dans les mêmes conditions que celles définies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur), la durée minimale de la formation en milieu professionnel est de huit semaines.

ANNEXE III

RÈGLEMENT D'EXAMEN

| CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE CORDONNERIE MULTISERVICE | | | Scolaires (établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics) | Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) Enseignement à distance Candidats individuels | |
|---|--------|----------|---|---|---------------|
| ÉPREUVES | UNITÉS | COEFF. | MODE | MODE | DURÉE |
| UNITÉS PROFESSIONNELLES | | | | | |
| EP1 – Relations avec la clientèle | UP1 | 4 | CCF* | Ponctuel pratique et oral | 1 h 15 |
| EP2 – Travaux sur chaussures | UP2 | 7 (1) | CCF | Ponctuel pratique, oral, écrit | 5 h 30 (2) |
| EP3 – Activités du multiservice | UP3 | 4 | CCF | Ponctuel pratique, écrit | 2 h 30 |
| UNITÉS GÉNÉRALES | | | | | |
| EG1– Français et histoire-géographie | UG1 | 3 | CCF | Ponctuel écrit et oral | 2 h 15 |
| EG2 – Mathématiques-sciences | UG2 | 2 | CCF | Ponctuel écrit | 2 h |
| EG3 – Éducation physique et sportive | UG3 | 1 | CCF | Ponctuel | |

* Contrôle en cours de formation.

(1) dont coefficient 1 pour la Vie sociale et professionnelle.

(2) dont 1 heure pour la Vie sociale et professionnelle.

ANNEXE IV

DÉFINITION DES ÉPREUVES

FINALITÉ ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE

Elle a pour objectif de vérifier les compétences professionnelles et les savoirs associés liés aux activités professionnelles suivantes.

– Relations avec la clientèle :

- réception des articles à réparer ;
- livraison des articles réparés ;
- vente de produits d'entretien, d'accessoires pour les articles en cuir et vente de produits chaussants ;
- vente de services complémentaires sous-traités ;
- réception et livraison des travaux complémentaires réalisés sur place ;
- participation aux actions commerciales de l'entreprise.

– Contribution au fonctionnement de l'entreprise :

- enregistrement des éléments utiles à la gestion administrative.

CONTENU

L'épreuve permet d'évaluer tout ou partie des compétences terminales suivantes :

- C13 Analyser la demande des clients et identifier la nature des travaux
- C22 Gérer les articles, les travaux réalisés sur place ou cotraités
- C31 Mettre en valeur l'espace commercial
- C32 Promouvoir les activités, les produits... auprès de la clientèle
- C33 Prendre les commandes de travaux délégués à d'autres prestataires
- C34 Procéder aux facturations, aux encaissements des prestations
- C51 Accueillir les clients

Et les savoirs associés :

- S1 Connaissance des chaussures et de leur réparation
- S2 Connaissance relative aux activités du multiservice
- S3 Connaissance de l'environnement professionnel

L'épreuve peut mettre en œuvre d'autres compétences mais elles sont évaluées dans les épreuves EP2 ou EP3.

ÉVALUATION

Elle porte sur les indicateurs d'évaluation des compétences et des savoirs mentionnés ci-dessus.

MODES D'ÉVALUATION

➔ **Ponctuel : pratique et oral – Durée : 1 h 15 minutes maximum**

Pour une situation empruntée au milieu professionnel, le candidat est mis en situation de relation avec la clientèle (durée : 1 heure maximum) pour mettre en œuvre les compétences mentionnées ci-dessus. Cette évaluation ponctuelle peut être éventuellement organisée sur site.

Dans un environnement professionnel, le candidat :

- assure la mise en valeur de l'espace commercial et la gestion des articles et des travaux entrants/sortants ;
- accueille un client fictif (un membre du jury) qui exprime obligatoirement :
 - une demande de réparation de chaussures et un retrait de réparation,
 - une demande et un retrait de services délégués à d'autres prestataires,
 - une demande d'achat de produits d'entretien, d'accessoires, d'articles chaussants.

À l'issue de cette mise en situation, un entretien est conduit par le jury (durée : 15 minutes).

Les mises en situation et l'entretien permettent d'évaluer les compétences ci-dessus et les savoirs qui leur sont associés.

Les professionnels sont associés à l'évaluation de l'épreuve.

