



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) technicien(ne)-vendeur(se) spécialisé(e) en
matériels de sports

Niveau V

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	1/36

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel.....	5
Liste des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type.....	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type N° 1	9
Fiche compétence professionnelle N° 1	15
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	31
Glossaire du REAC	33

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	3/36

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre de Agent(e) d'entretien et de distribution de matériel de sport et de loisirs structuré en 3 activités est paru au Journal Officiel du 8 septembre 2006.

Lors de sa révision parue au Journal Officiel du 13/10/2011 il est reconfiguré en 2 activités et son intitulé est modifié en Agent(e) Technicien(ne) Vendeur(se) Spécialisé(e) en Matériels de Sports.

Pour son réexamen l'option proposée est la révision avec passage à trois activités.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les enquêtes et analyses dont :

- une enquête par formulaire avec 65 répondants,
- une enquête par interview en entreprise,
- une enquête sur 5 mois des libellés d'offres d'emplois parus chez pôle emploi sous le code ROME D1211,
- l'analyse de parutions de l'ADEME « Panorama de l'offre en réparation en France », de l'IGAS « Les besoins de formation non satisfaits au regard des besoins de l'économie La problématique des formations émergentes ou rares »,

montrent que :

- la diversification des pratiques sportives entraîne celle de la location des matériels,
- le volume de travail autour du cycle en fait une activité à part entière,
- la saisonnalité des autres pratiques de plein air exige de la polyvalence,
- la réparation concerne essentiellement deux univers le cycle et la glisse sur neige,
- les accessoires numériques et connectés sont de plus en plus ancrés dans les univers sportifs,
- pour le vendeur la vente de raquette est devenue indissociable de la pose de cordage.

Il est donc nécessaire de faire évoluer la structure du titre professionnel pour mettre en évidence :

- l'activité de vente de services, d'accessoires connectés, de location, de cordage des raquettes dans l'espace de vente,
- l'activité cycle dont la préparation en vue de la vente ou la location, la réparation,
- l'activité de préparation en vue de la vente ou la location saisonnière des matériels de plein air saisonnier, la réparation des matériels de glisse de neige.

Liste des activités

Ancien TP : Agent(e) Technicien(ne)-Vendeur(se) Spécialisé(e) en Matériels de Sports

CCP :

- Réaliser la maintenance et la commercialisation des matériels de sport d'été
- Effectuer la remise en état et la location des matériels de sport de glisse d'hiver

Nouveau TP : Agent(e) technicien(ne)-vendeur(se) spécialisé(e) en matériels de sports

CCP :

- Effectuer la vente et la location des matériels et des accessoires de sport
- Réaliser la préparation et la réparation des cycles
- Réaliser la préparation et le réglage des matériels de sport de montagne et de glisse

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	5/36

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Effectuer la vente et la location des matériels et des accessoires de sport	1	Vendre des matériels, des équipements et des accessoires de sport
		2	Louer des matériels de sport
		3	Corder les raquettes
2	Réaliser la préparation et la réparation des cycles	4	Réparer les surfaces et les assemblages mécaniques des matériels de sport
		5	Préparer et entretenir les cycles
		6	Remplacer les organes mécaniques hydrauliques et électriques des cycles
3	Réaliser la préparation et le réglage des matériels de sport de montagne et de glisse	4	Réparer les surfaces et les assemblages mécaniques des matériels de sport
		7	Préparer les matériels de sport de montagne et de glisse
		8	Entretien et réparation des matériels de glisse de neige

FICHE EMPLOI TYPE

Agent(e) technicien(ne)-vendeur(se) spécialisé(e) en matériels de sports

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

L'emploi d'agent(e) technicien(ne)-vendeur(se) spécialisé(e) en matériels de sports a pour finalité de rendre un service commercial à des clients par la vente, la location, le conseil et la préparation ou la maintenance de matériels techniques de loisir.

Le travail de l'agent(e) technicien(ne)-vendeur(se) spécialisé(e) en matériels de sports comporte deux axes, commercial et technique.

Sur l'axe commercial il accueille, renseigne, conseille le client. Il réalise la location, la vente de matériels ou d'accessoires. Il participe à l'organisation de l'espace de vente ou de location et veille à le maintenir en état.

Sur l'axe technique il prépare, règle, entretient et répare les matériels qu'il met à la disposition du client. Il est autonome sur son poste de travail qu'il organise et maintient en ordre.

