

## IDENTIFICATION DES COMPÉTENCES DU CAP Cordonnerie multiservice

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**CAPACITÉ C4 – RÉALISER, CONTRÔLER**

**COMPÉTENCE C41 – Réaliser les opérations courantes de réparation des chaussures**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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