



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Cordonnier(e) multiservices

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	9
Fiche compétence professionnelle	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	28
Glossaire du REAC	29

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	3/32

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Par rapport à la version précédente, le titre garde trois activités mais avec des compétences regroupées. Dans le domaine du multiservice, deux compétences ont été supprimées car estimées à la marge du noyau dur des activités. Enfin la compétence axée sur le développement durable est appréciée comme transverse et ses attendus répartis sur l'ensemble des compétences professionnelles.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Fin de validité du titre Cordonnier(e) multiservices au 03/03/2014 par arrêté du 12 février 2009 publié au JO le 03/03/2009. Prorogation du titre.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
CORDONNIER MULTISERVICES (NIVEAU V)	Cordonnier(e) multiservices
REALISER LES PRESTATIONS COURANTES EN REPARATION DE CHAUSSURES	Réaliser les prestations courantes en réparation de chaussures
REALISER LES PRESTATIONS DE SERVICES COMPLEMENTAIRES A LA CORDONNERIE	Réaliser les prestations de services complémentaires à la cordonnerie
MAINTENIR LE FONCTIONNEMENT OPERATIONNEL D'UNE CORDONNERIE MULTISERVICES	Effectuer les ventes et la gestion des stocks et de la caisse

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	5/32

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Réaliser les prestations courantes en réparation de chaussures	1	Rénover les talons des chaussures
		2	Rénover les semelles des chaussures
		3	Rénover les éléments du dessus des chaussures
2	Réaliser les prestations de services complémentaires à la cordonnerie	4	Reproduire tous types de clés
		5	Graver des objets sur machine assistée par ordinateur
3	Effectuer les ventes et la gestion des stocks et de la caisse	6	Réaliser la vente-conseil de prestations et articles d'une cordonnerie multiservices
		7	Maintenir les approvisionnements d'une cordonnerie multiservices

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	6/32

FICHE EMPLOI TYPE

Cordonnier(e) multiservices

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

Le(a) cordonnier(e) multiservices propose aux clients des prestations courantes sur les produits à entretenir tels que les chaussures, sacs, ou à fabriquer comme les plaques gravées, les clés à reproduire. Il(elle) commande des tampons et de la petite imprimerie sous-traités, ainsi que les fournitures utiles à l'exécution des commandes, les articles destinés à la vente. Il(elle) réalise les opérations de fabrication ou de réparation en mettant en œuvre le matériel nécessaire et les techniques en usage dans le métier. Dans les délais prévus, il(elle) livre aux clients les commandes réalisées, propose et vend des articles associés, procède aux encaissements et rend compte journalièrement de sa tenue de caisse.

La taille des entreprises se situe majoritairement entre une et trois personnes. Le(a) cordonnier(e) multiservices peut donc se trouver en situation de gérance salariée d'un point de vente. Autonome dans son travail, il(elle) est garant(e) de la qualité de ses productions et prévoit son organisation en fonction des délais de livraison souhaités par la clientèle. Il(elle) rend compte de ses activités au chef d'entreprise.

Le(a) cordonnier(e) multiservices travaille en boutique dans les zones urbaines ou en galerie marchande de centres commerciaux dans une ambiance parfois bruyante.

La position est le plus souvent debout nécessitant des petits déplacements pour les changements d'opérations et les relations avec la clientèle.

Le travail est très varié, mettant en œuvre des matériels très différents les uns des autres et soumis aux exigences de délais par la clientèle. L'usage de systèmes informatisés est courant.

Le contact direct avec la clientèle implique une présentation adaptée.

Les horaires sont généralement ceux des commerces de jour avec des amplitudes horaires d'ouverture variables, souvent le samedi.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :
Entreprises de cordonnerie et de multiservices, hotellerie de luxe.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Cordonnier réparateur

Reproducteur de clés

Graveur

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant.

