

Brochure n° 3049

**Convention collective nationale**

IDCC : 1557. – **COMMERCE DES ARTICLES  
DE SPORTS ET ÉQUIPEMENTS  
DE LOISIRS**  
**(14<sup>e</sup> édition. – Août 2004)**

**ACCORD DU 4 NOVEMBRE 2004  
RELATIF AU CQP « MAÎTRISE PROFESSIONNELLE  
TECHNICIEN PRODUIT SPORT »**

NOR : *ASET0550163M*

IDCC : *1557*

Entre :

La fédération professionnelle des entreprises du sport et des loisirs (FPS),

D'une part, et

La fédération des employés et cadres CGT-FO ;

La fédération des services CFDT ;

La fédération nationale de l'encadrement, du commerce et des services  
CFE-CGC ;

La fédération des syndicats, commerce, services et force de vente CFTC,

D'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Vu l'accord-cadre du 25 juin 2002, sur les certificats de qualification professionnelle (CQP) ;

Vu la décision de la CPNEFP en date du 21 mars 2003 de transformer les qualifications techniques EVM reconnues par la classification professionnelle en CQP ;

Vu la décision de la CPNEFP en date du 9 mars 2004 portant approbation du cahier des charges comprenant les référentiels des 3 options du CQP ;

Vu la décision de la commission paritaire en date du 9 mars 2004 portant approbation de ces référentiels,

#### **Article 1<sup>er</sup>**

Les signataires décident la création du CQP « maîtrise professionnelle technicien produits sports » avec les 3 options suivantes :

- option technicien produits glisse ;
- option technicien en maintenance cycle ;
- option technicien produits sports de raquettes.

#### **Article 2**

Ce CQP sera délivré selon les modalités définies dans les annexes jointes au présent accord.

#### **Article 3**

Ce CQP sera intégré à la classification professionnelle en lieu et place de la mention « EVM », soit au coefficient 170.

#### **Article 4**

Le présent accord sera notifié à toutes les parties conformément à l'article L. 132-2-2 du code du travail. A l'issue du délai de 15 jours, le texte du présent accord sera déposé en application de l'article L. 132-10 du même code et son extension sera demandée conformément aux articles L. 133-8 et suivants du code du travail.

(Suivent les signatures.)

# **CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE « MAÎTRISE PROFESSIONNELLE TECHNICIEN PRODUITS SPORT »**

---

## **Option technicien produit glisse**

### **I. – NOTE D'OPPORTUNITÉ**

#### **A. – PERTINENCE DU CQP PAR RAPPORT AUX DIPLÔMES EXISTANTS**

##### **1. Antériorité de la maîtrise EVM ski**

La maîtrise EVM ski a été créée en 1993 pour répondre aux demandes des entreprises et à l'évolution de la réglementation dans le secteur (cf. I.F.3).

Nombre de maîtrises délivrées au 31 décembre 2002 : 517.

##### **2. Diplômes d'Etat ou diplômes homologués existants**

Il n'existe pas à notre connaissance de diplôme éducation nationale ou de titre homologué spécialisé dans le domaine de la maintenance et réparation des skis.

#### **B. – ENVIRONNEMENT TECHNIQUE ET ÉCONOMIQUE DE L'EMPLOI**

##### **1. Evolutions du secteur et perspectives de l'emploi dans le secteur**

Le marché des activités glisse sur neige recouvre différentes pratiques :

- ski alpin ;
- ski de fond ;
- snowboard.

Les informations concernant le marché de la distribution se réfèrent principalement à 3 sources : observatoire FPS IPSOS 2002, FIFAS (fédération des industries du sport et des loisirs, site Internet : [sport-guide.com](http://sport-guide.com)).

Le marché du matériel de sports d'hiver (skis, chaussures, fixations, bâtons) est un marché en développement : les chiffres de la saison hiver 2000-2001 font apparaître une progression de près de 5 % par rapport à la saison précédente. Cette tendance rejoint celle du marché mondial du matériel de sports d'hiver qui affiche une augmentation de 3,6 % pour l'univers alpin, 7,25 % pour l'univers snowboard et 6,16 % pour l'univers ski de fond.

Bien que l'on manque d'informations précises, on peut estimer qu'au niveau mondial environ 65-70 millions de skieurs pratiquent le ski alpin (environ 70 %), le ski de fond ou le snowboard.

Au niveau français, selon les professionnels du secteur montagne, on évalue à 7,6 millions (dont 2 millions d'étrangers) le nombre de pratiquants de sports de glisse en station en 2001. La France possède depuis plusieurs années le parc de remontées mécaniques le plus performant du monde, avec des techniques d'avant-garde (tapis d'embarquement, télécabines 12 et 16 places, téléphériques grande capacité, ascenseurs inclinés...) (1).

---

(1) Sources FIFAS.

L'étude IPSOS précitée renseigne que 31 % de la population interrogée représentative de la population française pratique un ou plusieurs sports de glisse sur neige.

Elle situe pour les 3 prochaines années le ski comme « valeur sûre » dans les intentions de pratique sportive des Français, ce qui laisse augurer que les tendances du marché devraient globalement se maintenir à court et moyen terme.

La pratique du ski participe de l'engouement pour les sports de glisse, qui concerne spécialement la classe d'âge de 10 à 35 ans et qui bénéficie de la médiatisation des sports d'hiver auprès d'une clientèle internationale.

C'est également un secteur marqué par le dynamisme des fabricants, l'investissement dans la recherche-développement et, par conséquent, le renouvellement annuel des gammes dont la technicité vise autant les produits de haut de gamme que les produits de moyenne gamme (recherche de la facilité de progression, confort...)

Dans ce contexte, les professionnels du commerce ont un rôle important à jouer que précise la FIFAS (fédération des industries du sport et des loisirs) :

- un rôle économique : la diversification des pratiques de glisse sur neige, en particulier le snowboard et le ski parabolique, nécessite des personnels attentifs à ces nouvelles demandes, à leur prise en compte et à l'accueil des nouveaux pratiquants, dont dépend l'équilibre économique des entreprises ;
- un rôle technique : les produits se multiplient, leur technicité s'accroît, et le pratiquant lui-même est de plus en plus expert. Les exigences sollicitées des conseillers techniques ski sont de plus en plus importantes et ses compétences par conséquent essentielles ;
- un rôle au niveau de la sécurité : respect des règles de conduite sur les pistes, utilisation du matériel, sécurité en montagne. Le magasin est un des premiers contacts entre le pratiquant et son lieu de séjour, un moment privilégié pour délivrer des messages simples mais convaincants (cf. point 2).

#### L'emploi dans le secteur

En l'absence de données précises sur le secteur spécifique de la distribution ski, les chiffres sociaux de la branche publiés par la FPS servent de référence pour qualifier l'emploi dans ce secteur :

- progression du nombre de salariés depuis 10 ans, soit 43 565 salariés en 2000 dont 2 214 nouveaux embauchés ;
- 51 % de l'effectif est occupé dans des établissements de moins de 20 salariés.

L'évaluation des emplois correspondant à la qualification de conseiller technique ski est réalisée à partir des données sur les entreprises distributrices. Ce secteur comptabilise :

- 1 000 magasins en stations de montagne qui emploient en moyenne 3 vendeurs skiman par magasin ;
- 200 GMS multisport qui emploient en moyenne 3 vendeurs skiman par magasin ;
- 1 000 magasins multisport ayant un rayon ski qui emploient en moyenne 1 vendeur skiman par magasin.

Soit une estimation de 4 600 emplois, non compris les emplois exercés dans les GSA.

Il est également difficile d'identifier précisément les flux d'embauches dans le secteur. Un indicateur peut cependant être apporté par le CNPC par lequel transitent des offres des distributeurs, bien qu'il ne représente qu'une fraction du marché de l'emploi. Les statistiques des 3 dernières années font état de 150 offres d'emploi en moyenne par an, non compris les offres correspondant à la conclusion de contrats de qualification par les entreprises au nombre de 200 en moyenne par an (chiffres 2000-2003).

## **2. Evolutions réglementaires et technologiques**

Le champ professionnel du conseiller technique ski se caractérise par des exigences croissantes de la réglementation en matière de sécurité et des évolutions technologiques liées aux produits.

Le sport de glisse, pratique à risque, nécessite des conseillers techniques capables d'assurer aux pratiquants, qui à 87 % ne pratiquent qu'occasionnellement les sports de glisse, la sécurité totale des matériels. Il leur revient également de participer à l'information et à la sensibilisation de ces sportifs sur les risques liés à l'environnement de la montagne. Dans le domaine des sports d'hiver, le thème de la sécurité est plus que jamais d'actualité, qu'il s'agisse de la sécurité sur les pistes ou de la sécurité hors-piste.

Par suite, la création de la maîtrise EVM ski a été consécutive à l'émergence d'une demande de plus en plus pressante de la profession, fabricants et distributeurs, également impliqués dans la prévention des accidents liés aux pratiques de glisse sur neige.