➔ **Contrôle en cours de formation : évaluation en entreprise**

L'évaluation s'effectue sur la base d'une mise en situation dans l'entreprise au cours de la formation en milieu professionnel. Elle s'effectue sur les mêmes activités que l'épreuve ponctuelle.

Elle est évaluée par le professionnel responsable et par l'enseignant de techniques professionnelles. À l'issue de cette situation, un entretien est conduit avec le candidat pour évaluer les savoirs associés en relation avec la situation vécue.

Le professionnel et le professeur proposent, sur la fiche d'évaluation, une proposition de note qui prend en compte les mêmes activités que l'épreuve ponctuelle. Cette fiche d'évaluation est transmise au jury.

À l'issue de l'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis pour l'épreuve ponctuelle correspondante, les fiches d'évaluation en centre de formation sont établies et transmises au jury, avec une proposition de note.

Le jury peut éventuellement demander à avoir communication de tous les documents tels que les sujets proposés lors de la situation d'évaluation. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

L'inspecteur de l'Éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation, organisé sous la responsabilité du chef d'établissement.

| | |
|--|------------|
| EP2 – Travaux sur chaussures Coefficient : 7 (dont 1 pour la VSP) | UP2 |
|--|------------|

FINALITÉ ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE

Elle a pour objectif de vérifier les compétences professionnelles et les savoirs associés liés aux activités professionnelles suivantes :

- production : réalisation de travaux courants sur chaussures ;
- contribution au fonctionnement de l'entreprise : entretien des postes de travail.

CONTENU

L'épreuve permet d'évaluer tout ou partie des compétences terminales suivantes :

- C11 Prendre les consignes de travail, identifier les exigences de l'entreprise
- C21 Élaborer le plan de travail des activités à conduire
- C23 Mettre en place les moyens nécessaires aux activités
- C25 S'adapter à une organisation imprévue, à une nouvelle situation
- C41 Réaliser les opérations courantes de réparation des chaussures
- C46 Maintenir en état de fonctionnement les équipements professionnels dans un objectif de qualité, de sécurité des personnes, des biens et de l'environnement

Et les savoirs associés :

- S1 Connaissance des chaussures et de leur réparation
- S3 Connaissance de l'environnement professionnel

L'épreuve peut mettre en œuvre d'autres compétences mais elles sont évaluées dans les épreuves EP1 ou EP3.

ÉVALUATION

Elle porte sur les indicateurs d'évaluation des compétences et des savoirs mentionnés ci-dessus.

MODES D'ÉVALUATION

➔ Ponctuel : pratique, oral, écrit – Durée : 4 h 30 minutes maximum

Le candidat réalise plusieurs travaux de réparation ou de protection de différentes chaussures (au minimum trois paires dont une paire pour homme, une paire pour femme). Ces travaux mettent en œuvre divers matériaux. Ils portent sur des réparations différentes pour chaque paire de chaussures (réparation de tige, remplacement de demi-semelles, de bonbouts...) et pose de patins.

Au cours ou à la fin du travail pratique, le jury demande au candidat de justifier oralement l'organisation de son travail, les choix technologiques (matériaux, techniques...), les mesures d'hygiène et de sécurité mises en œuvre (durée équivalente à 30 min, incluse dans la durée de l'épreuve).

Le candidat élabore par écrit une gamme opératoire pour l'une des réparations effectuées (durée : 30 min environ, incluse dans la définition de l'épreuve).

Les professionnels sont associés à l'évaluation de l'épreuve.

➔ Contrôle en cours de formation : évaluation en centre de formation

L'évaluation s'effectue sous la forme d'une situation organisée dans le cadre des activités pratiques habituelles de formation professionnelle, en centre de formation.

Le candidat réalise les mêmes activités que celles demandées dans l'épreuve ponctuelle. Le candidat justifie l'organisation de son travail, les choix technologiques (matériaux, techniques...), les mesures d'hygiène et de sécurité mises en œuvre. Le candidat élabore une gamme opératoire pour une réparation effectuée.

Un professionnel au moins est associé à la mise en œuvre de l'évaluation (contenus, critères d'évaluation, barème...).

À l'issue de l'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis pour l'épreuve ponctuelle correspondante, les fiches d'évaluation en centre de formation sont établies et transmises au jury, avec une proposition de note.