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	7/32

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Réaliser les prestations courantes en réparation de chaussures
Rénover les talons des chaussures
Rénover les semelles des chaussures
Rénover les éléments du dessus des chaussures
2. Réaliser les prestations de services complémentaires à la cordonnerie
Reproduire tous types de clés
Graver des objets sur machine assistée par ordinateur
3. Effectuer les ventes et la gestion des stocks et de la caisse
Réaliser la vente-conseil de prestations et articles d'une cordonnerie multiservices
Maintenir les approvisionnements d'une cordonnerie multiservices

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Organiser, préparer une action
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)
Convention(s) : Convention collective nationale de la cordonnerie multiservice du 7 août 1989, catégorie 2.
Code(s) NSF :
243 t - Cuirs et peaux

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

D1206 Réparation d'articles en cuir et matériaux souples

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	8/32

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Réaliser les prestations courantes en réparation de chaussures

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'activité consiste en l'amélioration ou la remise en état des chaussures, en leur ajoutant des éléments ou en remplaçant les pièces usées par des fournitures neuves collées, clouées, cousues ou piquées, en respectant les caractéristiques esthétiques et techniques des produits et les délais de livraison.

Les travaux de cordonnerie sont réalisés à partir d'instructions formalisées sur un support de commande. La commande peut avoir été prise par une autre personne ou par l'opérateur lui-même. En fonction des délais demandés par la clientèle, les travaux sont groupés par nature permettant un travail en petite série, ou au contraire sont traités au fur et à mesure pour une livraison rapide.

Le processus de travail est le suivant :

- .. Prendre connaissance de la fiche de travail
- .. Préparer les fournitures nécessaires
- .. Démonter les pièces usées
- .. Préparer les supports en vue de leur assemblage
- .. Assembler les éléments par collage, clouage et/ou piquage, couture
- .. Réaliser les opérations de finition
- .. Emballer et stocker les articles
- .. Noter les fournitures à approvisionner.

Moyens utilisés :

Banc de finissage, presse à souder, machine à piquer de cordonnier, système de réactivation, machine à brocher et parer, machine à talonner, machine à sertir, pistolet cloueur, machine à coudre Blake, extracteur de pointes, perceuse, petit outillage spécifique, pied de fer et plan de travail.

Cette activité s'exerce à son compte, ou placé sous la responsabilité d'un chef d'entreprise.

Le travail peut être effectué dans un atelier séparé de l'espace client ou directement devant la clientèle en espace ouvert, en boutique ou en galerie marchande. Les contacts avec la clientèle sont fréquents.

Le travail est très manuel, le plus souvent en position debout. L'habileté de manipulation des articles sur les machines est prépondérante pour l'obtention d'un résultat de qualité.

Les déplacements sont de faible amplitude. Le travail étant minutieux, l'éclairage est déterminant pour la bonne exécution des tâches.

L'utilisation des produits volatiles et inflammables oblige le personnel à respecter les règles de sécurité et de prévention des différents risques.

Des critères de qualité à appliquer sont définis par le responsable.

Des temps de réalisation des différentes prestations sont à respecter.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	9/32

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Rénover les talons des chaussures
Rénover les semelles des chaussures
Rénover les éléments du dessus des chaussures

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser, préparer une action
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	10/32

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Réaliser les prestations de services complémentaires à la cordonnerie

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'activité consiste en la reproduction des clés et la gravure de plaques signalétiques et objets divers, en respectant les caractéristiques techniques et esthétiques des produits et les délais de livraison.

Les travaux de multiservices sont réalisés à partir d'instructions formalisées sur un support de commande. La commande peut avoir été prise par une autre personne ou par l'intervenant lui-même. En fonction des délais demandés par la clientèle, les travaux sont groupés par nature permettant un travail en petite série, ou au contraire sont traités au fur et à mesure pour une livraison rapide.

Le travail peut être effectué dans un atelier séparé de l'espace client ou directement devant la clientèle en espace ouvert, en boutique ou en galerie marchande.