L'enjeu est de faire émerger une véritable catégorie de professionnalité à la fois technique et commerciale, du fait de la complexité spécifique du produit, autant que des réglementations qui lui sont attachées en matière de sécurité. L'EVM ayant pour conséquence d'assurer aux conseillers techniques la reconnaissance de leur compétence qui participe également de la valorisation des magasins qui les emploient.

Le caractère saisonnier de l'emploi, confère à la reconnaissance des compétences acquises, une importance capitale pour les titulaires de l'EVM, les employeurs et les clients.

La norme AFNOR NF X 50.007 a officialisé en 2000 cette exigence pour les loueurs des matériels de ski alpin, de piste et de surf ; la qualification du personnel constituant un des critères déterminants d'attribution de la norme.

Les buts poursuivis par la commission de normalisation, clarifier le service de location de matériels de sports d'hiver, faire valoir le professionnalisme des loueurs, a comme problématique incidente de préparer l'Europe, grâce à un référentiel métier s'appuyant sur des critères objectifs.

Par suite, la norme, élaborée au sein d'une commission de normalisation réunissant tous les acteurs économiques, techniques et institutionnels concernés (1), définit la qualification du conseiller technique ski, en se référant en premier lieu à la maîtrise EVM ski : « 4.2 Personnel. Il doit y avoir au

---

(1) AFNOR, FPS, Pouvoirs publics (DGCCRF) magasins et centrales d'achats, fabricants, associations de consommateurs, associations du milieu de la montagne, médecins de montagne et centre de formation.

moins une personne ayant les compétences de conseiller technique ski (ou skiman) par magasin. Cette personne doit satisfaire à au moins 3 exigences suivantes : a) Être titulaire de la maîtrise EVM... »

Ainsi, le travail du conseiller technique ski est au cœur de la norme AFNOR ; la maîtrise EVM constituant aujourd'hui la qualification spécialisée, qui valide les compétences techniques propres à l'entretien, au réglage, à la réparation des matériels et à l'information, au conseil aux clientèles sur les matériels.

Si la norme AFNOR a visé spécialement les loueurs de matériels, c'est que cette activité est très importante pour la distribution glisse sur neige : en effet, conséquence du caractère occasionnel des pratiques, 60 % des skieurs fréquentant les stations françaises louent leur matériel. C'est, en conséquence, une part importante de la distribution qui se trouve concerné par ces nouvelles exigences.

Cette évolution normative s'explicite également au regard des évolutions technologiques qui nécessitent des vendeurs techniques spécialistes de leur produit. Avec les innovations technologiques des matériaux utilisés dans la construction des skis, le conseil devient plus complexe. Les tendances ski et snowboard affichent une technicité accrue : le choix des constructeurs devient plus technique : travail sur les matériaux composites, les semelles de glissement en polyéthylène. Les avancées technologiques ouvrent la voie à des planches plus performantes et polyvalentes (technologie VAS, X-Frame, Dualtech...) et sécuritaire : travail sur les fixations notamment.

Il faut également remarquer les progrès importants réalisés sur la technologie des bottes (snowboard) : présence de différents types de matériaux créant plusieurs niveaux de densité afin d'augmenter la performance du produit.

La clientèle, de plus en plus informée sur les caractéristiques des matériels, devient plus exigeante sur la qualité et la diversité des services apportés par les magasins. Symptomatique à cet égard, l'évolution récente de l'augmentation des achats directs (hors location) est à 80 % constituée de produits de très haut de gamme, achetés principalement dans les magasins de station.

Elle attend du vendeur technicien ski une compétence reconnue en termes de technologie et maintenance : connaissance des matériaux, préparation, entretien, réparation du ski.

Evoluant dans un marché en plein essor, le conseiller technique et commercial ski procède à toutes les interventions techniques (fartage, réparation...) sur le ski et réalise les actes de vente. Comme l'intitulé de son emploi l'indique, il doit posséder à la fois des compétences techniques et des compétences commerciales.

## C. – CONTEXTE PROFESSIONNEL

### 1. Emplois concernés. – Définition des emplois

Dénomination de l'emploi type : conseiller technique ski.

Dénomination usuelle : skiman, vendeur skiman. Autres dénominations : technicien d'atelier expert, conseiller technicien ski expert, vendeur technicien ski, conseiller technique et commercial ski, vendeur qualifié ski.

Mission : le conseiller technique ski est chargé, sous l'autorité hiérarchique du responsable matériel, du bon fonctionnement des espaces vente matériel et location, du réglage, de la maintenance et de l'entretien des matériels, y compris en matière d'hygiène, du conseil et de la vente à la clientèle. Il peut également participer à l'approvisionnement et à l'organisation des rayons.

## 2. Types d'entreprises concernées

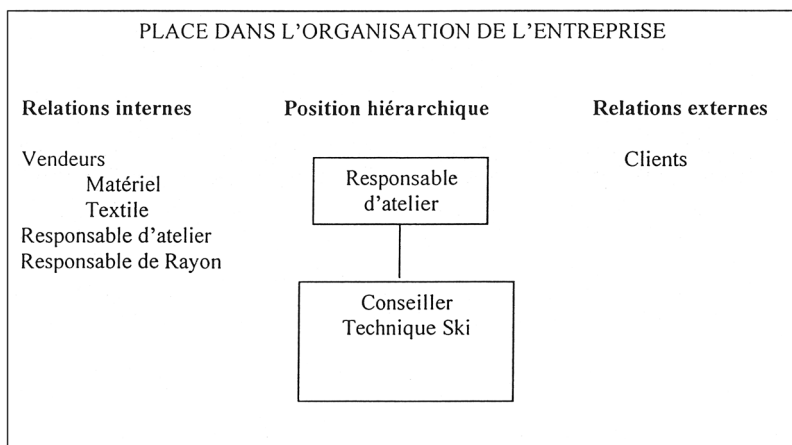
Sont concernés par l'emploi les distributeurs et les loueurs de skis.

La répartition de l'emploi s'opère entre les principales catégories de distributeurs :

- détaillants spécialisés : magasins de montagne et magasins de plaine ;
- grandes surfaces spécialisées et multisport.

## 3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le conseiller technique ski est placé sous l'autorité hiérarchique du responsable matériel ou, selon les entreprises, sous l'autorité du responsable du rayon ski, également responsable du matériel de son rayon.



## D. – CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

L'emploi s'exerce en magasin de station ou de plaine, mais peut également s'exercer dans des structures de loisir sportif.

L'activité du conseiller technique ski est orientée vers une nécessaire polyvalence technique et commerciale.

Les horaires de travail sont ceux du magasin et la pratique des heures supplémentaires est possible. Le travail journalier réserve des périodes de forte pointe d'activité pendant lesquelles le salarié doit gérer l'affluence et le stress. L'emploi s'exerce généralement au sein d'une équipe composée de plusieurs conseillers techniques ski. L'analyse des offres d'emploi fait apparaître une nette prédominance d'emplois saisonniers à temps plein.

## **E. – PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION POUR LES TITULAIRES DE CQP**

Les titulaires de la maîtrise EVM peuvent, après expérience professionnelle, accéder de droit au diplôme homologué de niveau IV : vendeur conseiller sport polyvalent. (normalement accessible aux candidats titulaires d'un diplôme de niveau IV). Cette continuation d'étude est spécialement importante pour permettre une intégration durable dans le secteur, dans la mesure où les emplois de conseillers techniques ski sont en majeure partie des emplois saisonniers.

Dans l'intervalle, des formations techniques sur des produits « été » peuvent apporter une polyvalence qui favorise la double intégration professionnelle en station touristique d'hiver et d'été.

## **F. – ASPECTS QUANTITATIFS**

Il existe 2 voies d'accès au CQP :

- accès par la formation, principalement par la voie du contrat de qualification ;
- accès par la validation des acquis de l'expérience, réservée aux salariés en activité.

Actuellement, les maîtrises EVM sont délivrées au rythme de 50 diplômes par an dans la proportion de 2/3 par la voie de la formation et 1/3 par la voie de la VAE. Le taux de réussite est de l'ordre de 40 %.

Cependant, les développements attendus de la norme NF X 50.007, peuvent ouvrir des perspectives de développement plus importantes.

## **II. – CAHIER DES CHARGES DU CQP**

### **MAÎTRISE PROFESSIONNELLE TECHNICIEN PRODUITS GLISSE**

#### **A. – DÉFINITION DES PUBLICS CONDITIONS D'OBTENTION DES CQP**

1. La maîtrise professionnelle technicien produit glisse, s'adresse aux catégories de publics suivant :

- prioritairement :
  - aux jeunes de 18 à 25 ans dans le cadre du contrat de qualification, du contrat ou période de professionnalisation ;  
L'emploi de conseiller technique ski concerne majoritairement des populations jeunes et constitue un tremplin pour l'insertion durable dans le secteur de la distribution sport et d'une manière générale une voie d'insertion professionnelle pour des jeunes sans qualification ;
  - aux personnes issues de la profession, en situation d'emploi, souhaitant valider les compétences acquises par l'expérience professionnelle ;
  - aux salariés de la branche, dans le cadre des actions de formation professionnelle continue ;
- aux personnes issues de la profession, en recherche d'emploi et souhaitant acquérir une qualification propre à faciliter leur insertion ;



- aux salariés ou demandeurs d'emploi relevant d'une autre branche et souhaitant une reconversion professionnelle.