Le jury peut éventuellement demander à avoir communication de tous les documents tels que les sujets proposés lors de la situation d'évaluation. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

L'inspecteur de l'Éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation, organisée sous la responsabilité du chef d'établissement.

Vie sociale et professionnelle (notée sur 20 points)

L'épreuve de vie sociale et professionnelle évalue des connaissances et des compétences du référentiel et s'appuie plus particulièrement sur la mise en œuvre d'une démarche d'analyse de diverses situations.

➔ Évaluation par contrôle en cours de formation

Elle se déroule sous la forme de deux situations d'évaluation. Celles-ci sont organisées en centre de formation.

Une proposition de note est établie, qui résulte de l'addition de la note obtenue lors de la première situation d'évaluation et de la note obtenue lors de la deuxième situation d'évaluation.

La note définitive est délivrée par le jury.

1) Une situation d'évaluation écrite (notée sur 14 points)

Cette situation est organisée en dernière année de formation. Elle comporte deux parties

Première partie : une évaluation écrite d'une durée de 1 heure notée sur 7 points

Les questions portent sur l'ensemble du programme.

Pour ce qui concerne la partie 3, relative à l'individu au poste de travail, l'évaluation privilégie l'identification et le repérage des risques professionnels ainsi que la sélection de mesures de prévention.

L'évaluation inclut obligatoirement l'un des risques communs à tous les secteurs professionnels : risques liés à l'activité physique, risques liés à la charge mentale, risques liés au bruit.

Pour ce qui concerne la partie 4, l'individu acteur des secours, seule la partie 4.1 « Incendie et conduite à tenir » est évaluée dans cette partie.

Deuxième partie : un travail personnel écrit noté sur 7 points

Ce travail permet d'évaluer la maîtrise de quelques compétences du programme à travers la rédaction d'un document de deux pages maximum par le candidat. Il peut s'agir d'un travail relatif :

- à la prévention d'un risque professionnel : analyse ou participation à une action ;
- ou à une exploitation de documentation liée aux parties du programme relatives au parcours professionnel, à l'entreprise, au poste de travail ou à la consommation.

Ce travail ne fait pas l'objet d'une présentation orale.

2) Une situation d'évaluation pratique consistant en une intervention de secourisme (notée sur 6 points)

Cette situation est organisée au cours du cycle de formation.

L'évaluation des techniques de secourisme (sauveteur secouriste de travail [SST] ou attestation de formation aux premiers secours [AFPS]) est effectuée, comme la formation, par un moniteur de secourisme conformément à la réglementation en vigueur.

➔ Évaluation par épreuve ponctuelle écrite (durée : 1 heure)

Le sujet comprend une ou plusieurs questions sur chacune des cinq parties du programme.

Pour ce qui concerne la partie 3, relative à l'individu au poste de travail, l'évaluation privilégie l'identification et le repérage des risques professionnels ainsi que la sélection de mesures de prévention.

L'évaluation inclut obligatoirement l'un des risques communs à tous les secteurs professionnels : risques liés à l'activité physique, risques liés à la charge mentale, risques liés au bruit.

| | |
|--|------------|
| EP3 – Activités du multiservice | UP3 |
|--|------------|

Coefficient : 4

FINALITÉ ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE

Elle a pour objectif de vérifier les compétences professionnelles et les savoirs associés liés aux activités professionnelles suivantes.

– Production :

- reproduction de clés ;
- réalisation de travaux complémentaires sur place (gravure, affûtage, aiguisage...).

– Contribution au fonctionnement de l'entreprise :

- contrôle de qualité ;
- relations professionnelles.

CONTENU

L'épreuve permet d'évaluer tout ou partie des compétences terminales suivantes :

- C12 Exploiter la documentation technique professionnelle
- C24 Gérer les stocks liés à la vente et à la production
- C42 Reproduire des clés
- C43 Réaliser des travaux de gravure
- C44 Réaliser des travaux d'affûtage, d'aiguisage
- C45 Effectuer les autocontrôles en cours et à l'issue des activités, apporter des actions correctives
- C52 Transmettre des informations aux divers interlocuteurs

Et les savoirs associés :

- S2 Connaissance relative aux activités du multiservice
- S3 Connaissance de l'environnement professionnel

L'épreuve peut mettre en œuvre d'autres compétences mais elles sont évaluées dans les épreuves EP1 ou EP2.