Les tâches liées à l'activité sont :

- .. Prendre connaissance des articles à réaliser
- .. Prélever les fournitures nécessaires
- .. Régler les matériels correspondants
- .. Reproduire des clés sur différents types de machines
- .. Graver des plaques signalétiques et objets divers sur du matériel informatisé
- .. Noter les fournitures à approvisionner

Moyens utilisés :

Machines à reproduire les clés plates, à gorge, à pompe, à points, à vague.

Machine à graver pilotée par ordinateur.

Cette activité s'exerce à son compte, ou placé sous la responsabilité d'un chef d'entreprise.

Les contacts avec la clientèle sont fréquents.

Le travail s'effectue à l'aide de matériels spécifiques permettant des réalisations précises, en situation debout ou assise.

Les déplacements sont de faible amplitude. Le travail étant minutieux, l'éclairage est déterminant pour la bonne exécution des tâches.

Des critères de qualité à appliquer sont définis par le responsable.

Des temps de réalisation des différentes prestations sont à respecter.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	11/32

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Reproduire tous types de clés
Graver des objets sur machine assistée par ordinateur

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser, préparer une action
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	12/32

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Effectuer les ventes et la gestion des stocks et de la caisse

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

L'activité consiste en l'accueil des clients, la vente-conseil de prestations et d'articles, l'approvisionnement en fournitures, articles et services d'une cordonnerie multiservices.

Cette activité s'exerce en parallèle des activités techniques et peut être conduite en autonomie par des artisans travaillant seuls, les conjoints collaborateurs, un(e) salarié(e) quand la taille de l'entreprise le permet.

L'activité se réalise en boutique ou en centre commercial en espace ouvert ou fermé. L'environnement peut être bruyant, causé par les machines, la rue, le contexte sonore du centre commercial. Les artisans travaillant seuls, arrêtent les tâches de production pour recevoir leurs clients.

Le vendeur doit maîtriser l'utilisation des matériels d'enregistrement, d'encaissement, des outils de fidélisation et de communication.

De nombreuses tâches sont à effectuer en dehors du face à face client.

Les tâches liées à l'activité sont :

- .. Définir avec un client la nature et le montant des prestations, le délai de livraison
- .. Etablir les fiches de travail et de retrait
- .. Rédiger, commander, suivre les services sous-traités de tampons, de petite imprimerie
- .. Confier aux intervenants les travaux techniques à réaliser
- .. Restituer les travaux réalisés aux clients
- .. Vendre des articles d'entretien et des accessoires
- .. Procéder aux encaissements d'acompte et de ventes
- .. Emettre des factures justificatives
- .. Contrôler et clôturer sa caisse, rendre compte
- .. Lister les articles et fournitures en rupture de stock
- .. Contrôler les livraisons fournisseurs
- .. Ranger, étiqueter, mettre en valeurs les produits à vendre
- .. Gérer les appels téléphoniques
- .. Veiller à l'ordre et à la propreté de l'espace commercial
- .. Trier et évacuer les déchets produits par l'activité

Moyens matériels utilisés: caisse enregistreuse informatisée ou non, catalogues et tarifs, comptoir de réception, espace de présentation de vente agencé (présentoirs, rayonnages..), téléphone, fax, étiqueteuse, moyens de conditionnement des déchets.

Liée à des horaires variables et des conditions d'exécution contraignantes tels que courant d'air, bruit, attentes de la clientèle, cette activité nécessite par ailleurs des capacités relationnelles comme la maîtrise de soi, la gestion des conflits, la capacité à promouvoir l'image de l'enseigne.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	13/32

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser la vente-conseil de prestations et articles d'une cordonnerie multiservices
Maintenir les approvisionnements d'une cordonnerie multiservices

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Organiser, préparer une action
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	14/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Rénover les talons des chaussures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la commande client, remettre en état les talons de chaussure homme et femme en tenant compte des critères techniques et esthétiques des produits.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Sauf indication précise des matières à utiliser sur le bon de travail, l'opérateur détermine lui-même les matières à utiliser et les modalités d'assemblage.