## **2. Conditions d'obtention du CQP**

Le CQP peut être délivré aux personnes qui remplissent l'une des deux conditions suivantes :

1. Avoir suivi les actions de formation définies dans le référentiel de formation ;
2. Justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 3 saisons dans le métier.

Pour obtenir le CQP, le candidat doit avoir réussi à l'examen de certification du CQP.

### **B. – RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

Le titulaire de la maîtrise professionnelle technicien produit ski exerce ses fonctions dans le cadre des ateliers de réglage, entretien, réparation de tout type de matériel de glisse sur neige et dans le cadre de la vente et de la location des matériels.

#### **1. Atelier**

Il effectue les opérations complètes de vérification, réglages, préparation à la vente ou à la location des skis.

Il diagnostique les problèmes techniques les plus courants et leurs conséquences au niveau du pratiquant.

Il effectue l'entretien, la réparation, le séchage et l'aseptisation (chaussures, casques) des matériels de location. Il assure les mêmes services pour les clients du magasin selon la procédure définie (devis : prix + délais).

Il informe le responsable matériel de tous problèmes techniques récurrents sur les matériels.

Il participe, selon la procédure définie, au rangement et à l'organisation du magasin.

Il entretient les machines.

Il assure le rangement des outils et le nettoyage de l'atelier.

Il s'assure que les machines sont bien éteintes à la fin de la journée.

Il réalise les inventaires matériels sur instruction du responsable de l'atelier.

#### **2. Location**

Il assure l'accueil location selon les règles de base.

Il prend en charge le client, s'informe de ses besoins et le conseille.

Il sensibilise le client aux risques d'avalanche, des pratiques hors piste et autres risques liés à la montagne.

- Il remplit la fiche de location selon les procédures définies.
- Il vend les assurances appariées à la location.
- Il établit les devis de location selon les procédures définies.
- Il vend les produits complémentaires (lunettes, gants, crème solaire...).

### 3. Vente

- Il prend en charge le client, s'informe de ses besoins et le conseille.
- Il assure la vente des produits, matériels et accessoires.
- Il veille à la bonne présentation des produits sur les présentoirs.
- Il informe le responsable matériel de toute rupture de stock.
- Il réalise les inventaires demandés par le responsable matériel selon les procédures définies.
- Il assure le rangement de la surface de vente.
- Il participe, selon les procédures définies, au nettoyage du magasin.

### C. – RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Le titulaire de la maîtrise professionnelle technicien produit glisse possède des compétences techniques et commerciales qui lui permettent de s'adapter et d'évoluer à la fois dans le cadre de l'atelier, dans la surface de vente et dans la surface de location du magasin. Il possède des qualités de rigueur, de sérieux, d'autonomie ; il a le sens des relations humaines, il aime le contact avec le client, il a une présentation sportive.

#### *Compétences techniques*

Etre capable de déterminer les paramètres techniques appropriés à chaque type de pratiquant et de pratique :

- évaluer les caractéristiques morphologiques et anatomiques de l'utilisateur ;
- identifier le niveau et le type de pratique ;
- en déduire les critères de choix des matériels (skis, fixations, bâtons, chaussures, casque) en fonction des tableaux de correspondance en vigueur.

Effectuer les opérations de montage, réglage, vérifications, à la vente ou à la location dans le respect des normes imposées :

- vérifier la propreté générale des matériels avant la location ;
- monter et régler les fixations en fonction des normes de serrage des fabricants ;
- vérifier le bon état des semelles et le bon affûtage des carres ;
- vérifier l'intégrité et le bon fonctionnement des crochets et systèmes de fermeture des chaussures, l'usure des semelles ;
- vérifier le bon état des bâtons (dragonnes et rondelles) ;
- vérifier le fonctionnement de la jugulaire et boucle d'attache des casques.

Diagnostiquer des dysfonctionnements :

- établir la liste des anomalies susceptibles de créer le dysfonctionnement ;
- associer à chaque anomalie le ou les éléments défectueux ;
- identifier un ordre logique, chronologique de vérification en fonction du type de dysfonctionnement ;
- identifier la cause des défaillances.

Effectuer l'entretien et les réparations courantes :

- entretenir le matériel dans des conditions optimales d'hygiène ;
- entretenir les fixations, casques, conformément aux instructions des fabricants ;
- assurer le séchage des chaussures et des casques ;
- changer les embouts avant et arrière des chaussures, changer les crochets ;
- surmouler, poncer, affûter, farter des skis, des snowboards.

Renseigner une fiche technique d'intervention, selon les normes.

Organiser son poste de travail :

- identifier les pièces et outillages nécessaires à l'intervention et définir leur référence ;
- disposer rationnellement les outillages et pièces détachées à utiliser ;
- organiser son espace de travail pour permettre l'entretien des matériels ;
- remettre le poste de travail en situation opérationnelle en vue d'une future utilisation ;
- assurer l'entretien courant de l'outillage et des équipements utilisés sur le poste de travail ;
- organiser le rangement des matériels de location ;
- organiser son espace de travail pour permettre le séchage des matériels.

### *Compétences commerciales*

Etre capable de :

- accueillir le client selon les règles ;
- créer le contact ;
- déceler les besoins, les motivations du client ;
- chercher-trouver l'adéquation produit-client ;
- orienter le client vers le type de produit correspondant à sa pratique et à sa morphologie ;
- structurer un argument en caractéristiques, avantages, bénéfices, compte tenu des contraintes spécifiques du produit et du pratiquant ou du service ;
- informer le client sur les procédures d'utilisation du produit, en s'assurant qu'elles sont bien comprises ;
- informer le client sur les conditions de réparation des produits en s'assurant qu'elles sont bien comprises ;
- communiquer au client toute information complémentaire ;
- proposer une vente complémentaire ;

- établir un devis selon les procédures définies ;
- établir une fiche de location selon les procédures définies ;
- proposer et informer le consommateur des conditions de garantie (casse et vol).

#### *Compétences en matière de sécurité*

Etre capable de :

- déceler les produits inaptes à la location, dans le respect des normes imposées ;
- informer le client sur les risques liés à l'utilisation du matériel et à la pratique ;
- s'informer et informer les consommateurs sur les risques d'avalanche, conditions climatiques, conditions de pratiques sur piste et hors piste.

#### *Compétences de gestion*

Etre capable de réaliser des inventaires selon les procédures définies.

Comprendre à quoi sert un inventaire.

#### *Compétences de communication*

Etre capable d'acquérir le vocabulaire technique de base :

- décrire et expliciter les données techniques ;
- exploiter, comprendre et commenter les fiches produit ;
- exploiter, comprendre et commenter les guides techniques ;
- exploiter, comprendre et commenter la norme location NFX 50-007.

Communiquer avec le groupe :

- avoir conscience de l'autre ;
- maîtriser son ressenti et ses émotions ;
- écouter et prendre en compte les interventions du groupe.

Informier :

- signaler les événements, les problèmes, en temps ou selon les procédures.

Rechercher des informations sur les produits :

- identifier les différentes sources d'information ;
- identifier les personnes ressources.

#### *Connaissances associées*

Spécifications techniques des produits.

Pratiques sportives.

Normes et règles de sécurité.

L'environnement du ski.

Le marché.

### **D. – RÉFÉRENTIEL DE FORMATION**

#### **1. Programme de la formation**

##### **DURÉE**

La durée de la formation varie en fonction des dispositifs de formation et doit être adaptée aux publics accueillis pour considérer les niveaux d'entrée et les validations partielles de modules.

Les durées indicatives de la formation sont :

- de 250 heures de formation en centre et 4 mois de formation en entreprise dans le cadre du contrat ou de la période de professionnalisation ;
- de 210 heures de formation professionnelle continue en centre et au minimum 4 mois de pratiques professionnelles attestées en entreprise ;
- de 350 heures de formation professionnelle continue en centre et 8 semaines de stage en entreprise.

## ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

### **Techniques de produits et matériels**

#### *Technologie et maintenance*

#### Evaluation des niveaux techniques

Module entretien réparation, préparation du ski.

Théorie :

- matériaux utilisés ;
- fabrication skis, différentes structures ;
- choix du matériel ;
- étude des paramètres dimensionnels ;
- étude des paramètres mécaniques ;
- étude des différentes lignes de cotes ;
- étude des différentes familles de ski ;
- positionnement du produit dans un rayon ;
- connaissance des nouveaux concepts ;
- étude des tendances nouvelles glisses.