ÉVALUATION

Elle porte sur les indicateurs d'évaluation des compétences et des savoirs mentionnés ci-dessus.

MODES D'ÉVALUATION

➔ **Ponctuel : pratique, écrit – Durée : 2 h 30 maximum**

Le candidat réalise plusieurs travaux :

- fabrication de deux clés de types différents ;
- gravure de plaque sur support métallique ou en matière plastique (entre 15 et 20 caractères) ;
- affûtage ou aiguisage d'un outil tranchant ou coupant.

À partir de données fournies au candidat, celui-ci renseigne ou exploite au minimum deux documents techniques ou administratifs (fiche de stocks, fiche de suivi des travaux, documents de transmission de travaux cotraités, documents de transmission d'informations...). Cette partie est prévue pour 30 minutes environ (incluse dans la durée de l'épreuve).

Les professionnels sont associés à l'évaluation de l'épreuve.

➔ **Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation s'effectue en deux situations d'évaluation : l'une en centre de formation, l'autre en entreprise.

Première situation d'évaluation en centre de formation (notée sur 40 points)

L'évaluation s'effectue sous la forme d'une situation organisée dans le cadre des activités pratiques habituelles de formation professionnelle. Elle est organisée par l'équipe pédagogique.

Cette situation porte plus particulièrement sur les compétences suivantes et sur les savoirs qui leur sont associés :

- C24 Gérer les stocks liés à la vente et à la production
- C43 Réaliser des travaux de gravure
- C44 Réaliser des travaux d'affûtage, d'aiguisage

Le candidat est évalué sur des activités de gravure et d'affûtage-aiguisage selon les mêmes exigences que celles de l'épreuve ponctuelle.

À partir de données fournies au candidat, celui-ci renseigne deux documents techniques ou administratifs (fiche de stocks, fiche de suivi des travaux, documents de transmission de travaux cotraités, transmission d'informations...).

Un professionnel au moins est associé à la mise en œuvre de l'évaluation (contenus, critères d'évaluation, barème...).

À l'issue de l'évaluation, les fiches d'évaluation en centre de formation sont établies et transmises au jury, avec une proposition de note.

Le jury peut éventuellement demander à avoir communication de tous les documents tels que les sujets proposés lors de la situation d'évaluation. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

L'inspecteur de l'Éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation, organisée sous la responsabilité du chef d'établissement.

Deuxième situation d'évaluation en entreprise (notée sur 40 points)

L'évaluation s'effectue sur la base d'une mise en situation durant la formation en milieu professionnel.

Elle porte plus particulièrement sur les compétences :

C12 Exploiter la documentation technique professionnelle

C42 Reproduire des clés

C45 Effectuer les autocontrôles en cours et à l'issue des activités, apporter des actions correctives

C52 Transmettre des informations aux divers interlocuteurs

Elle est évaluée par le professionnel responsable du stage et par l'enseignant de techniques professionnelles.

Le professionnel et le professeur proposent, sur la fiche d'évaluation, une note qui prend aussi en compte les situations observées par le professionnel au cours de la période de formation dans l'entreprise, la capacité d'intégration du stagiaire ainsi que son aptitude à transmettre les informations. Cette fiche d'évaluation est transmise au jury.

L'inspecteur de l'Éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation, organisé sous la responsabilité du chef d'établissement.

| | |
|--|------------|
| EG1 – FRANÇAIS et HISTOIRE-GÉOGRAPHIE | UG1 |
|--|------------|

Coefficient : 3

(Arrêté du 26 juin 2002 fixant le programme d'enseignement du français et de l'histoire-géographie pour les certificats d'aptitude professionnelle.)

(Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.)

OBJECTIFS

L'épreuve de français et d'histoire-géographie permet d'apprécier :

- les qualités de lecture et d'analyse de textes documentaires, de textes fictionnels, de documents iconographiques, de documents de nature historique et géographique ;
- les qualités d'organisation des informations et d'argumentation dans la justification des informations sélectionnées ;
- les qualités d'expression et de communication à l'oral et à l'écrit, en particulier la maîtrise de la langue.

MODES D'ÉVALUATION

➔ Évaluation par contrôle en cours de formation

L'épreuve de français et d'histoire-géographie est constituée de deux situations d'évaluation, comprenant chacune deux parties : une partie écrite en français, une partie orale en histoire-géographie.