Les opérations peuvent être réalisées à l'unité dans un cadre de service rapide avec livraison immédiate ou regroupées par type pour un travail en série avec une livraison différée.

Les matériels mis en œuvre sont le banc de finissage, la presse à afficher, système de réactivation, la machine à parer-brocher, le pistolet cloueur, l'extracteur de pointes, la perceuse, la machine à clouer les talons.

Critères de performance

Dimensions :

- Les talons sont appariés
- La hauteur des talons permet une portée sur les flancs
- L'axe de la chaussure est respecté

Fonctionnalité :

- Le choix de matière correspond à l'usage de la chaussure
- L'assemblage est fiable

Apparence :

- La ligne du talon est respectée
- Les surfaces fraisées ou verrées sont lisses
- Les angles sont ébavurés
- Les enveloppes de talon sont nettes
- Le coloris matière est en relation le support
- Le coloris de finition est en harmonie avec le semelage
- Le clouage est régulier

Propreté :

- Les chaussures ne sont pas tachées de colle ou de teinture
- L'entretien courant du matériel et du poste est réalisé

Production :

- Le temps alloué est respecté.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissances de base de construction des chaussures (aplomb, portée, cambrure...)

Connaissance des différents types de talons

Connaissance des matières utilisées en fabrication et en réparation

Connaissance des techniques d'assemblage par collage

Connaissance des abrasifs et des fraises à talon

Connaissance des matériels de réparation des talons

Connaissance des fournitures (clouterie, teintures, cires, renforts...)

Rénover des talons en synderme et en cuir

Rénover des talons en synthétique (PVC, TR, PU, propylène)

Rénover des coins de talon sur semelles monobloc

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	15/32

Rénover des talons creux en plastique enrobé
Rénover des talons armés de métal
Poser des renforts métal ou plastique sur des talons
Changer des talons homme et des talons femme enrobés
Rénover des cambrures

Communiquer de façon utile avec les autres intervenants

Trier, regrouper des travaux de même type
Choisir les fournitures en correspondance avec le support et l'usage attendu
Coordonner l'avancement de travaux de types différents en prenant en compte les délais de livraison
Organiser son poste de travail
Repérer et noter les références des fournitures à approvisionner
Respecter les modalités de rangement des fournitures et produits finis
Respecter les règles de propreté et de sécurité au poste de travail
Respecter les règles de présentation en milieu d'accueil client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	16/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Rénover les semelles des chaussures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la commande client, renforcer, remettre en état les semelles de chaussures homme et femme en tenant compte des critères techniques et esthétiques des produits.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Sauf indication précise des matières à utiliser sur le bon de travail, l'intervenant détermine lui-même les matières à utiliser et les modalités d'assemblage.

Les opérations peuvent être réalisées à l'unité dans un cadre de service rapide avec livraison immédiate ou regroupées par type pour un travail en série avec une livraison différée.

Les interventions concernent la pose de patins, le changement de ½ semelles cuir ou caoutchouc collées, le changement de semelles entières, le recollage de semelles, la couture de semelles à la machine Blake.

Les matériels mis en œuvre sont le banc de finissage, la presse à afficher, un système de réactivation, la machine à coudre de part en part.

Critères de performance

Dimensions :

- Les entures sont symétriques
- La tournure du semelage est conforme aux standards professionnels
- La semelle et la lisse sont d'épaisseur régulière

Fonctionnalité :

- Le choix de matière correspond à l'usage de la chaussure ou de la prescription
- La profondeur de l'enture n'entraîne pas de cisaillement de la semelle
- Le redressage utile est réalisé
- Le collage est fiable
- L'aplomb du produit est respecté

Apparence :

- Le coloris matière est en harmonie avec la couleur du support
- Le coloris de la finition est en conformité avec la couleur d'origine
- Le raccord du patin s'intègre à la ligne de cambrure
- Les éléments collés sont confondus
- L'aspect de la lisse respecte l'esthétique originelle du semelage
- Le fraisage et/ou le verrage sont lisses
- Les angles sont ébavurés