L'agent(e) technicien(ne)-vendeur(se) spécialisé(e) en matériels de sports exerce ses activités en magasin. Les conditions d'exercice varient en fonction des magasins. Le travail est réalisé en relation constante avec la clientèle. Il exerce sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique à qui il rend compte. Il exerce le plus souvent debout et soulève des charges de moyenne importance. Le port d'une tenue est souvent imposé par le magasin. Il travaille le week-end. Les horaires sont normalement réguliers mais certaines périodes peuvent entraîner des aménagements horaires. Suivant le type d'emploi (CDD ou saisonnier par exemple) et le contexte environnemental lié aux différentes pratiques sportives, une mobilité géographique plus ou moins importante peut être nécessaire.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Le secteur du commerce et de la distribution de matériel de sport et de loisir.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Vendeur en article de sports.

Vendeur en article de sport, Vendeur spécialisé en article de sport.

Vendeur ski, Vendeur cycle.

Mécanicien cycle, Skiman, Cordeur.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Effectuer la vente et la location des matériels et des accessoires de sport

Vendre des matériels, des équipements et des accessoires de sport

Louer des matériels de sport

Corder les raquettes

2. Réaliser la préparation et la réparation des cycles

Réparer les surfaces et les assemblages mécaniques des matériels de sport

Préparer et entretenir les cycles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	7/36

Remplacer les organes mécaniques hydrauliques et électriques des cycles

3. Réaliser la préparation et le réglage des matériels de sport de montagne et de glisse

Réparer les surfaces et les assemblages mécaniques des matériels de sport

Préparer les matériels de sport de montagne et de glisse

Entretien et réparer les matériels de glisse de neige

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Mettre en oeuvre des modes opératoires

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) : n° 3049 Commerce des articles de sports et d'équipements de loisirs

Code(s) NSF :

250w - Technico-commercial en électricité-mécanique, électroménager

Fiche(s) Rome de rattachement

D1211 Vente en articles de sport et loisirs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	8/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Effectuer la vente et la location des matériels et des accessoires de sport

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

L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports vend et loue des matériels, des équipements, des accessoires, en recherchant la satisfaction du client.

Il accueille le client qui souhaite faire une acquisition ou une location et lui propose son aide. Par questionnement il repère le niveau de pratique sportive du client. Il propose les produits adaptés, informe sur les caractéristiques techniques des produits, guide le choix, donne des conseils d'utilisation et d'entretien, assure des démonstrations, propose des produits complémentaires. Il met le produit à la disposition du client. Il monte les petits accessoires, remplace des consommables tels que les cordages de raquettes, roue de skateboard ou roller, les piles d'accessoires électriques. Il réalise les opérations administratives liées à la vente et la location. Il effectue des encaissements. Il effectue les opérations de retour de location. Il veille à maintenir opérationnel son rayon (rangement, réassortiment...) et peut participer à la réception des commandes et au rangement des produits. Il participe au suivi des produits en location.

L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports conduit cette activité de façon individuelle sur la surface de vente à proximité des produits et services proposés au contact direct des clients.

Il respecte la législation en vigueur. La transmission des consignes est effectuée par le responsable hiérarchique. Il dispose en général d'une autonomie d'organisation dans son travail qui varie selon la taille et la nature de son entreprise.

Il applique la politique sociétale et environnementale de l'entreprise. Il soigne sa présentation et sa tenue. Il utilise un système informatique pour consulter la disponibilité des stocks, saisir des informations. Son travail l'oblige à la station debout quasi permanente et au port de charge. Il peut être amené à utiliser des engins manuels de manutention.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Vendre des matériels, des équipements et des accessoires de sport
Louer des matériels de sport
Corder les raquettes

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

Mettre en œuvre des modes opératoires
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	9/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Réaliser la préparation et la réparation des cycles

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

L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports effectue les opérations de préparation et de réparation des cycles, pour mettre à la disposition du client un produit conforme à sa commande et à la réglementation en vigueur.

Pour la préparation, sur consigne de son hiérarchique il déballe le cycle neuf, le monte ainsi que les accessoires complémentaires, le règle, pour la livraison à un client, à la surface de vente ou au parc de location.

Pour l'entretien et la réparation, il accueille le client, s'informe de ses besoins, détermine l'intervention à réaliser et conseille le client. Il réalise les opérations d'entretien des cycles dans le cadre des visites de sécurité ou à la demande. Il réalise les opérations de réparation des différents éléments mécaniques et hydrauliques des cycles, essentiellement par remplacement des pièces d'usure. Il renseigne le bon de travail pour l'établissement de la facture. Il livre le cycle au client.

Il réalise son activité sous la responsabilité d'un hiérarchique, dans un atelier ouvert sur l'espace de vente. Le travail implique une relation directe avec la clientèle et les collègues avec lesquels il partage l'outillage et les machines.