Les deux situations d'évaluation sont évaluées à part égale. Par ailleurs, les deux parties de chaque situation d'évaluation évaluent des compétences complémentaires, à part égale.

L'évaluation se déroule dans la deuxième moitié de la formation. Toutefois, lorsque le cycle de formation est de deux ans, il peut être envisageable de proposer une situation d'évaluation en fin de première année.

Une proposition de note, sur 20, est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

Première situation d'évaluation

Première partie (français)

Le candidat rédige une production écrite réalisée en trois étapes. Cette situation d'évaluation, de nature formative, s'inscrit dans le calendrier d'une séquence.

Dans la première étape, le candidat rédige à partir d'un texte fictionnel une production qui soit fait intervenir un changement de point de vue, soit donne une suite au texte, soit en change la forme (mise en dialogue à partir d'un récit, portrait d'un personnage à partir de vignettes de bandes dessinées...).

Dans la deuxième étape, le candidat reprend sa production initiale à partir de nouvelles consignes ou d'une grille de correction, ou à l'aide d'un nouveau support textuel ou d'un didacticiel d'écriture... ; cette étape est individuelle ou collective.

Dans la troisième étape, le candidat finalise sa production, notamment à l'aide du traitement de texte lorsque c'est possible.

Les trois séances, d'une durée d'environ quarante minutes, s'échelonnent sur une durée de quinze jours.

Deuxième partie (histoire-géographie)

Le candidat présente oralement un dossier (constitué individuellement ou par groupe) comprenant trois ou quatre documents de nature variée (textes, images, tableaux de chiffres, cartes...).

Ces documents sont accompagnés d'une brève analyse en réponse à une problématique relative à la situation historique ou géographique proposée.

Les documents concernent un des thèmes généraux du programme étudiés dans l'année, à dominante histoire ou géographie. Si la dominante du dossier de la situation 1 est l'histoire, la dominante du dossier de la situation 2 est la géographie, et inversement.

Le candidat présente son dossier pendant cinq minutes. La présentation est suivie d'un entretien (dix minutes maximum) au cours duquel le candidat justifie ses choix et répond aux questions.

L'entretien est conduit par le professeur de la discipline assisté, dans la mesure du possible, d'un membre de l'équipe pédagogique.

Deuxième situation d'évaluation

Première partie (français)

Le candidat répond par écrit, sur un texte fictionnel ou un document iconographique ou sur un texte professionnel, à des questions de vocabulaire et de compréhension, puis rédige, dans une situation de communication définie par un type de discours, un récit, un dialogue, une description, un portrait, une opinion argumentée (quinze à vingt lignes).

La durée est environ de une heure trente minutes.

Deuxième partie (histoire-géographie)

Se référer à la deuxième partie de la situation 1. Seule la dominante change (histoire ou géographie).

→ Évaluation par épreuve ponctuelle – Durée : 2 h 15 minutes

Les deux parties de l'épreuve (français et histoire-géographie), qui évaluent des compétences complémentaires, sont évaluées à part égale, sur 10 points.

Première partie (français) : 2 heures

Le candidat répond par écrit, sur un texte fictionnel, à des questions de vocabulaire et de compréhension. Il rédige ensuite, dans une situation de communication définie par un type de discours :

- soit un récit, un dialogue, une description, un portrait, une opinion argumentée (quinze à vingt lignes) ;
- soit une courte production écrite répondant à une consigne en lien avec l'expérience professionnelle (quinze à vingt lignes).

Deuxième partie (histoire-géographie)

Le candidat se présente à l'épreuve avec deux dossiers qu'il a préalablement constitués, un à dominante histoire, l'autre à dominante géographie, comprenant chacun trois ou quatre documents de nature variée (textes, images, tableaux de chiffres, cartes...).

Ces dossiers, d'un maximum de trois pages chacun, se réfèrent aux thèmes généraux du programme.

Les documents sont accompagnés d'une brève analyse en réponse à une problématique liée à la situation historique et géographique étudiée dans le dossier.

L'examineur choisit l'un des deux dossiers. Le candidat présente oralement le dossier retenu pendant cinq minutes ; la présentation est suivie d'un entretien (dix minutes au maximum) au cours duquel le candidat justifie ses choix et répond aux questions.