Propreté :

- Les chaussures ne sont pas tachées par les interventions
- L'entretien courant du matériel et du poste est réalisé

Production :

- Le temps alloué est respecté

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des principales techniques de fabrication des chaussures

Connaissance des matériaux de semelage

Connaissance de la technologie des adhésifs et des techniques de collage

Connaissance des techniques de renforcement des semelles

Connaissance des techniques de ressemelage

Connaissance des matériels et outillages affectés aux ressemelages

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	17/32

Poser des patins de protection
Renforcer une prise de montage
Changer des demi-semelles homme et femme à lisse débordante
Changer des demi-semelles homme et femme à lisse collante
Changer, recoller une semelle entière caoutchouc sur intercalaire
Recoller des semelles d'origine sur prise de montage
Poser une semelle caoutchouc sur semelle synthétique en TR, PVC, PU
Réaliser des coutures semelles à la machine Blake
Réaliser des rehaussements inférieurs à deux centimètres

Communiquer de façon utile avec les autres intervenants

Trier, regrouper des travaux de même type
Choisir les fournitures en correspondance avec le support et l'usage attendu
Coordonner l'avancement de travaux de types différents en prenant en compte les délais de livraison
Organiser son poste de travail
Repérer et noter les références des fournitures à approvisionner
Respecter les modalités de rangement des fournitures et produits finis
Respecter les règles de propreté et de sécurité au poste de travail
Respecter les règles de présentation en milieu d'accueil client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	18/32

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3**

Rénover les éléments du dessus des chaussures

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la commande client, réaliser les interventions courantes de remplacement, de consolidation, d'embellissement de tout ou partie du dessus des chaussures, en tenant compte des critères techniques et esthétiques des produits.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les interventions vont des simples reprises de piqûres et de couture main jusqu'au changement d'éléments intérieurs de la doublure tels que glissiors, premières intérieures, ou du dessus comme les renforts arrière, bordures, fermetures à glissières, brides, élastiques, accessoires sertis. Par extension ces travaux peuvent s'appliquer à des articles de maroquinerie. Relèvent également de cette compétence les travaux d'embellissement des produits comme le nettoyage des cuirs, le cirage, la teinture, la conformation des chaussures.

Les opérations sont généralement réalisées à l'unité avec des possibilités de regroupement.

Dans une cordonnerie traditionnelle, ces travaux sont généralement confiés à un spécialiste, dit spécialiste de la « bricole », avec un aménagement d'espace de travail dédié. En situation de service rapide en galerie marchande, certaines interventions sont plus difficiles à gérer du fait de délais de livraison courts. Des fournitures prédécoupées et adaptables sont utilisées afin de gagner du temps.

Les matériels mis en œuvre sont la machine à piquer de cordonnier, la machine à serti, le conformateur.

Critères de performance

Dimensions :

- Les éléments de remplacement sont proportionnés au support d'origine
- Les éléments sont positionnés aux emplacements voulus

Fonctionnalité :

- Les assemblages sont fiables
- Les éléments changés remplissent efficacement leur fonction

Apparence :

- L'esthétique des articles est préservée

Propreté :

- Les articles ne sont pas dégradés par les interventions

Production :

- Le temps alloué est respecté

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance de la technologie du piquage

Connaissance des cuirs à doublure

Connaissance des fournitures et techniques de couture main

Connaissance des fournitures utilisées en chaussure et en réparation pour le dessus

Connaissance des outillages de sertissage

Connaissance des produits d'embellissement

Réaliser une piqûre simple, dans les points d'origine

Poser, changer des glissiors

Poser, changer des premières de propreté

Changer des fermetures à glissières

Changer, poser des élastiques, des fermetures auto agrippantes

Reprendre une jointure à la main

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	19/32

Poser des pièces de renfort piquées
Recoudre un plastron à la main selon différentes modalités
Changer une bride de sandale
Changer des accessoires sertis (œillets, rivets, pressions, crochets..)
Poser des fermoirs comprenant des pattes de fixation métalliques
Nettoyer, lustrer des chaussures
Recolorer des cuirs
Elargir des chaussures