Son travail l'oblige à la station debout quasi permanente et au port de charge. Il manipule des produits et des objets qui peuvent se révéler toxiques ou dangereux (huile, batteries, outillage...). Il doit se protéger contre les risques de brûlures, de dermatoses, de blessures et tenir compte des conditions de travail (atelier ouvert et visible par les clients). Il utilise un système informatique et des engins manuels de manutention.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réparer les surfaces et les assemblages mécaniques des matériels de sport
Préparer et entretenir les cycles
Remplacer les organes mécaniques hydrauliques et électriques des cycles

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

Mettre en oeuvre des modes opératoires
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	11/36

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Réaliser la préparation et le réglage des matériels de sport de montagne et de glisse

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

L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports effectue les opérations de préparation pour les matériels de montagne et de glisse, et d'entretien et réparation pour les matériels de glisse sur neige pour les mettre à la disposition du client ou du service location.

Pour la préparation, sur consigne de son hiérarchique il déballe le matériel neuf, le monte, le règle, pour la livraison à un client, ou pour la mise à disposition à la surface de vente ou au parc de location. Pour l'entretien et la réparation, il accueille le client, s'informe de ses besoins, détermine l'intervention à réaliser et conseille le client. Il réalise les opérations d'entretien des chaussures, fixations, skis ou surf. Il réalise les opérations de réparation des différents éléments mécaniques, des matériels de glisse, par réparation des surfaces et remplacement des parties endommagées. Il renseigne le bon de travail pour l'établissement de la facture. Il livre le matériel au client.

Il réalise son activité sous la responsabilité d'un hiérarchique, dans un atelier ouvert sur l'espace de vente. Le travail implique une relation directe avec la clientèle et les collègues avec lesquels il partage l'outillage et les machines. En saison, l'activité se caractérise par d'importantes variations journalières et de fortes périodes d'affluence. Son travail l'oblige à la station debout quasi permanente et au port de charge. Il manipule des produits et des objets qui peuvent se révéler toxiques ou dangereux tels que colles, cires et résines. Il doit se protéger contre les risques de brûlures, de projections, de poussières, de vapeurs, de dermatoses, de blessures et tenir compte des conditions de travail en atelier ouvert et visible par les clients. Il utilise un système informatique et des engins manuels de manutention.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Néant

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réparer les surfaces et les assemblages mécaniques des matériels de sport
Préparer les matériels de sport de montagne et de glisse
Entretenir et réparer les matériels de glisse de neige

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

Mettre en oeuvre des modes opératoires
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service
Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSM	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	13/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Vendre des matériels, des équipements et des accessoires de sport

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une demande du client, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports vend des matériels, des équipements, des accessoires, correspondant aux attentes de son interlocuteur.

Son activité est cadrée par un objectif en chiffre d'affaires ou en volume qui est fixé par sa hiérarchie.

Dans le respect des consignes fixées, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports veille à la présentation marchande du rayon ; il l'approvisionne régulièrement. Il accueille le client, propose son aide, s'informe de ses besoins. Il identifie son niveau de pratique sportive. Il lui propose les produits, équipements et accessoires correspondants. Il argumente et lève les objections. Il propose une démonstration. Il propose des produits complémentaires. Il monte les petits accessoires, ou les consommables tels que roue de skate-board, roller et les piles. Il procède aux opérations d'encaissement.

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

La vente d'équipements et d'accessoires de sport, se fait sous l'autorité de la hiérarchie, dans le rayon d'un univers sportif. Le vendeur réparateur de matériels de sport dispose de la documentation commerciale pour les produits dont il doit animer la vente. Il dispose des moyens de mesure morphologique nécessaires à la vente. Il dispose de petit outillage à main et de bacs de tri sélectifs pour le montage de petits accessoires, le remplacement de piles. Il dispose d'un système informatique pour connaître l'état des stocks et des commandes, pour demander un produit en rupture. Il met en œuvre des moyens de manutention qui n'exigent pas une autorisation de conduite. Il encaisse avec les moyens de paiement, espèces et chèques, carte de débit ou crédit.