En l'absence de dossier, le candidat peut néanmoins passer l'épreuve.

(Arrêté du 26 juin 2002 fixant le programme d'enseignement des mathématiques et des sciences pour les certificats d'aptitude professionnelle.)

(Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.)

L'épreuve de mathématiques-sciences englobe l'ensemble des objectifs, domaines de connaissances et compétences mentionnés dans le programme de formation de mathématiques, physique-chimie des certificats d'aptitude professionnelle.

OBJECTIFS

L'évaluation en mathématiques-sciences a pour objectifs :

- d'apprécier les savoirs et compétences des candidats ;
- d'apprécier leur aptitude à les mobiliser dans des situations liées à la profession ou à la vie courante ;
- de vérifier leur aptitude à résoudre correctement un problème, à justifier les résultats obtenus et à vérifier leur cohérence ;
- d'apprécier leur aptitude à rendre compte par écrit ou oralement.

MODES D'ÉVALUATION

➔ Évaluation par contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans la deuxième moitié de la formation.

Une proposition de note est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

Première situation d'évaluation (notée sur 10)

Elle consiste en la réalisation écrite (individuelle ou en groupe restreint de trois candidats au plus) et la présentation orale (individuelle), si possible devant le groupe classe, d'un compte rendu d'activités comportant la mise en œuvre de compétences en mathématiques, physique ou chimie, en liaison directe avec la spécialité. Ce compte rendu d'activités, qui doit garder un caractère modeste (3 ou 4 pages maximum), prend appui sur le travail effectué au cours de la formation professionnelle (en milieu professionnel ou en établissement) ou sur l'expérience professionnelle ; il fait éventuellement appel à des situations de la vie courante.

Lorsque le thème retenu ne figure pas dans une unité pouvant faire l'objet d'une évaluation, tout en restant dans le cadre de la formation, toutes les indications utiles doivent être fournies au candidat au préalable à la rédaction du compte rendu d'activités.

Au cours de l'entretien, dont la durée maximale est de 10 minutes, le candidat est amené à répondre à des questions en liaison directe avec les connaissances et compétences mises en œuvre dans les activités relatives.

La proposition de note individuelle attribuée prend principalement en compte la qualité de la prestation orale (aptitude à communiquer, validité de l'argumentation, pertinence du sujet).

Deuxième situation d'évaluation (notée sur 20)

Elle comporte deux parties d'égale importance concernant l'une les mathématiques, l'autre la physique et la chimie.

Première partie

Une évaluation écrite en mathématiques, notée sur 10, d'une durée de une heure environ, fractionnée dans le temps en deux ou trois séquences.

Chaque séquence d'évaluation comporte un ou plusieurs exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des connaissances mentionnées dans le référentiel.

Certaines compétences peuvent être évaluées plusieurs fois par fractionnement de la situation d'évaluation dans le temps. Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines de connaissances les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, la technologie, l'économie, la vie courante...

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Deuxième partie

Une évaluation d'une durée de une heure environ en physique-chimie, fractionnée dans le temps en deux ou trois séquences, ayant pour support une ou plusieurs activités expérimentales (travaux pratiques). Elle est notée sur 10 (7 points pour l'activité expérimentale, 3 points pour le compte rendu).

Ces séquences d'évaluation sont conçues comme des sondages probants sur des compétences terminales. Les notions évaluées ont été étudiées précédemment.

Chaque séquence d'évaluation s'appuie sur une activité expérimentale (travaux pratiques) permettant d'apprécier les connaissances et savoir-faire expérimentaux des candidats.

Au cours de l'activité expérimentale, le candidat est évalué à partir d'une ou de plusieurs expériences. L'évaluation porte nécessairement sur les savoir-faire expérimentaux du candidat observés durant les manipulations qu'il réalise, sur les mesures obtenues et leur interprétation.

Lors de cette évaluation, il est demandé au candidat :

- de mettre en œuvre un protocole expérimental ;
- d'utiliser correctement le matériel mis à sa disposition ;
- de mettre en œuvre les procédures et consignes de sécurité établies ;
- de montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et unités mises en œuvre ;
- d'utiliser une ou plusieurs relations, ces relations étant données ;
- de rendre compte par écrit des résultats des travaux réalisés.