Communiquer de façon utile avec les autres intervenants

Trier, regrouper des travaux de même type
Choisir les fournitures en correspondance avec le support et l'usage attendu
Coordonner l'avancement de travaux de types différents en prenant en compte les délais de livraison
Organiser son poste de travail
Repérer et noter les références des fournitures à approvisionner
Respecter les modalités de rangement des fournitures et produits finis
Respecter les règles de propreté et de sécurité au poste de travail
Respecter les règles de présentation en milieu d'accueil client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	20/32

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4**

Reproduire tous types de clés

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'une clé originale ou reproduite, dupliquer des clés plates, à gorges, à pompe, à points, en mettant en œuvre le matériel approprié et en tenant compte des tolérances d'usinage admises par les cylindres et serrures.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les prestations sont réalisées en général au fur et à mesure de la demande.

Quel que soit le type de clé confié à la reproduction, le processus passe par une identification, une recherche en catalogue, un prélèvement au tableau de stock, une reproduction en réglant la machine correspondante, un contrôle dimensionnel de manière à s'assurer de la validité de la reproduction.

Une attention particulière doit être apportée aux modèles déjà reproduits, quant à la réussite potentielle de la duplication.

Trois à quatre types de machines d'usinage manuel sont utilisées, respectivement pour les clés plates, les clés à gorges, les clés à pompe, les clés à points.

Critères de performance

Dimensions :

- Le profil choisi est identique à l'original confié
- La tolérance de taille correspond au type de cylindre ou de serrure
- Les caractéristiques dimensionnelles de l'original sont respectées

Fonctionnalité :

- La reproduction permet l'ouverture de la serrure ou du cylindre sans effort.

Apparence :

- Les bavures de taille sont retirées

Ordre :

- Les clés d'une même commande sont regroupées

Propreté :

- L'entretien courant du matériel et du poste est réalisé

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des marques reproducteurs et des systèmes de classification et de référencement des clés

Connaissance des matériels et outillages de reproduction des clés

Connaissance de base de la technologie des cylindres et serrures

Connaissance des catalogues professionnels

Connaissance des systèmes d'organisation du stock d'ébauches

Connaissance de base des systèmes d'organigramme

Identifier la référence d'une clé dans un catalogue

Reproduire les principaux types de clés plates et cruciformes

Reproduire les principaux types de clés à gorges

Reproduire les principaux types de clés à pompe

Reproduire les principaux types de clés à points

Reconfigurer des clés plates et à gorges présentant des anomalies

Etalonner les machines de duplication

Entretien et maintenir le matériel de duplication

Communiquer de façon utile avec les autres intervenants

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	21/32

Trier, regrouper des travaux de même type
Choisir les fournitures en correspondance avec le support et l'usage attendu
Coordonner l'avancement de travaux de types différents en prenant en compte les délais de livraison
Organiser son poste de travail
Repérer et noter les références des fournitures à approvisionner
Organiser et respecter les modalités de rangement des fournitures et produits finis
Respecter les règles de propreté et de sécurité au poste de travail
Respecter les règles de présentation en milieu d'accueil client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	22/32

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Graver des objets sur machine assistée par ordinateur

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Graver à la demande, sur matériel informatisé, des plaques signalétiques, des médailles et autres objets en prenant en compte la dimension définitive, la lisibilité et l'esthétique des objets gravés.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les prestations sont réalisées en général au fur et à mesure de la demande. Certains travaux spéciaux peuvent être sous-traités en fonction des limites imposées par le matériel.
Les gravures réalisées sont destinées pour la plupart à l'usage des particuliers, (plaques de portes et de boîtes aux lettres, médailles, briquets, badges, petite signalisation..).
Une machine, pilotée par logiciel, est mise en œuvre.

