

ANNEXE 1

Référentiel des activités professionnelles

Référentiel de certification

Unités constitutives du diplôme

ANALYSE DES EMPLOIS DANS LE SECTEUR DE LA CORDONNERIE

Définition du secteur d'emploi

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

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

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

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

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

Les types d'entreprises

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

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

Environnement ou contexte professionnel

Le champ d'activités professionnelles requiert :

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

Profil et activités du titulaire du CAP Cordonnerie multiservice

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

– à la relation avec la clientèle :

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

– à la production :

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

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

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

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

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

Il maîtrise :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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