



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Cordonnier(e) multiservices

Niveau V

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

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI**

Cordonnier(e) multiservices

1. Références de la spécialité

Niveau : V

Code(s) NSF : 243 t - Cuirs et peaux-

Code(s) Rome : D1206

Formacode : 21889

Date de l'arrêté : 09/09/2013

Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité : 05/10/2013

Date d'effet de l'arrêté : 03/03/2014

2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre

➤ *Pour l'accès au titre professionnel **des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation**, les compétences sont évaluées au vu :*

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

Simulation d'une situation réelle de l'emploi comportant les phases de réception, réalisation des prestations courantes de cordonnerie et de multiservices, restitution, vente.

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (**cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE**).

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	3/22

- Pour l'accès au titre professionnel **des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles** constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	4/22

3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel CM

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP			
Epreuve de synthèse : - Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	Rénover les talons des chaussures Rénover les semelles des chaussures Rénover les éléments du dessus des chaussures Reproduire tous types de clés Graver des objets sur machine assistée par ordinateur Réaliser la vente-conseil de prestations et articles d'une cordonnerie multiservices Maintenir les approvisionnements d'une cordonnerie multiservices	05 h 30 mn	L'épreuve comprend trois étapes qui peuvent être réalisées sur deux jours. Etape 1: en présence d'un surveillant ou d'un membre du jury, réalisation des travaux de multiservices. Etape 2: en présence du jury, les travaux de réparation de chaussures et de multiservices sont commencés collectivement dès le début de l'épreuve. Etape 3: Chaque candidat est interrompu dans ses travaux pour effectuer les tâches de réception et d'approvisionnements, l'un après l'autre. Il n'y a pas de temps alloué à chaque étape, mais le temps passé à l'étape 1 est enregistré.
- Questionnaire professionnel			
- Entretien technique			
Entretien final		00 h 15 mn	
	Par candidat, durée de l'épreuve	05 h 45 mn, dont 00 h 15 mn devant le jury,	

Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	5/22

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Réaliser les prestations courantes en réparation de chaussures						
Rénover les talons des chaussures	Les talons sont appariés La portée est correcte L'axe de la chaussure est respecté Le choix de matière est approprié au type de chaussure Les assemblages sont fiables L'esthétique du produit est respectée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rénover les semelles des chaussures	Les semelages sont appariés La tournure du semelage est conforme aux standards professionnels La semelle et la lisse sont d'épaisseur régulière Le choix de matière est adapté au type de chaussure ou correspond à la prescription Les assemblages sont fiables L'esthétique du produit est respectée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rénover les éléments du dessus des chaussures	Les éléments de remplacement sont proportionnés au support d'origine Les éléments sont positionnés aux emplacements voulus Les assemblages sont fiables Les éléments changés remplissent efficacement leur fonction L'esthétique des articles est préservée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser les prestations de services complémentaires à la cordonnerie						
Reproduire tous types de clés	La référence reproducteur choisie est conforme à l'original La reproduction permet l'ouverture de la serrure ou du cylindre sans effort	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Graver des objets sur machine assistée par ordinateur	Les objets gravés sont aux dimensions demandées Le modèle confié par le client est fidèlement reproduit La lisibilité des informations est bonne Le texte ne comporte pas de fautes La gravure est nette	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	6/22

Les <u>compétences professionnelles</u> du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Effectuer les ventes et la gestion des stocks et de la caisse						
Réaliser la vente-conseil de prestations et articles d'une cordonnerie multiservices	Le diagnostic d'état des articles est réalisé Les propositions sont argumentées Le devis fourni est conforme aux tarifs Les produits vendus sont conformes aux attentes du client La fiche de travail est clairement rédigée Les encaissements sont gérés conformément à la réglementation	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenir les approvisionnements d'une cordonnerie multiservices	La rédaction des commandes est précise Les commandes sont correctement transmises Les livraisons sont contrôlées et les écarts identifiés	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations règlementaires le cas échéant :						
Néant						

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	7/22

03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre*

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel				
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoire introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Contrôler la conformité d'un produit ou d'un service	Les techniques du métier sont appliquées Les productions sont fiables L'esthétique des produits est respectée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service	Le langage est adapté à la situation La demande du client est prise en compte Le client est satisfait	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser, préparer une action	Les niveaux d'encours sont pris en compte Les délais proposés sont réalistes Les livraisons sont réalisées dans les délais prévus Les travaux effectués sont organisés et coordonnés de façon adaptée	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Il n'y a pas d'évaluation spécifique

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	8/22

4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

Protocole d'intervention du jury propre au titre :

Le jury assiste au minimum aux étapes 2 et 3 des épreuves et peut être sollicité pour tenir un rôle de client.

Conditions particulières de composition du jury :

5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

La présence d'un surveillant peut être utile pour la réalisation de l'étape 1, travaux de multiservices.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	9/22

Annexe

Plateau technique de la session Titre Professionnel

Titre professionnel : Cordonnier(e) multiservices

➤ Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel

L'évaluation peut être organisée dans tout lieu tel qu'un atelier de formation, une entreprise, autre lieu aménagé à cet effet, comportant les équipements permettant des mises en oeuvre individuelles.