Critères de performance

Les étapes de l'entretien de vente sont respectées

La pratique et le niveau de jeu sont identifiés

Les besoins et les motivations du client sont identifiés

La proposition de produit et son argumentation tient compte des besoins du client

Une vente additionnelle est proposée

Le développement durable est intégré dans l'argumentaire de vente

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

Connaissance :

- des règles de sécurité et d'hygiène
- des documents commerciaux liés à la vente
- des typologies client et des comportements d'achat en magasin
- des comportements à adopter en face à face client
- des services proposés par le magasin
- du circuit des marchandises dans le magasin
- de l'origine de la démarque en magasin et des moyens de lutte
- des moyens de paiement utilisés en magasin

Accueillir le client

Découvrir les besoins et les motivations d'achat, reformuler les besoins

Proposer les produits adaptés au souhait du client et argumenter la proposition

Argumenter et traiter les objections

Conclure la vente

Donner des conseils d'utilisation et d'entretien

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATV SMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	15/36

Réaliser une vente de produits complémentaires
Encaisser en utilisant un terminal de paiement
Prendre congé et assurer le suivi
Utiliser les techniques et les technologies d'information et de communication en lien avec son activité

Mettre en oeuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente
Pratiquer l'écoute active

Maintenir la présentation de l'espace de vente
Analyser un entretien de vente, améliorer ses performances
Préparer une journée de vente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	16/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Louer des matériels de sport

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'une demande du client, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports loue des matériels correspondant aux attentes de son interlocuteur.

Son activité est cadrée par un objectif en chiffre d'affaires ou en volume qui est fixé par sa hiérarchie.

Dans le respect des consignes fixées, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports veille à la bonne tenue du parc de location, il identifie le parc disponible, le parc mis à disposition, le parc en attente de retour. Il accueille le client, propose son aide, s'informe de ses besoins. Il lui propose les matériels et tarifs correspondants aux souhaits exprimés. Il répond aux questions du client. Il le questionne pour identifier son niveau de pratique. Il établit une fiche de location, prend une caution. Il choisit, vérifie et règle les matériels pour les mettre à la disposition du client. Il communique au client les consignes de sécurité, et d'utilisation. Il vérifie le matériel au retour. Il réalise les opérations nécessaires pour une nouvelle mise en location. Il procède aux opérations d'encaissement et restitue la caution au client.

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

La location de matériels de sport, d'équipement et d'accessoires de sport, se fait sous l'autorité de la hiérarchie, dans un espace de location. L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports dispose de la documentation commerciale et des grilles tarifaires pour les matériels à louer. Il dispose des moyens de mesure morphologique et de l'outillage à main nécessaires aux réglages des matériels. Il dispose d'un système informatique pour connaître l'état des matériels disponibles, en location, en attente de retour. Il met en œuvre des moyens de manutention qui n'exigent pas une autorisation de conduite. Il encaisse avec les moyens de paiement, espèces, chèques et carte de débit ou crédit.

Critères de performance

Les étapes de l'entretien sont respectées

Les besoins du client sont clairement identifiés

Le matériel mis à disposition est réglé pour le client

Le développement durable est intégré dans la démarche de location

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

Connaissance:

- des règles de sécurité et d'hygiène liées à l'activité du loueur
- des procédures internes et des réglementations en lien avec l'activité du loueur
- des typologies client des comportements et des motivations
- des attitudes et des comportements nécessaires à la relation client en location
- des services associés proposés par le loueur
- des moyens de paiement utilisés par le loueur

Accueillir le client

Découvrir les besoins et les reformuler

Proposer les services adaptés au souhait du client et argumenter la proposition

Traiter toutes les objections

Régler un matériel à la morphologie du client

Donner des conseils d'utilisation

Encaisser en utilisant un terminal de paiement

Prendre congé et assurer le suivi

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVMSM	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	17/36

Mettre en oeuvre les attitudes et les comportements professionnels adaptés à l'entretien de vente
Pratiquer l'écoute active

Appliquer les procédures d'encaissement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	18/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Corder les raquettes

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports corde et équipe les raquettes, pour mettre à la disposition du client un produit conforme à sa commande et adaptée à sa pratique et son niveau de jeu. Dans le respect des consignes fixées, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports, en complément d'une vente de raquette, questionne le client pour identifier son niveau de jeu. Il lui propose un cordage et un plan de cordage correspondants aux souhaits exprimés. En complément il propose un grip, un antivibratoire, un équilibrage. Il répond aux questions du client, argumente et lève les objections. Il corde la raquette, le cas échéant pose un grip, un antivibratoire, équilibre la raquette. Il livre la raquette conforme à la demande du client. Il procède aux opérations d'encaissement.

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

La vente et la pose de cordage, de grip, d'antivibratoire, se fait sous l'autorité de la hiérarchie, dans le rayon raquette. L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports dispose de la documentation commerciale pour les produits dont il doit animer la vente et la pose. Il dispose de petit outillage à main et de bacs de tri sélectifs pour le montage de petits accessoires, d'une machine à corder de raquettes. Il dispose d'un système informatique pour connaître l'état des stocks et des commandes, pour demander un produit en rupture. Il met en œuvre des moyens de manutention qui n'exigent pas une autorisation de conduite. Il encaisse avec les moyens de paiement corporels, espèces et chèques et incorporels par carte de débit ou crédit.