Critères de performance

Dimensions :

- Les plaques gravées sont aux dimensions demandées
- Les marges sont constantes deux à deux
- Le modèle confié par le client est fidèlement reproduit

Fonctionnalité :

- La lisibilité est bonne
- Le texte ne comporte pas de fautes
- La matière utilisée convient à la destination de l'objet

Apparence :

- La matière n'est pas détériorée par les manipulations
- Les coupes sont nettes
- La fraise utilisée est en rapport avec la police sélectionnée et le support
- La profondeur de gravure est adaptée à l'objet

Propreté :

- L'entretien courant du matériel et du poste est réalisé

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du logiciel de gravure

Connaissance du matériel de gravure

Connaissance des différents matériaux synthétiques et métalliques

Connaissance des outillages de gravure

Connaissance des préconisations d'utilisation des fraises selon les polices et les matériaux

Utiliser les fonctionnalités de base d'un logiciel de gravure

Gérer des dossiers informatiques

Graver des objets à plat en matériaux divers tels que plastique, laiton, laiton chromé

Finir des objets gravés en différents matériaux

Communiquer de façon utile avec les autres intervenants

Trier, regrouper des travaux de même type

Choisir les fournitures en correspondance avec le support et l'usage attendu

Coordonner l'avancement de travaux de types différents en prenant en compte les délais de livraison

Organiser son poste de travail

Repérer et noter les références des fournitures à approvisionner

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	23/32

Respecter les modalités de rangement des fournitures et produits finis
Respecter les règles de propreté et de sécurité au poste de travail
Respecter les règles de présentation en milieu d'accueil client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	24/32

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Réaliser la vente-conseil de prestations et articles d'une cordonnerie multiservices

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de la demande d'un client, réaliser la vente des services et articles proposés en cordonnerie multiservices, en tenant compte de la faisabilité technique des prestations vendues, du coût des interventions et des délais de livraison possibles.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Le cordonnier prend en charge les clients au fur et à mesure de leur arrivée. Il doit souvent interrompre des travaux en cours.

Pour la rénovation des chaussures, un diagnostic est réalisé pour étudier la faisabilité de l'intervention demandée. Plusieurs propositions peuvent être faites pour répondre au mieux aux désirs du client, en tenant compte des coûts, de l'usage souhaité, de la valeur de l'article.

Certaines prestations sont à proposer à partir des catalogues des fournisseurs, comme la vente de tampons et de petite imprimerie dont la réalisation est sous-traitée.

Les articles à livrer peuvent être classés suivant un ordre et un système d'identification établi par l'entreprise. Ils sont restitués en fonction d'un ticket qui a été remis au client à la commande.

Les articles vendus sont liés de près à l'activité de prestations de l'entreprise, tels les articles et accessoires d'entretien et de confort des chaussures, les accessoires de clés, les signalétiques de fabrication industrielle...

Les prix sont consignés sur des tarifs, des étiquetages.

Un document de retrait des articles déposés est remis au client. Un acompte peut être encaissé à partir du devis. L'encaissement est généralement effectué lors de la restitution des articles confiés ou de la vente.

Il est fait usage d'une caisse enregistreuse ou d'un système informatisé. Les factures peuvent être réalisées à la main ou extraites du système d'encaissement. Un compte rendu journalier de caisse est réalisé.

Des situations conflictuelles peuvent être à gérer quant à la qualité et la tarification des travaux fournis.

Critères de performance

- Le diagnostic d'état des articles à réparer est réalisé
- La solution adoptée est compatible avec le cas à traiter
- Le devis fourni est conforme aux tarifs
- La fiche de travail est clairement rédigée avec les détails utiles à l'exécution
- L'acompte perçu est conforme à la réglementation
- Le ticket remis au client comporte la date de livraison prévue et le montant d'acompte
- La facture est conforme au devis et tarif
- La facture est établie dans les règles
- La clôture de caisse est exacte

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des différents types de prestations réalisées en cordonnerie et multiservices et leur contexte technique de réalisation