Le candidat porte, sur une fiche qu'il complète en cours de manipulation, les résultats de ses observations, de ses mesures et de leur interprétation. L'examineur élabore une grille d'observation qui lui permet d'évaluer les connaissances et savoir-faire expérimentaux du candidat lors de ses manipulations.

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

→ Évaluation par épreuve ponctuelle

L'épreuve comporte deux parties écrites d'égale importance concernant l'une les mathématiques, l'autre la physique-chimie.

Mathématiques : 1 heure (notée sur 10 points)

Le sujet se compose de plusieurs exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des connaissances mentionnées dans le programme.

Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines de connaissances les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, la technologie, l'économie, la vie courante...

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Physique-chimie 1 heure (notée sur 10 points)

Le sujet doit porter sur des champs différents de la physique et de la chimie. Il se compose de deux parties.

Première partie

Un ou deux exercices restituent, à partir d'un texte (en une dizaine de lignes au maximum) et éventuellement d'un schéma, une expérience ou un protocole opératoire. Au sujet de cette expérience décrite, quelques questions conduisent le candidat, par exemple :

- à montrer ses connaissances ;
- à relever des observations pertinentes ;
- à organiser les observations fournies, à en déduire une interprétation et, plus généralement, à exploiter les résultats.

Deuxième partie

Un exercice met en œuvre, dans un contexte donné, une ou plusieurs grandeurs et relations entre elles.

Les questions posées doivent permettre de vérifier que le candidat est capable :

- de montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et les unités mises en œuvre ;
- d'indiquer l'ordre de grandeur d'une valeur compte tenu des mesures fournies et du contexte envisagé ;
- d'utiliser des définitions, des lois et des modèles pour résoudre le problème posé.

Dans un même exercice, les capacités décrites pour ces deux parties peuvent être mises en œuvre.

Lorsque l'épreuve s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

Instructions complémentaires pour l'ensemble des évaluations écrites (contrôle en cours de formation ou épreuve ponctuelle)

Le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué sur le sujet.

La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre à tout candidat de le traiter et de le rédiger posément dans le temps imparti.

L'utilisation des calculatrices électroniques pendant l'épreuve est définie par la réglementation en vigueur.

Les trois alinéas suivants doivent être rappelés en tête des sujets :

- la clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront dans l'appréciation des copies ;
- l'usage des calculatrices électroniques est autorisé, sauf mention contraire figurant sur le sujet ;
- l'usage du formulaire officiel de mathématiques est autorisé.

(Arrêté du 25 septembre 2002 fixant le programme d'enseignement de l'éducation physique et sportive pour les certificats d'aptitude professionnelle, les brevets d'études professionnelles et les baccalauréats professionnels.)

L'épreuve se déroule dans les conditions définies par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen ponctuel terminal prévus pour l'éducation physique et sportive en lycées (B.O. n° 46 du 14 décembre 1995).

ANNEXE V

TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES ÉPREUVES

| | |
|---|--|
| CAP Cordonnier réparateur Arrêté du 24 novembre 1989 Dernière session 2006 | CAP Cordonnerie multiservice Défini par le présent arrêté Première session 2007 |
| | UP1 – Relations avec la clientèle |
| EP1 – Analyse du travail et technologie + EP2 – Mise en œuvre de la réparation (1) | UP2 – Travaux sur chaussures |
| | UP3 – Activités du multiservice |
| Unités générales (2) | Unités générales |
| UG1 – Français et histoire-géographie | UG1 – Français et histoire-géographie |
| UG2 – Mathématiques-sciences | UG2 – Mathématiques-sciences |
| UG3 – Éducation physique et sportive | UG3 – Éducation physique et sportive |

Pendant la durée de validité des notes :

- (1) Les notes obtenues aux épreuves pratiques EP1 + EP2, chacune affectée de son coefficient, donnent lieu au calcul d'une note qui peut être reportée sur UP2.
Lorsque la note à EP2 a été obtenue avant 2005, elle est affectée du coefficient total incluant la vie sociale et professionnelle.
- (2) Les correspondances des notes d'enseignement général obtenues antérieurement à la session d'examen de 2005 sont régies par les dispositions de l'arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du CAP.

NB : Toute note obtenue aux épreuves, à compter du 1^{er} septembre 2002, peut être conservée (décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au CAP).