Critères de performance

Le choix de matière du cordage est pertinent
La jauge du cordage correspond au jeu du client
Le plan de cordage est correctement choisi
La tension du cordage est adaptée à la jauge
La raquette est équilibrée

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

Connaissance:

- des différents cadres de raquettes de tennis : composition, forme
- de l'entretien des raquettes de tennis
- des différents types de cordages
- des méthodes de cordage
- de l'outillage et de la machine du cordeur
- des règles de calcul de longueur du cordage en fonction du tamis

Vérifier la tension du cordage
Vérifier l'équilibrage du manche
Contrôler le cadre
Corder une raquette
Mettre à nu un cadre de raquette
Réaliser des cordages spéciaux
Modifier un manche
Poser un grip
Equilibrer une raquette
Personnaliser la raquette par des antivibratoires, protection de tête

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	19/36

Questionner un client pour définir ses besoins
Accueillir un client dans le respect du service client

Appliquer une méthodologie logique d'intervention
Réaliser avec dextérité un geste manuel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	20/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Réparer les surfaces et les assemblages mécaniques des matériels de sport

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir d'un matériel défectueux ou détérioré, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports fait un diagnostic et répare les liaisons par vis ou rivet et le revêtement de surface d'un matériel de sport, pour remettre à la disposition du client un produit conforme à ses attentes et à la réglementation en vigueur.

Dans le respect des consignes fixées, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports répare les revêtements de surface et les liaisons mécaniques des matériels de sport. Il vérifie la réparabilité du matériel. Il répare ou colmate une surface par injection, ou pose d'un tissage résiné. Il répare une liaison mécanique par des opérations de mesure, traçage, perçage, taraudage, filetage, ajustage, collage, colmatage. Il vérifie la conformité et la solidité de sa réparation. Il consigne sur la fiche de travaux les opérations réalisées ainsi que les pièces et les consommables.

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

La réparation de surface et de liaison mécanique se fait sous la responsabilité de la hiérarchie, en atelier. L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports dispose de la documentation technique pour les matériels qu'il doit réparer et celle des produits qu'il doit manipuler. Il dispose d'outillage à main, de bacs de tri sélectifs et des équipements de protection individuels. Pour les coupes il dispose d'une scie à main et d'une tronçonneuse électroportative. Pour le traçage et la mesure il dispose d'un mètre à ruban, d'un réglet, d'un pied à coulisse, d'un micromètre, d'une jauge de profondeur, d'une jauge à filet, d'un rapporteur d'angle et de cales d'épaisseurs. Pour la réparation d'assemblages vissés il dispose d'une perceuse électroportative, de forêts, de tarauds, d'un filon, de filières, de filets rapportés et de bagues. Il dispose d'un système informatique pour connaître l'état des stocks et des commandes, pour demander un produit en rupture. Il met en œuvre des moyens de manutention qui n'exigent pas une autorisation de conduite.

Critères de performance

Les consignes de la fiche de travaux sont appliquées

Le choix des instruments de mesure est pertinent

Le traçage est précis

Le choix des outils de coupe et ajustage est adapté

Les coupes, perçages et ajustages ont la précision requise

Le trou ou la fissure est colmaté, la surface est d'aspect homogène

Les consignes de sécurité, d'hygiène et de protection de l'environnement sont appliquées

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

Connaissance:

- des outils de mesure et de leur utilisation
- des outils de traçage, coupe, perçage et de leur utilisation
- des moyens et des méthodes de réparation des filets, des taraudages
- des colles usuelles pour les matériels de sport
- des produits, tissus et résines destinés la réparation des matériels de sport

Mesurer un élément

Découper un élément

Assembler des éléments par, vis, rivets et colle

Réparer une liaison par vis

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	21/36

Appliquer un produit de rebouchage
Appliquer une résine et un tissu de composite

Rendre compte à son hiérarchique par écrit

Ordonnancer les opérations pour réparer un élément
Ordonnancer les opérations pour réparer une liaison par vis

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	22/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Préparer et entretenir les cycles

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir de cycles neufs ou usagés, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports effectue les opérations de préparation et d'entretien, pour mettre à la disposition du client un produit conforme à sa commande et à la réglementation en vigueur.

Dans le respect des consignes fixées, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports, sur demande de sa hiérarchie ou en réponse à une commande, prépare un cycle neuf pour la mise en rayon, le parc de location, la vente, il règle le cycle à la morphologie du client, il monte les accessoires choisis par le client, il met à la disposition du client le cycle. Sur commande d'un client ou pour le parc de location, avec une fiche de travaux, il réalise l'entretien sur tout type de cycle dont les vélos à assistance électriques. Il consigne sur la fiche de travaux les opérations réalisées ainsi que les pièces et les consommables.