Atelier :

- montage fixation, réglage, perçage ;
- réglage personnalisé pour la sécurité du consommateur ;
- diagnostic réparation ski ;
- surmoulage semelle (pistolet, surmouleuse) ;
- ponçage, mise à plat ;
- affûtage carre ;
- finition, fartage, polissage ;
- affûtage carre manuel, course et finition ;
- principe et pratique d'une ponceuse à pierre, planéité du ski.
- préparation des skis courses.
- structuration semelle.
- utilisation des différents farts.

Module entretien réparation préparation du snowboard.

Théorie :

- historique ;
- descriptif d'une planche et de sa fabrication ;

- matériaux ;
- paramètres dimensionnels et mécaniques ;
- concepts fabricants ;
- connaissances des segmentations : free ride, free carre, free style, alpin ;
- étude des tendances ;
- choix des angles et écarts de pied ;
- connaissances et descriptifs des différentes fixations et chaussures, coque, plaque, step-in.

#### Atelier :

- surmoulage ;
- ponçage ;
- mise à plat ;
- affûtage, fartage ;
- personnalisation des réglages : fixation chaussures ;
- changements et pose d'inserts.

Module entretien réparation, préparation des chaussures.

#### Théorie :

- connaissances techniques des chaussures :
  - étude des 3 concepts principaux ;
  - leurs avantages et inconvénients ;
  - les matériaux.
- podologie et biomécanique du pied :
  - anatomie du pied ;
  - le squelette ;
  - les différentes formes de pied et ses appuis ;
  - les problèmes du pied spécifiques à l'homme et à la femme ;
  - le diagnostic et les solutions ;
- les différents chaussons :
  - les matériaux ;
  - fabrication du chausson ;
  - les concepts ;
  - personnalisation morphologique.

#### Atelier :

- déformation de la coque (étude de cas) ;
- adaptation chaussons (étude de cas) ;
- adaptation semelle (étude de cas).

#### Vente :

- étude du pied ;
- choix du produit et de la pointure.

#### Module organisation de l'atelier :

- procédures d'organisation et d'administration de l'atelier.

## *Produits associés*

### Textile :

- vocabulaire ;
- les tissus : étude des fiches techniques : composition, applications spécifiques au sport de glisse ;
- les paramètres de différences des matières ;
- noms commerciaux et caractéristiques ;
- textile protection et confort ;
- code d'entretien des textiles ;
- grilles internationales des tailles.
- importance du rayon textile dans un magasin, les marques leaders de chaque rayon.

### Accessoires :

- le casque (différents modèles et spécificités, les matières, les formes, les réglages, la personnalisation, les marques) ;
- la lunetterie (différents types de verre, de monture, anatomie de l'œil, la lunette sportive).

## **Environnement du ski**

### *Dynamisation du magasin par le service à la clientèle*

Connaissance du marché du ski.

Service location.

Produits touristiques liés au ski.

CD-rom d'animation dans le magasin.

Autres services à la clientèle.

### *Environnement et sécurité*

#### Environnement station de ski :

- service de pistes ;
- école de ski ;
- club des sports.

Nivologie, sécurité station.

## **Commerce et gestion**

### *Techniques de vente et de communication*

#### Techniques de vente :

- les phases essentielles de la vente :
  - l'accueil ;
  - la découverte des attentes et des besoins du client ;
  - la recherche de ses motivations ;
  - la présentation des articles et l'argumentation structurée ;
  - la réponse aux objections du client ;
  - la conclusion de la vente ;
- les ventes complémentaires ;

- la conclusion générale de la vente ;
- techniques de vente adaptées aux différents produits glisse sur neige ;
- techniques de communication et de recherche d'emploi.

Techniques de gestion du parc de location :

Procédures d'organisation et d'administration du parc de location :

- procédures d'enregistrement des matériels (entrées/sorties) ;
- organisation de la surface de location.

Gestion de l'attente client :

- accueil du client ;
- gestion du flux client.

Merchandising :

- agencement du magasin ;
- organisation d'actions de promotion ;
- mise en place du produit.

## **2. Recrutements**

Un positionnement des candidats à l'entrée en formation doit être systématiquement réalisé pour évaluer la motivation, les aptitudes techniques et commerciales. La connaissance, la pratique ou/et la motivation pour les pratiques de glisse sur neige doivent également être vérifié.

Les outils et méthodologie de positionnement proposés par les organismes de formation constituent un des critères déterminants d'agrément de ces organismes pour la mise en œuvre des actions de formation.

## **3. Modalités d'organisation de la formation**

La formation peut être organisée en formation continue ou en formation par alternance.

### **2.1 Modalités d'organisation en formation continue**

Publics : adultes justifiant d'une expérience professionnelle minimale de 2 années, prioritairement dans le domaine de la distribution du sport loisir.

Programmation :

La formation est réalisée en continue ou de façon modulaire.

Dans le cadre de la formation longue durée (350 heures), un module d'expérience en entreprise est organisé à l'issue de la formation en centre. Pendant la période de stage en entreprise, le stagiaire bénéficie de l'encadrement et du suivi de l'organisme de formation et d'un tuteur désigné par l'entreprise d'accueil. Ce stage donne lieu à un rapport.

Dans le cadre de la formation courte durée (6 semaines) le stage est remplacé par une période d'activité professionnelle, d'une durée minimale de 4 mois. Dans certains cas, il peut être tenu compte de l'expérience professionnelle antérieure à l'entrée en formation, sous réserve qu'elle se réfère à des pratiques correspondant au référentiel de compétences du CQP.



La certification n'est accessible qu'à l'issue de la période de stage ou de pratiques en entreprise.

Les outils, moyens et méthodologie de suivi produits par les organismes de formation, constituent un des critères déterminants d'agrément de ces organismes pour la mise en œuvre des actions de formation.

## 2.2. Modalités d'organisation en formation par alternance

Publics : à titre principal, jeunes de 18 à 25 ans sous statut de contrat de qualification ou contrat de professionnalisation.

### Organisation

La formation est réalisée en alternance entre le centre de formation et l'entreprise d'accueil du jeune.

Entreprise d'accueil : l'entreprise d'accueil doit effectuer des activités de vente, entretien ou de location de produits skis.

Le centre de formation est responsable de la coordination et de la cohérence de la formation en centre et en entreprise.

A ce titre, il met en place un dispositif de suivi individuel du stagiaire, qui intègre :

- des outils de liaison avec l'entreprise d'accueil qui identifient notamment la progression pédagogique en centre et en entreprise, pour l'ensemble de la période de formation ;
- la désignation d'un enseignant référent du stagiaire ;
- l'information et la formation des tuteurs.

Les outils, moyens et méthodologie de suivi produits par les organismes de formation, constituent un des critères déterminants d'agrément de ces organismes pour la mise en œuvre des actions de formation.

### Planification

La formation est réalisée en alternance entre le centre de formation et l'entreprise d'accueil sur une durée de 6 mois.

La programmation de l'alternance doit permettre d'assurer aux jeunes les bases des compétences techniques avant l'intégration en entreprises.

La planification doit tenir compte des intérêts du jeune et de la structure d'accueil eu égard à la saisonnalité de la distribution des produits ski.

### Programmation indicative :

Octobre à décembre, centre de formation : 7 semaines.

Décembre à avril, entreprise.

Avril, centre de formation : 3 jours.

La certification est organisée à la fin du contrat de qualification ou de professionnalisation.

## E. – MODALITÉS DE VALIDATION ORGANISATION DE LA CERTIFICATION

Le CQP « maîtrise professionnelle technicien produit glisse » valide un niveau V de qualification reconnu par la convention collective au coefficient 170.

L'organisation de la certification est réalisée dans les mêmes conditions quel que soit le mode d'accès au CQP.

### Organisation de la certification

La certification se déroule en deux parties :

- une partie théorique ;
- une partie technique en atelier.

La partie technique n'est accessible qu'aux candidats ayant obtenu au moins une moyenne de 12/20 à la partie théorique.

### Obtention du CQP

Pour obtenir la certification le candidat doit justifier d'au moins :

- une note égale à 12/20 aux épreuves théoriques ;
- une note égale à 15/20 aux épreuves pratiques.

Soit un minimum de 27/40 pour l'obtention de la certification de technicien produits glisse.

## PREMIÈRE PARTIE DE L'EXAMEN : PARTIE THÉORIQUE

La première partie de l'examen, notée sur 20 points, est constituée de 3 modules :

- module 1 : pratiques en atelier (réparation, entretien...);
- module 2 : techniques produits ;
- module 3 : environnement du ski

Chaque module est assorti d'un coefficient :

- module 1 : notation sur 10 points ;
- module 2 : notation sur 25 points ;
- module 4 : notation sur 5 points.

Organisation de l'examen :

L'examen est organisé sous forme de questionnaires : QCM, questions ouvertes, questions fermées, résolution de problématiques techniques.

Toute mauvaise réponse entraîne une pénalité de 1 point.

### *Module 1 : pratiques en atelier*

Objectifs :

- vérifier les connaissances techniques du candidat et les aptitudes à diagnostiquer et résoudre les problèmes posés en termes de réparation et d'entretien ;
- vérifier les capacités à interpréter / utiliser les fiches techniques.