Connaissance de la technologie de fabrication des chaussures et leurs moyens d'identification

Connaissance des produits d'entretien et des accessoires pour chaussures

Connaissance des systèmes de gestion de caisse

Conduire un entretien de vente de prestations et d'articles

Réaliser un devis à partir de tarifs

Renseigner une fiche de travail et un ticket client

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	25/32

Encaisser sur caisse enregistreuse
Rédiger une facture
Établir un journal de caisse et clôturer une journée de caisse

S'informer en questionnant le client
Repréciser les désirs du client en reformulant
S'adapter au client dans le choix d'un article, d'un service
Résoudre par le dialogue une situation conflictuelle
Communiquer de façon utile avec les autres intervenants

Détecter les fournitures en correspondance avec le support et l'usage attendu
Respecter les règles de présentation et de communication dans un contexte de vente.
Respecter les obligations réglementaires commerciales et comptables

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	26/32

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7**

Maintenir les approvisionnements d'une cordonnerie multiservices

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des éléments recueillis au cours du travail et des ventes, rédiger, réaliser et réceptionner les commandes de fournitures, articles et services sous-traités, afin de maintenir la continuité du service.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les articles et fournitures nécessitant un réapprovisionnement sont notés sur un support au fur et à mesure de leur utilisation. La commande est rédigée et envoyée au fournisseur par fax, par courriel et aussi par téléphone.

Pour les tampons, un document de commande est utilisé, manuellement ou sur traitement de texte, avec le contenu précis des éléments textuels et graphiques. Les commandes de petite imprimerie et de gravure spéciale sont de même nature.

A la livraison des articles commandés, un contrôle est à réaliser entre le contenu des cartons, le bon de livraison et la commande.

Les articles destinés à la vente seront étiquetés et mis en rayon. Le rangement des fournitures est optimisé pour les rendre facilement accessibles.

Le cordonnier multiservices peut avoir à passer ou à répondre à des appels téléphoniques, concernant les clients et les fournisseurs.

Critères de performance

- Les commandes sont anticipées
- La rédaction des commandes est précise
- Les livraisons sont contrôlées et les écarts signalés
- Les articles et fournitures sont rangés à leur place
- Les étiquetages nécessaires sont réalisés
- Les conversations téléphoniques sont professionnelles

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des articles et fournitures utilisées

Connaissance de la réglementation sur la publicité des prix

Connaissance de base du merchandising

Connaissance des moyens de communication par fax et par courriel

Rédiger des commandes de fournitures, d'articles, de tampons, d'imprimerie

Utiliser un service de messagerie

Utiliser un fax

Contrôler une livraison

Mettre des articles en rayon et en présentoir

Assurer la publicité des prix

Communiquer par téléphone

Communiquer avec amabilité et politesse avec la clientèle

Communiquer de façon utile avec les autres intervenants

Classer les documents commerciaux

Respecter les organisations en place

Améliorer la présentation et la lisibilité des services proposés

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	27/32

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Organiser, préparer une action

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Anticiper, préparer son activité professionnelle en planifiant et structurant ses interventions en fonction des encours et des priorités.

Critères de performance

Les niveaux d'encours sont pris en compte
Les délais proposés sont réalistes
Les livraisons sont réalisées dans les délais prévus
Les travaux exécutés sont organisés et coordonnés de façon adaptée

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

S'adapter au client, répondre à ses attentes dans son intérêt et celui de l'entreprise, en faisant preuve de disponibilité, d'attention et d'écoute dans les situations de face à face.

Critères de performance

Le langage est adapté à la situation
La demande du client est prise en compte
Le client est satisfait

Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Au cours de la réalisation de ses interventions, appliquer avec soin les méthodes permettant d'obtenir des prestations fiables et esthétiques.

Critères de performance

Les techniques du métier sont appliquées.
Les productions sont fiables.
L'esthétique des produits est respectée.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	28/32

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	29/32

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CM	TP-00069	REAC	08	13/11/2013	07/11/2013	30/32

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