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

La préparation et l'entretien des cycles, se fait sous la responsabilité de la hiérarchie, en atelier. L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports, dispose de la documentation technique pour les cycles qu'il doit préparer ou entretenir et celle des produits et ingrédients qu'il doit manipuler. Il dispose, d'un établi, d'un support pour cycle, d'outillage à main et de bacs de tri sélectifs. Pour la maintenance des systèmes de freinage et de suspension hydraulique il dispose de purgeur. Les équipements de protection individuels.

Il dispose d'un système informatique pour connaître l'état des stocks et des commandes, pour demander un produit en rupture. Il met en œuvre des moyens de manutention qui n'exigent pas une autorisation de conduite.

Critères de performance

Les jeux de moyeu, de potence, de boîtier de pédalier sont conformes.

L'alignement plateau de pédalier pignon de roue est correct

La transmission est lubrifiée

Les pressions de pneu sont conformes, les roues ne présentent pas de voile visible,

La roue arrière, le guidon sont correctement alignés

Les commandes du poste de conduite sont correctement réglées

Le cycle est propre et fonctionnel.

Les réglages réalisés correspondent à la morphologie du cycliste.

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

Connaissance:

- des différents types de vélos, leurs différences techniques et leurs utilisations
- des spécificités des vélos à assistance électrique
- des composants d'un vélo : cadre, roues, liaison au sol, transmission, freinage, signalisation
- des différents accessoires : porte bébé, éclairage, compteur, sacoches.
- de la réglementation des cycles et vélos à assistance électrique
- de la morphologie d'un cycliste

Contrôler les serrages et le fonctionnement du vélo

Réaliser les réglages de mise en service d'un vélo hauteur de selle, guidon, garde des commandes de frein, indexation du dérailleur de chaîne, les commandes du poste de conduite

Installer des accessoires

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSM	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	23/36

Nettoyer un cycle

Documenter les documents administratifs : carnet d'entretien, garantie

Remplacer un pneu, une chambre à air, rectifier un léger voile de roue

Remplacer les pièces d'usures du système de freinage

Nettoyer et lubrifier la transmission

Recharger une batterie d'assistance au pédalage, régler le capteur de pédalage

Remplacer une lampe, une pile du système de signalisation

Questionner oralement un client pour obtenir des informations simples

Adopter une attitude conforme avec la notion de service client

Consigner sur un formulaire des informations techniques simples

Respecter des consignes de sécurité, un mode opératoire

Réaliser avec rigueur des assemblages simples

Respecter des paramètres dimensionnels donnés

Réaliser un montage de façon ordonnée et rigoureuse

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	24/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Remplacer les organes mécaniques hydrauliques et électriques des cycles

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de cycles usagés, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports effectue la réparation des cycles, pour mettre à la disposition du client un produit en état de marche et conforme à la réglementation en vigueur.

Dans le respect des consignes fixées, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports, sur demande de sa hiérarchie ou en réponse à une commande effectue les opérations correspondantes de remise en état d'un cycle provenant d'un parc de location ou d'un client par remplacement de pièces ou d'organes. Avec une fiche de travaux il répare les cycles par remplacement des organes de liaison au sol, freinage, suspension, direction, signalisation, transmission, motorisation et gestion de l'assistance électrique au pédalage. Il consigne sur la fiche de travaux les opérations réalisées ainsi que les pièces et les consommables utilisés.

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

La réparation des cycles, se fait sous la responsabilité de la hiérarchie, en atelier. L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports dispose de la documentation technique pour les cycles qu'il doit réparer et celle des produits et ingrédients qu'il doit manipuler. Il dispose d'un établi, d'un support pour cycle, d'outillage à main et de bacs de tri sélectifs et des équipements de protection individuels. Pour la transmission il dispose des clés et extracteurs spécifiques. Pour la liaison au sol et la direction il dispose, d'un bac de recherche de fuite, de démonte pneu, d'un support de dévoilage, des clés spécifiques pour la fourche, d'un purgeur. Pour le freinage il dispose d'un purgeur. Pour le système de signalisation et d'assistance au pédalage électrique il utilise un multimètre.

Pour la mesure il dispose d'un mètre à ruban, d'un réglet, d'un pied à coulisse, d'un micromètre, d'une jauge de profondeur, d'une jauge à filet, d'un rapporteur d'angle, de cales d'épaisseurs.

Il dispose d'un système informatique pour connaître l'état des stocks et des commandes, pour demander un produit en rupture. Il met en œuvre des moyens de manutention qui n'exigent pas une autorisation de conduite.