### *Module 2 : techniques, produits*

Objectifs :

- vérifier les connaissances techniques du candidat dans les domaines des produits glisse sur neige (dont fixations, chaussures) ;
- vérifier les connaissances sur les normes de sécurité attachées aux produits ;
- vérifier les aptitudes à diagnostiquer les problèmes techniques les plus courants et leurs conséquences au niveau du pratiquant ;
- vérifier les capacités à résoudre les problèmes ;
- vérifier l'aptitude à conseiller/diagnostiquer le ski adapté en fonction des portraits type de pratiquants.

Pour ces deux modules, seront utilisés notamment des questionnaires sous forme de problématiques techniques qui impliquent la capacité du stagiaire à :

- diagnostiquer un problème ;
- trouver les causes ;
- apporter les solutions.

### *Module 3 : environnement des sports de glisse*

#### Objectifs :

- vérifier les connaissances sur :
  - les risques liés à l'environnement et à la pratique des sports de glisse sur neige (nivologie) ;
  - le marché du ski : distribution, fabricants et leurs concepts ;
  - l'environnement du marché du ski : fédérations, connaissance des pratiquants et des consommateurs ;
  - les événements liés à la pratique du sport compétition et du sport de loisir.

## DEUXIÈME PARTIE DE L'EXAMEN : ÉPREUVE PRATIQUE ATELIER

La deuxième partie de l'examen, notée sur 20 points, est constituée de 6 mises en situation obligatoires :

Chaque mise en situation est notée de façon différenciée :

Mise en situation 1 : 3 points.

Mise en situation 2 : 5 points.

Mise en situation 3 : 4 points.

Mise en situation 4 : 4 points.

Mise en situation 5 : 2 points.

Mise en situation 6 : 2 points.

Un module optionnel langue étrangère peut être présenté par le candidat qui a réussi aux deux parties obligatoires de l'examen.

Au choix : anglais, italien, espagnol, allemand, noté sur 3 points.

Organisation de l'examen

L'épreuve pratique se déroule de la façon suivante :

Le candidat tire au sort un numéro « déterminant » :

- un lot de matériel ;
- un portrait skieur (sexe, âge, taille, poids, niveau, façon de skier, pratique recherchée) ;

1. Chaque candidat se voit attribuer (suite au tirage au sort) 2 skis avec un défaut spécifique.

Critères d'évaluation :

- durée : temps limité (5 minutes maximum, tout dépassement entraîne une pénalité de 1 point) ;
- qualité : il doit déceler chaque défaut et donner leur incidence lors de l'utilisation sur ski sur neige.

2. Montage et réglages adaptés au portrait skieur de 2 fixations avec possibilité de consultation de fiches techniques fabricant :

- 1 fixation alpine tirée au sort parmi un échantillonnage de fixations alpines ;
- 1 fixation tirée au sort parmi :
  - 1 fixation de fond ;
  - 1 fixation de randonnée ;
  - 1 fixation de snowboard.

Critères d'évaluation :

- durée : temps limité (20 minutes maximum, pénalité de 1 point par fraction de dépassement de 5 minutes) ;
- qualité respect :
  - du réglage « fabricant » ;

- de la sécurité pour le consommateur ;
- de la sécurité du montage de la fixation sur le ski.

3. Réparation au pistolet d'une semelle endommagée, avec ponçage et mise à plat et fartage

Critères d'évaluation :

- durée : temps limité (20 minutes maximum, pénalité de 1 point par fraction de dépassement de 5 minutes) ;
- qualité :
  - respect de la chronologie de l'intervention : surmoulage, ponçage, affûtage, fartage ;
  - qualité du travail rendu.

4. Affûtage machine d'une paire de skis avec finitions

Critères d'évaluation :

- durée : temps limité (10 minutes maximum, pénalité de 1 point par fraction de dépassement de 5 minutes) ;
- qualité :
  - adaptation de l'affûtage aux conditions terrain (neige dure, neige douce) ;
  - finitions.

5. Fartage, polissage, finition

Critères d'évaluation :

- raclage du fart ;
- adaptation à la température de la neige.

6. Vente, conseil

Le candidat doit simuler une vente parmi un lot de skis ou de chaussures de marques, de tailles et de techniques différentes, repérés par une fiche technique descriptive, auprès du portrait skieur tiré au sort.

Critères d'évaluation :

- comportement commercial (élocution, dynamisme, sourire...) : 1/5 ;
- respect des étapes de la vente : 1/5 ;
- capacité à diagnostiquer le besoin du client : 1/5 ;
- pertinence des propositions /argumentation : 1/5 ;
- capacité à répondre aux objections : 1/5.

7. Option langues étrangères

Au choix parmi anglais, italien, espagnol ou allemand.

Simulation d'une opération de location auprès du client portrait client-skieur tiré au sort.

Critères d'évaluation :

- critères de la mise en situation 6, vente conseil : 1/3 ;
- expression linguistique : 2/3.

ANNEXE I

**Grilles d'évaluation**

*CQP*  
*Maîtrise professionnelle*  
*Technicien produits glisse*

Session du .....

Candidat :

Nom .....

Prénom .....

Mode d'accès à l'examen :

VAE ..... ☐

Contrat de professionnalisation ..... ☐

Période de professionnalisation ..... ☐

Formation continue courte ..... ☐

Formation continue longue ..... ☐

Responsable de l'évaluation .....

Notes obtenues par le candidat :

Epreuve théorique ..... /20  
(minimum 12/20)

Epreuve pratique atelier ..... /20  
(minimum 15/20)

Total ..... /40

Avis du responsable de l'évaluation :

Signature

Favorable ..... ☐

Non favorable ..... ☐

Remarques éventuelles :

## ÉVALUATIONS

### I. – Evaluation épreuve théorique

MODULE	MOYENNE qualifiée	NOMBRE de fautes	NOTATION
Module 1 (*) pratiques en atelier	6		/10
Module 2 (*) techniques produits	15		/25
Module 3 environnement	3		/5
TOTAL	24		/40
(*) La moyenne qualifiée est impérative pour ces modules.			

Toute mauvaise réponse entraîne une pénalité de 1 point.

Résultat ...../20  
(minimum 12/20)

Admis à passer les épreuves pratiques : OUI ☐ NON ☐

### II. – Evaluations pratiques atelier

#### Epreuve 1. – Diagnostic

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Durée	
Défauts décelés	



CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Identification des incidences	
Note attribuée	/3

### Epreuve 2. – Montage et réglage fixations

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT		
	Fixation 1	Fixation 2	Fixation 3
Durée			
Respect réglage « fabricant »			
Respect sécurité consommateur			
Respect sécurité montage sur ski			
Note attribuée	/5		

### Epreuve 3. – Réparation semelle au pistolet

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Durée	
Respect chronologie intervention	
Qualité travail rendu	
Note attribuée	/4

#### Epreuve 4. – Affûtage machine

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Durée	
Adaptation affûtage aux conditions terrain	
Finitions	
Note attribuée	/4

#### Epreuve 5. – Fartage. – Polissage. – Finitions

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Raclage du fart	
Adaptation à la température de la neige	
Note attribuée	/2

#### Epreuve 6. – Vente conseil

CRITERE	EVALUATION CANDIDAT (A : TB, B : Bien, C : Moyen, D : Médiocre, E : Très insuffisant)				
	A	B	C	D	E
Comportement commercial					
Respect des étapes de la vente					
Diagnostic du besoin du client					

CRITERE	EVALUATION CANDIDAT (A : TB, B : Bien, C : Moyen, D : Médiocre, E : Très insuffisant)				
Argumentation	A	B	C	D	E
Réponse aux objections	A	B	C	D	E
Note attribuée	/2				

Résultat épreuve pratiques atelier ...../20

Epreuve facultative. – Option langues étrangères

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT (A : TB, B : Bien, C : Moyen, D : Médiocre, E : Très insuffisant)				
Expression linguistique	A	B	C	D	E
Comportement commercial	A	B	C	D	E
Respect des étapes de la vente	A	B	C	D	E
Diagnostic du besoin du client	A	B	C	D	E
Argumentation	A	B	C	D	E
Réponse aux objections	A	B	C	D	E
Note attribuée	/3				

Exemplaire du document remis aux lauréats (projet)

**CPNEFP Sports-Loisirs**

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle  
Convention Collective Nationale Commerce des Articles de Sports et Equipements de Loisirs (N°3049)

**Maîtrise Professionnelle Technicien Produits Sport  
Option Technicien Produits Glisse**

Vu l'accord du 26 octobre 2001 portant création de la CPNEFP Sports et

Loisirs étendu au JO du 30-04-02 (arrêté du 19-04-02)

Vu l'accord de création du CQP Maîtrise professionnelle technicien produits sport du .... étendu au JO du (arrêté du ...)