➤ Les locaux pour la session TP

Désignation et description des locaux	Observations
Salle pour l'accueil des candidats, la passation de l'entretien final.	Tables et chaises en quantité suffisante au regard des effectifs candidats et jury.
Atelier de cordonnerie multiservices pour la mise en situation professionnelle.	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	10/22

➤ **Les équipements pour la session TP**

Désignation et description	Dotation collective évaluée pour un nombre de 14 candidat(s) maximum	Dotation individuelle
Postes de travail	Une banque de réception client informatisée ou non, présentoir de produits d'entretien garni.	Un établi d'atelier
Machines et matériel	5 bancs de finissage, 3 presses à afficher, 1 machine à parer Rhodi, 1 machine à coudre Blake, 3 machines à coudre de cordonnier, une machine de reproduction clés plates, une machine de reproduction clés à gorges et à pompe, une machine de reproduction clés à points, une machine à graver informatisée, un système d'encaissement, un fax ou système courriel.	
Outillage	Pied à coulisse digital, clés Allen, machine à calculer	Marbre ou verre, distributeur de pointes, pied de fer. 1 jeu d'outillage cordonnier, disponible au poste de travail Les candidats à la VAE peuvent amener leur outillage personnel
Petit outillage		
Equipements de protection individuelle (EPI)	Lunettes de protection à disposition sur le banc de finissage.	
Matière d'œuvre	Matières de cordonnerie prédécoupées et en plaques, ébauches de clés et supports à graver, à choisir en fonction du sujet.	
Documentation	Tarifs, catalogues professionnels.	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	11/22



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Cordonnier(e) multiservices

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Cordonnier(e) multiservices

Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

CCP 1 - Réaliser les prestations courantes en réparation de chaussures

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Rénover les talons des chaussures Rénover les semelles des chaussures Rénover les éléments du dessus des chaussures	06 h 00 mn	En présence du binôme d'évaluateurs, le candidat réalise des travaux courants de rénovation de chaussures et articles connexes, en mettant en choisissant les fournitures utiles et en mettant en oeuvre le matériel nécessaire.
Questionnaire professionnel	<input checked="" type="checkbox"/>	Rénover les talons des chaussures Rénover les semelles des chaussures Rénover les éléments du dessus des chaussures	00 h 30 mn	Questionnaire à choix multiple
Entretien technique	<input type="checkbox"/>			
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			06 h 30 mn 00 h 00 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	15/22

CCP 2 - Réaliser les prestations de services complémentaires à la cordonnerie

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Graver des objets sur machine assistée par ordinateur Reproduire tous types de clés	02 h 00 mn	En présence du binôme d'évaluateurs, le candidat réalise la reproduction de clés diverses et gravure d'objets sur machine assistée par ordinateur, en choisissant les fournitures utiles et en mettant en oeuvre le matériel nécessaire.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input type="checkbox"/>			
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			02 h 00 mn 00 h 00 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	16/22

CCP 3 - Effectuer les ventes et la gestion des stocks et de la caisse

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Maintenir les approvisionnements d'une cordonnerie multiservices Réaliser la vente-conseil de prestations et articles d'une cordonnerie multiservices	00 h 45 mn	En présence du binôme d'évaluateurs, le candidat est soumis à une mise en situation reconstituée de vente-conseil client, prise de commande, approvisionnements et contrôle de livraison.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input type="checkbox"/>			
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			00 h 45 mn 00 h 00 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	17/22

ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL

Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP

N° CCP	CORDONNIER MULTISERVICES (NIVEAU V) Arrêté du 12/02/2009	N° CCP	Cordonnier(e) multiservices Arrêté du 09/09/2013
CCP 1	REALISER LES PRESTATIONS COURANTES EN REPARATION DE CHAUSSURES	CCP 1	Réaliser les prestations courantes en réparation de chaussures
CCP 2	REALISER LES PRESTATIONS DE SERVICES COMPLEMENTAIRES A LA CORDONNERIE	CCP 2	Réaliser les prestations de services complémentaires à la cordonnerie
CCP 3	MAINTENIR LE FONCTIONNEMENT OPERATIONNEL D'UNE CORDONNERIE MULTISERVICES	CCP 3	Effectuer les ventes et la gestion des stocks et de la caisse

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	18/22

GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION

du Référentiel de Certification (RC)

EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

❖ **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

❖ **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

❖ **La mise en situation professionnelle**

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe du référentiel de certification.

❖ **La présentation différée d'un projet**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

❖ **Le questionnaire professionnel**

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance et dans le temps de l'épreuve de synthèse. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'attester de certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

❖ **L'entretien technique**

L'entretien technique peut être prévu par le Référentiel de Certification. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	19/22

L'ENTRETIEN FINAL

❖ **L'entretien final avec le jury est obligatoire. Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :**

- La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice,
- La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier,

Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
CM	TP-00069	RC	08	10/10/2013	05/10/2013	20/22

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."