Critères de performance

Le cycle est propre

Les pressions de pneu, les jeux à la fourche, la garde aux commandes de frein sont ajustés

La roue arrière est correctement alignée

Le circuit hydraulique de freinage est exempt d'air

Le volume d'huile dans le système d'amortissement de suspension est correct

La transmission est correctement réglée et alignée, les rapports sont correctement indexés

L'assistance électrique au pédalage est fonctionnelle

L'ordre de réparation est dûment rempli

Le tri sélectif des déchets est respecté

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

Connaissance:

- de la réglementation applicable au cycle
- de la technologie mécanique, hydraulique et électrique des différents organes des cycles
- de l'outillage spécifique de métrologie et de réparation des cycles
- du tri et du recyclage des déchets

Contrôler les composants et le fonctionnement d'un cycle

Contrôler un cadre de vélo vérification de la géométrie, de l'alignement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	25/36

Remplacer les éléments de direction: fourche simple, hydraulique
Remplacer les organes de transmission: pédalier, chaîne dérailleur, roue libre
Remplacer les organes du système de freinage mécanique, hydraulique, sur jante, sur disque
Remplacer les organes de la liaison au sol, mécanique, hydraulique
Dévoiler, déssauter une jante
Remplacer les organes de la signalisation
Remplacer les organes de l'assistance électrique au pédalage
Vérifier le fonctionnement et les réglages de sécurité

Donner oralement une information technique en utilisant un vocabulaire simple
Remplir des documents administratifs pré établis

Réaliser des contrôles de fonctionnement en respectant ou adaptant un mode opératoire
Utiliser avec dextérité et rigueur un outillage
Anticiper les opérations à réaliser pour optimiser le temps d'intervention
Exploiter des documentations techniques pour fiabiliser le résultat d'une intervention
Respecter l'organisation du tri sélectif

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	26/36

Préparer les matériels de sport de montagne et de glisse

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de matériels neufs, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports effectue les opérations de préparation des matériels de sport de montagne et de glisse, pour mettre à la disposition du client un produit conforme à sa commande et à la réglementation en vigueur.

Il déballage le matériel neuf, vérifie son état, fait des réserves et signale tous les défauts et manques constatés. Il assemble le matériel avec les schémas de montage du constructeur. Il le règle soit à la morphologie du client pendant la livraison, soit pour sa mise en place dans l'espace de vente avec son étiquetage ou dans l'espace de location.

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

L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports travaille sous la responsabilité d'un hiérarchique en magasin de détail de matériels de sport ou dans un espace de location. Il effectue les opérations de déballage, montage et réglage dans un atelier dédié au montage et à la réparation, ou dans une partie de l'espace de vente réservé à cet effet. Le lieu dédié à la préparation est équipé de bac de tri sélectif et des équipements d'hygiène et de sécurité. Il réalise le montage seul. Il dispose des documentations, valeurs de réglages, outillages et machines conformes aux spécifications du fabricant. Le réglage pour la livraison peut se faire en présence du client.

Critères de performance

Le matériel est propre

Le montage et le réglage sont conformes

Le serrage contrôlé est respecté

L'outillage est correctement choisi en fonction de l'opération à réaliser

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

Connaissance:

- des différents types de matériels
- de la structure et de la composition des matériels en composite
- de la structure et du fonctionnement des différents types de fixations
- des normes pour le réglage des fixations

Effectuer le montage de fixations avec ou sans gabarit

Réaliser les différents réglages des fixations

Vérifier le fonctionnement et la conformité aux normes des fixations

Vérifier l'état général du matériel avant la mise en rayon de vente ou location

Ranger le matériel en rayon de vente ou location

Ecouter un client pour définir ses besoins

Donner oralement un message technique

Agir dans le sens du service client défini par le magasin

Appliquer des consignes ou des procédures

Utiliser l'outillage de façon rigoureuse

Réaliser un réglage de façon ordonnée et rigoureuse

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSM	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	27/36

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Entretenir et réparer les matériels de glisse de neige

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir de matériels usagés, l'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports entretient et répare les matériels de glisse de neige, skis, surf, qui lui sont confiés par un client ou provenant d'un parc de location. Il restitue un produit conforme aux normes de sécurité et à l'usage qui doit en être fait.

Pour l'entretien il effectue les opérations de nettoyage et de renouvellement du revêtement de surface, il remplace les éléments de fixation usés ou endommagés des skis et surf. Il nettoie et désinfecte les chaussures pour skis et surf.

Pour la réparation, il détermine si le ski ou le surf est réparable. Il colmate les trous et fissures par injection ou moulage à chaud, par pose de composite résine et fibre. Il ponce, structure le cas échéant, répare les fixations, remplace et ajuste des composants mécaniques, tels que talon, spatule ou portion de carre.