**Le présent Certificat de Qualification Professionnelle**  
*est délivré à :*

A l'issu de l'examen effectué le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

Paris, le

Le Président de la CPNEFP

Le Titulaire

N° .....

## **Option technicien en maintenance cycle**

### **I. – NOTE D'OPPORTUNITÉ**

#### **A. – PERTINENCE DU CQP PAR RAPPORT AUX DIPLÔMES EXISTANTS**

##### **1. Antériorité de la maîtrise EVM de technicien cycle**

La maîtrise EVM cycle a été créée en 1999 pour répondre aux demandes des entreprises et à l'évolution de la réglementation dans le secteur (cf. 1.F.3).

Nombre de maîtrises délivrées en 2002 : 21.

##### **2. Diplômes d'Etat ou diplômes homologués existants**

Il n'existe pas à notre connaissance de diplôme éducation nationale ou de titre homologué spécialisé au niveau V dans le domaine de la maintenance et réparation des cycles.

Les diplômes identifiés sont :

###### **1° Diplômes éducation nationale :**

- certificat d'aptitude professionnelle : « certificat de mécanicien en maintenance de véhicules, option D cycles et motocycles » ;
- brevet d'études professionnelles : « maintenance de véhicules automobiles » dominante cycle motocycle.

Contenus technologiques :

1. Système de motorisation ;
2. Système de transmission ;
3. Système de tenue de route ;
4. Système de freinage ;
4. Structure, génie électrique, génie automatique.

Il est à noter que l'exercice de cette profession, si elle requiert une formation spécialisée, « nécessite un degré de qualification moins élevé que celle de technicien de réparation automobile » (ECOFOR, ONISEP, conseil régional d'Aquitaine, 13 juin 1998).

Ce constat des instances publiques fait suite à des critiques émises depuis plusieurs années par les professionnels de la distribution qui déplorent l'absence de formations spécialisées dans la mécanique du cycle (LSA n° 1421).

###### **2° Titres homologués :**

- « vendeur conseiller sport, spécialité technicien en maintenance cycle », titre homologué par l'Etat de niveau IV délivré par le CNPC ;
- autres titres homologués : 8 titres ont été répertoriés sur la base des données de la CTH dont seulement 2 titres actifs (l'homologation est arrêtée pour les autres titres) ;

- « brevet de maîtrise : mécanique en cycles, et motocycles » homologué au niveau III, chambres des métiers d'Alsace et de Moselle ;
- « mécanicien réparateur de cycles et motocycles » homologué au niveau III, AFPA.

## B. – ENVIRONNEMENT TECHNIQUE ET ÉCONOMIQUE DE L'EMPLOI

### 1. Evolutions du secteur et perspectives de l'emploi dans le secteur

Le secteur de la distribution du cycle se mesure en premier lieu à la lumière des pratiques et des perspectives de pratiques des utilisateurs.

Le marché actuel des activités vélo en France est très diversifié et considérable.

Les informations concernant le marché de la distribution se réfèrent principalement à 3 sources : étude réalisée par l'AFIT (1), observatoire FPS-IPSOS 2002, site Tous à vélo du syndicat national des professionnels du cycle.

La pratique du cycle concerne plus de 54 % de la population française. On compte environ 20 millions d'individus de 15 ans et plus qui déclarent pratiquer le vélo. Près de 70 % des 15 à 24 ans font du vélo et la classe d'âge de plus de 50 ans représentent près de 5 millions de pratiquants.

Parmi les principaux articles de matériel sportif achetés au cours des 5 dernières années, l'achat de vélos (vélos de course, ville, route, VTT, VTC) et d'accessoires constitue le premier poste d'achat des Français (soit plus de 40 % des matériels sportifs).

La pratique du vélo est multifonctionnelle, elle est avant tout :

- une activité de détente et de loisir ;
- un moyen pour entretenir sa forme physique, son équilibre personnel, sa santé ;
- une activité sportive ;
- et pour une part non négligeable un moyen de déplacement à des fins utilitaires.

Le développement des activités vélo en France a des perspectives encourageantes : le vélo est dans l'air du temps (préservation de l'environnement, santé, 35 heures...), il connaît des avancées technologiques (matériels de plus en plus performants) sous réserve cependant d'amélioration de l'environnement des pratiques (infrastructures adaptées, problèmes de sécurité, animation, encadrement...).

L'étude IPSOS-FPS fait apparaître le vélo comme la première « valeur sûre » des activités que les Français déclarent souhaiter pratiquer dans les 3 prochaines années.

#### *L'emploi dans le secteur*

Dans ce contexte, les perspectives d'emplois sont positives.

---

(1) *La pratique du vélo en France*, Jean Gamond, synthèse du rapport réalisé par l'Agence française de l'ingénierie touristique.

En l'absence de données précises sur le secteur spécifique de la distribution cycle, les chiffres sociaux de la branche publiés par la FPS servent de référence pour qualifier l'emploi dans ce secteur :

- progression du nombre de salariés depuis 10 ans, soit 43 565 salariés en 2000 dont 2 214 nouveaux embauchés ;
- 51 % de l'effectif est occupé dans des établissements de moins de 20 salariés.

L'évaluation des emplois correspondant à la qualification de vendeur technicien en maintenance et réparation cycle est réalisée à partir des données sur les entreprises distributrices. Ce secteur comptabilise :

- 400 magasins multisport distributeurs de cycles qui emploient en moyenne 1 vendeur technicien spécialisé par magasin ;
- 200 GMS multisport qui emploient en moyenne 2,5 vendeurs techniciens spécialisés par magasin ;
- 2 500 magasins spécialisés cycle qui emploient en moyenne 1 vendeur technicien spécialisé par magasin ;
- 50 GMS spécialisées cycle qui emploient en moyenne 2,5 vendeurs techniciens spécialisés par magasin,

soit une estimation de 3 500 emplois, non compris les emplois exercés dans les GSA.

Il est également difficile d'identifier précisément les flux d'embauches dans le secteur. Un indicateur peut cependant être apporté par le CNPC par lequel transitent des offres des distributeurs, bien qu'il ne représente qu'une fraction du marché de l'emploi. Les propositions des 3 dernières années sont stables et représentent une centaine d'offres annuelle.

## **2. Evolutions réglementaires et technologiques**

Le champ professionnel du vendeur technicien en maintenance et réparation cycle se caractérise par des exigences croissantes de la réglementation en matière de sécurité, et des évolutions technologiques liées aux produits.

Par suite, la création de la maîtrise EVM cycle a été consécutive à l'émergence d'une demande de plus en plus pressante de la profession, spécialement de certaines chambres des métiers, concernant la reconnaissance des formations techniques cycles.

L'enjeu est de faire émerger une véritable catégorie de professionnalité à la fois technique et commerciale, du fait de la complexité spécifique du produit, autant que des réglementations qui lui sont attachées en matière de sécurité.

Le décret du 2 avril 1998 a généralisé cette exigence en obligeant désormais « les personnes qui exercent des activités de réparation et de maintenance des cycles et VTT ou qui en contrôlent l'exercice par des personnes non qualifiées, à être titulaire d'un certificat d'aptitude professionnelle ou d'un brevet d'étude professionnelle ou d'un titre homologué de niveau égal ou supérieur ».

Tout magasin spécialisé, tout rayon cycle, est fondamentalement contraint d'assurer une activité de maintenance et de réparation des produits qu'il distribue. C'est l'ensemble de la distribution du cycle qui se trouve donc concerné par ces nouvelles exigences.

Or, il n'existe pas à ce jour (comme cela a été précisé *supra*, point A.2) de qualifications spécialisées habilitées au niveau V dans le domaine, qui valide les compétences techniques propres à l'ensemble des étapes de la construction, de l'entretien et de la réparation de tout type de vélo. Les seuls diplômes susceptibles de répondre au décret de 1998 sont les CAP et BEP cycle, motocycles et des titres homologués de niveau supérieur.

De ce fait, l'enjeu de la création du CQP est stratégique, dans la mesure où la loi de rénovation sociale et les décrets d'application sur la reconnaissance des titres et des diplômes étendent aux CQP la possibilité d'inscription au répertoire national des certifications.

Dès lors que le CQP serait habilité par la commission nationale de certification, il permettrait *de facto* aux titulaires de pouvoir exercer les activités de vente et location de cycles.

Cette évolution réglementaire s'explique au regard des évolutions technologiques et des problèmes fondamentaux de sécurité qui nécessitent des vendeurs techniques spécialistes de leur produit.

Avec les innovations technologiques des matériaux utilisés dans la construction des cycles, lesquels sont de plus en plus légers (matériaux de synthèse) le type d'intervention à réaliser devient de plus en plus complexe. La complexité croissante des produits concerne singulièrement les produits de haut de gamme, segment de marché « réservé » aux vélocistes spécialistes.

Or, on observe une montée en gamme significative de certaines familles de cycles (qui explique en partie les tendances de l'évolution de la distribution au bénéfice des vélocistes spécialisés). (A titre d'exemple significatif, le prix moyen des vélos de course [2001] est de l'ordre de 565 €.)