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

L'agent technicien-vendeur spécialisé en matériels de sports travaille sous la responsabilité d'un hiérarchique en magasin de détail de matériels de sport ou dans un espace de location. Il effectue les opérations d'entretien et de réparation en atelier, équipé d'établis, de ventilation, d'outillage à main, d'instruments de mesure, de bac de tri sélectif et des équipements d'hygiène et de sécurité. La manipulation des outillages, des matières d'œuvre et des machines impose le port des équipements individuels de protection. Il réalise l'entretien et la réparation seul. Il dispose des documentations, valeurs de réglages, outillages et machines conformes aux spécifications du fabricant.

Pour l'entretien de la semelle des skis et surf, il dispose d'un fer à fart, d'un racloir ou d'une farteuse.

Pour la réparation des skis et surf il dispose d'un pistolet de surmoulage, voire surmouleuse dans les grandes enseignes, d'une ponceuse à bande gros grain et grain fin pour ski et surf, d'une affuteuse de carre ou d'un jeu de limes et gabarit, d'une pierre pour structurer la semelle du ski ou surf.

Le réglage pour la mise à disposition se fait en présence du client.

Critères de performance

Les chaussures sont propres et désinfectées

La semelle du ski ou surf est plane et ne présente ni trou ni fissure

La semelle est correctement fartée

L'affutage et le dévers des carres est correct

L'intervention réalisée est conforme à la documentation technique

Le matériel après intervention est propre

Le poste de travail est rangé

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

Connaissance:

- de la structure et des composants des matériels de glisse
- du pied humain, du bootfitting
- de l'outillage spécifique nécessaire à chaque opération d'entretien ou de réparation
- de la matière d'œuvre tel que les colles, le polyéthylène les composites de résine et fibre
- du ponçage
- du surmoulage

Contrôler une planéité

Préparer une surface en vue d'une réparation

Racler, poncer une surface (manuellement, à la machine)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATV SMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	29/36

Colmater un trou, surmouler
Remettre en état un chant, une arête
Poser un empiècement sur une surface
Coller un talon, une spatule
Adapter une paire de chaussure de ski
Adapter ou confectionner un chausson
Adapter la coque d'une chaussure

Expliquer à un client les travaux réalisés ou à réaliser
Renseigner de façon claire et concise une fiche de travail

Appliquer une méthodologie logique d'intervention
Planifier le déroulement d'une intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	30/36

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Mettre en oeuvre des modes opératoires

Description de la compétence – processus de mise en oeuvre

Les interventions portent sur des matériels très différents, qui pour certains, se complexifient. Les vérifications et contrôles doivent être réalisés de façon très rigoureuse car certains dysfonctionnements peuvent mettre en danger l'utilisateur. Cela suppose de :

- connaître les spécificités des différents matériels et utiliser la documentation technique correspondante,
- réaliser ses interventions selon un protocole logique et/ou défini,
- appliquer des normes et des procédures de sécurité.

Critères de performance

Les phases d'intervention respectent un enchaînement logique.

L'intervention est réalisée dans le respect des règles ou consignes de sécurité.

Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service

Description de la compétence – processus de mise en oeuvre

L'activité implique un contact permanent avec la clientèle. Elle suppose de :

- prendre en compte les besoins et la typologie du client pour le conseiller et lui proposer une solution,
- être clair dans les explications techniques données aux clients,
- se rendre disponible et adapter son attitude pour répondre au client.

Critères de performance

Le vocabulaire utilisé est clair et précis.

L'attitude du vendeur est neutre.

Des formules de politesse sont utilisées.

Manipuler, manœuvrer, avec dextérité des outils et des équipements

Description de la compétence – processus de mise en oeuvre

La majorité des interventions réalisées dans l'atelier, sont manuelles. Elles se caractérisent par un enchaînement d'opération qui nécessite l'utilisation d'un outillage ou de machines spécifiques. Cela suppose de :

- tenir compte de la spécificité de l'intervention pour préparer et utiliser l'outillage adéquat,
- veiller à ce que les outillages utilisés n'occasionnent aucun dégât sur le matériel,
- prendre toutes les précautions pour éviter les risques de blessure.

Critères de performance

L'outillage est utilisé de façon correcte et en sécurité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	31/36

Le matériel ne présente aucune marque, déformation après intervention

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	32/36

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui 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. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui 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 spécialisation (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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	33/36

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.

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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
ATVSMS	REAC	TP-00307	05	14/10/2016	22/09/2016	34/36

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 droit 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 art ou un procédé quelconque."