De ce fait, la clientèle, de plus en plus informée sur les caractéristiques des matériels, devient de plus en plus exigeante sur la fiabilité de ces derniers, mais aussi sur la qualité et la diversité des services apportés par les magasins.

Elle attend du vendeur technicien cycle une compétence reconnue en termes de technologie et maintenance : connaissance des matériaux, préparation, entretien, réparation du vélo dans toutes ses composantes ; mais également, la connaissance de l'environnement lié à la pratique du vélo et du VTT et la capacité à conseiller le pratiquant en fonction de ses besoins et problèmes spécifiques : ergonomie, biomécanique du cycliste, diététique.

Evoluant dans un marché en plein essor, le conseiller technique et commercial cycle procède à toutes les interventions techniques sur le vélo et réalise les actes de vente. Comme l'intitulé de son emploi l'indique, il doit posséder à la fois des compétences techniques et des compétences commerciales.

Dans ce contexte, la demande des professionnels, autant que l'inquiétude, se fait de plus en plus pressante. Elle peut s'analyser au regard des demandes adressées au CNPC, principalement par les établissements de moins de 20 salariés, sur la possibilité de reconnaissance des formations techniques pour l'application du décret de 1998. Or, à ce jour, seul le diplôme homologué de niveau IV permet cette reconnaissance, alors que nombre de magasins disposent de personnels détenant les compétences requises, mais qui n'ont pas le niveau de formation générale (commerciale et



de gestion) pour accéder au niveau IV. Ils n'ont pas non plus la possibilité de valider un CAP cycle, motocycle essentiellement axé sur les savoirs et savoir-faire inhérents au fonctionnement des moteurs.

## **C. – CONTEXTE PROFESSIONNEL**

### **1. Emplois concernés. – Définition des emplois**

Dénomination de l'emploi type : vendeur, technicien en maintenance et réparation cycle.

Autres dénominations : technicien d'atelier expert, conseiller technicien cycle expert, vendeur, technicien cycle, vendeur, réparateur cycle, conseiller technique et commercial cycle.

Mission : le vendeur technicien en maintenance et réparation cycle est chargé, sous l'autorité hiérarchique du responsable matériel, du bon fonctionnement des espaces vente matériel et location, du montage, de la réparation et de la maintenance des matériels, du conseil et de la vente à la clientèle. Il peut également participer à l'approvisionnement et à l'organisation des rayons.

### **2. Types d'entreprises concernées**

Sont concernés par l'emploi les distributeurs et les loueurs de cycles.

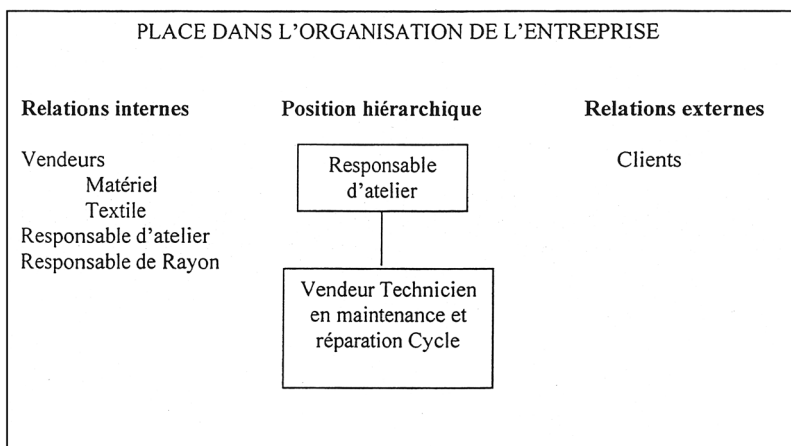
La répartition de l'emploi s'opère entre les principales catégories de distributeurs.

A titre de référence, les principales catégories de distributeurs en volume sont les suivantes :

- détaillants spécialisés : 32,5 % (en augmentation constante depuis 1999) ;
- grandes surfaces spécialisées et multisport : 27 % (également en augmentation) ;
- grandes surfaces alimentaires : 40,5 % (en régression depuis 1999).

### **3. Place dans l'organisation de l'entreprise**

Le vendeur technicien en maintenance et réparation cycle est placé sous l'autorité hiérarchique du responsable matériel ou, selon les entreprises, sous l'autorité du responsable du rayon cycle, également responsable du matériel de son rayon.



#### D. – CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

L'emploi s'exerce le plus souvent en magasin, mais peut également s'exercer dans des structures de loisir sportif.

L'activité du vendeur technicien en maintenance et réparation cycle est orientée vers une nécessaire polyvalence technique et commerciale.

Les horaires de travail sont ceux du magasin et la pratique des heures supplémentaires est possible.

L'analyse des offres d'emploi fait apparaître une nette prédominance d'emplois à temps plein en CDI.

#### E. – PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION POUR LES TITULAIRES DE CQP

Les titulaires de la maîtrise EVM peuvent, après expérience professionnelle, accéder de droit aux diplômes homologués de niveau IV : vendeur conseiller sport, spécialisation cycle, ou vendeur conseiller sport polyvalent (normalement accessible aux candidats titulaires d'un diplôme de niveau IV).

#### F. – ASPECTS QUANTITATIFS

Types de développement que connaîtra à moyen terme le CQP à travers les différentes voies d'accès. – Débouchés

Il existe 2 voies d'accès au CQP :

- accès par la formation ;
- accès par la validation des acquis de l'expérience, réservée aux salariés en activité.

Concernant la première voie d'accès, un indicateur retenu peut être le nombre de stagiaires accueillis par le CNPC depuis 3 ans dans les formations techniques cycle. Ce nombre se situe autour d'une soixantaine de stagiaires par an, toutes durées confondues et atteint une centaine de stagiaires en 2002.

Cependant, les perspectives de développement seront considérablement plus importantes dans la mesure de l'inscription du titre dans le répertoire national des certifications (cf. point B.2).

Accès par la validation des acquis de l'expérience, réservée aux salariés en activité.

Les perspectives de développement sont également très importantes, puisqu'elles concernent à la fois les chefs d'entreprise et les employés sans qualification reconnue pour exercer le métier dans les conditions du décret de 1998.

## **II. – CAHIER DES CHARGES DU CQP**

### **Maîtrise professionnelle technicien en maintenance cycle**

#### **A. – DÉFINITION DES PUBLICS CONDITIONS D'OBTENTION DES CQP**

##### **1. La maîtrise professionnelle technicien en maintenance cycle**

S'adresse aux catégories de publics suivants :

- prioritairement :
  - aux personnes issues de la profession, en situation d'emploi, souhaitant valider les compétences acquises par l'expérience professionnelle ;
  - aux jeunes de 18 à 25 ans et adultes dans le cadre de contrats ou périodes de professionnalisation ;
  - aux salariés de la branche, dans le cadre des actions de formation professionnelle continue, à l'initiative de l'entreprise ;
- aux personnes issues de la profession, en recherche d'emploi et souhaitant acquérir une qualification propre à faciliter leur insertion ;
- aux salariés ou demandeurs d'emploi relevant d'une autre branche et souhaitant une reconversion professionnelle.

##### **2. Conditions d'obtention du CQP**

Le CQP peut être délivré aux personnes qui remplissent l'une des conditions suivantes :

1° Avoir suivi les actions de formation définies dans le référentiel de formation ;

2° Justifier de 3 années d'expérience professionnelle dans le métier.

Pour obtenir le titre, le candidat doit avoir réussi à l'examen de certification du CQP.

#### **B. – RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

Le titulaire de la maîtrise professionnelle technicien en maintenance cycle exerce des fonctions dans le cadre des ateliers de montage, conditionnement, réparation et maintenance de tout type de cycle et dans le cadre de la vente et de la location des matériels.

## **1. Atelier**

Il effectue les opérations complètes de vérification montage, réglages, préparation à la vente des cycles.

Il diagnostique les problèmes techniques les plus courants et leurs conséquences au niveau du pratiquant.

Il effectue l'entretien, la réparation, le dévoilage des matériels de location. Il assure les mêmes services pour les clients du magasin selon la procédure définie (devis : prix + délais).

Il informe le responsable matériel de tous problèmes techniques récurrents sur les matériels.

Il participe, selon la procédure définie, au rangement et à l'organisation du magasin-local de pièces détachées.

Il entretient les machines.

Il assure le rangement et le nettoyage de l'atelier.

Il informe le responsable de l'atelier de toute rupture de stock de pièces détachées.

Il s'assure que les machines sont bien éteintes à la fin de la journée.

Il réalise les inventaires de pièces détachées sur instruction du responsable de l'atelier.

## **2. Location**

Il assure l'accueil location selon les règles de base.

Il prend en charge le client, s'informe de ses besoins.

Il remplit la fiche de location selon les procédures définies.

Il vend les assurances appariées à la location.

Il établit les devis de location selon les procédures définies.

Il vend les produits complémentaires (lunettes, gants...).

Il sensibilise le client aux risques liés à la pratique et à l'utilisation des matériels, aux impératifs de sécurité, l'informe des conditions de garantie des matériels.

## **3. Vente**

Il prend en charge le client, s'informe de ses besoins.

Il assure la vente des produits, matériels et accessoires.

Il sensibilise le client aux risques liés à la pratique et à l'utilisation des matériels, aux impératifs de sécurité, l'informe des conditions de garantie des matériels.

Il veille à la bonne présentation des produits dans le magasin et sur les présentoirs.

Il informe le responsable matériel de toute rupture de stock.

Il réalise les inventaires demandés par le responsable matériel selon les procédures définies.

Il assure le rangement de la surface de vente.

Il participe, selon les procédures définies, au nettoyage du magasin.

### C. – RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Le titulaire de la maîtrise professionnelle technicien en maintenance cycle possède des compétences techniques et commerciales qui lui permettent de s'adapter et d'évoluer à la fois dans le cadre de l'atelier, dans la surface de vente et dans la surface de location du magasin. Il possède des qualités de rigueur, de sérieux, d'autonomie ; il a le sens des relations humaines, il aime le contact avec le client, il a une présentation sportive.

#### *Compétences techniques*

Etre capable de déterminer les paramètres dimensionnels appropriés à chaque type de pratiquant et de pratique :

- procéder à la prise de cotes morphologiques et aux appuis podologiques de l'utilisateur ;
- définir les paramètres métriques du cadre ;
- choisir les paramètres géométriques adaptés à la pratique ;
- en déduire les critères de choix et/ou façonnage des roues.

Effectuer les opérations de montage, réglage, préparation à la vente dans le respect des normes imposées :

- monter les sous-ensembles en fonction des guides techniques des constructeurs ;
- identifier les points de réglage en fonction des notices ou procédures définies ;
- procéder aux réglages en fonction des paramètres dimensionnels identifiés ;
- procéder à la vérification du montage en respect des normes imposées (freinage, éclairage, avertisseurs).

Diagnostiquer des dysfonctionnements :

- établir la liste des anomalies susceptibles de créer le dysfonctionnement ;
- associer à chaque anomalie le ou les éléments défectueux ;
- identifier un ordre logique, chronologique de vérification en fonction du type de dysfonctionnement ;
- identifier la cause des défaillances.

Effectuer les réparations courantes :

- démonter, monter, régler un jeu de direction, un jeu de pédalier, une paire de manivelles, les systèmes de freinage, les systèmes de suspension ;
- remplacer des roulements de direction, des roulements de pédalier, des galets de dérailleur, des moyeux ;
- nettoyer, graisser en utilisant les lubrifiants adaptés ;
- régler les amplitudes et indexations de dérailleurs, les leviers de freins, les sélecteurs de vitesses ;

- remplacer les gaines et câbles ;
- poser les poignées, la guidoline ;
- assembler selle et tige de selle, cintre et potence.

Dévoiler une roue, remplacer un rayon :

- démonter l'enveloppe, la chambre et la roue libre ;
- remonter l'ensemble chambre pneu et roue libre ;
- gonfler à la pression appropriée.

Renseigner une fiche technique d'intervention.

Organiser son poste de travail :

- identifier les pièces et outillages nécessaires à l'intervention et définir leur référence ;
- disposer rationnellement les outillages et pièces détachées à utiliser ;
- organiser son espace de travail pour permettre le montage, la dépose, le remontage des sous-ensembles ;
- remettre le poste de travail en situation opérationnelle en vue d'une future utilisation ;
- assurer l'entretien courant de l'outillage et des équipements utilisés sur le poste de travail.

### *Compétences commerciales*

Etre capable d'accueillir le client selon les règles.

Créer le contact.

Déceler les besoins, les motivations du client.

Chercher, trouver l'adéquation produit-client : orienter le client vers le type de produit correspondant à sa pratique et à sa morphologie.

Structurer un argument en caractéristiques, avantages, bénéfices, compte tenu des contraintes spécifiques du produit et du pratiquant ou du service.

Informar le client sur les procédures d'utilisation du produit, en s'assurant qu'elles sont bien comprises.

Informar le client sur les conditions de réparation des produits en s'assurant qu'elles sont bien comprises.

Communiquer au client toute information complémentaire.

Proposer une vente complémentaire, des contrats, accessoires.

Etablir un devis selon les procédures définies.

Etablir une fiche de location selon procédures définies.

### *Compétences de gestion*

Etre capable de réaliser des inventaires selon les procédures définies.

De comprendre à quoi sert un inventaire.

### *Compétences de communication*

Etre capable d'acquérir le vocabulaire technique de base :

- décrire et expliciter les données techniques ;
- exploiter comprendre et commenter les fiches produit ;
- exploiter comprendre et commenter les guides techniques.

De communiquer avec le groupe :

- avoir conscience de l'autre ;
- maîtriser son ressenti et ses émotions ;
- écouter et prendre en compte les interventions du groupe.

D'informer : signaler les évènements, les problèmes, en temps ou selon les procédures.

De rechercher des informations sur les produits, les références des pièces à remplacer :

- identifier les différentes sources d'information ;
- identifier les personnes ressources.

### *Connaissances associées*

Spécifications techniques des produits cycles et des produits associés.

Pratiques sportives.

Normes et règles de sécurité.

L'environnement du cycle.

Le marché.

## **D. – RÉFÉRENTIEL DE FORMATION**

### **1. Programme de la formation**

#### **Durée**

La durée de la formation varie en fonction des dispositifs de formation et doit être adaptée aux publics accueillis pour considérer les niveaux d'entrée et les validations partielles de modules.

Les durées indicatives de la formation sont :

- de 250 heures de formation en centre et de 4 mois de formation en entreprise dans le cadre du contrat ou de la période de professionnalisation ;
- de 210 heures de formation professionnelle continue en centre et au minimum de 4 mois de pratiques professionnelles attestées en entreprise ;
- de 350 heures de formation professionnelle continue en centre et de 8 semaines de stage en entreprise.

### **ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE**

#### **Techniques de produits et matériels**

##### *Technologie et maintenance*

##### **Evaluation des niveaux techniques**

Module entretien, réparation, préparation du vélo.

Théorie (acquisition du vocabulaire) :

- principes de fonctionnement ;
- spécificités dimensionnelles des cadres ;
- étude des modifications de géométrie (chasse, empatement, hauteur) ;
- études des composants ;
- composition de la boîte à outils ;
- diagnostic des pannes et des dysfonctionnements.

Pratique en atelier :

- nettoyer, préparer, réparer un vélo : chaîne, roue libre, dérailleurs, pédalier, pédales, direction, roues, freins... ;
- diagnostic des opérations à effectuer.

Module organisation de l'atelier :

- installation de l'atelier, composition de la boîte à outils ;
- procédures d'organisation et d'administration de l'atelier.

Module « rayonnage de roues » :

Théorie (acquisition du vocabulaire) :

- étude des paramètres techniques (moyeux, rayons, jantes) ;
- spécificités et principes d'interactions ;
- tendances ;
- calcul de longueur des rayons ;
- diagnostic des pannes et des dysfonctionnements.

Pratique atelier :

- rayonnage roues avant et arrière ;
- rayonnages spécifiques : roues à disque, rayonnage mise en tension des rayons ;
- suppression du saut ;
- dévoilage ;
- remplacement de rayons cassés ;
- technique de ligaturage des rayons ;
- diagnostic des opérations à effectuer.

Module « suspensions » :

Théorie (acquisition du vocabulaire) :

- études des paramètres dimensionnels ;
- principes de fonctionnement (mécanique, hydraulique et mixte) ;
- tendances ;
- concepts tout suspendu ;
- étude des modifications de géométrie ;
- réglage de la précontrainte ;
- diagnostic des pannes et des dysfonctionnements ;

Pratique en atelier :

- atelier toutes marques : Manitou, Marzocchi, Rockshox, RST, Suntour... ;



- concepts élastomères MCU ;
- concepts combinés (MCU, ressort, cartouche) ;
- concepts oléopneumatiques ;
- étude des jeux de direction ;
- coupe à longueur du tube pivot ;
- passage à la filière ;
- diagnostics des opérations à effectuer.

Module freinage :

Théorie (acquisition du vocabulaire) : étude des concepts ;

Pratique en atelier :

- freinage hydraulique sur jantes : procédure de montage, procédure de réglage, personnalisations possibles, purges des circuits et remplacements des joints et maîtres cylindres ;
- freinage hydraulique à disque Hope, Magura, Shimano, Formula, Hayes : utilisation des jantes et rayonnage adaptés, mise à longueur des durites, purge des circuits, remplacement des plaquettes, réglages personnalisés et rodage ;
- diagnostic des opérations à effectuer.

### *Produits associés*

Chaussure :

- le pied :
  - morphologie, appuis et déformations ;
  - conséquence sur les technopathies du cycle ;
  - diagnostic simple des problèmes morphologiques du client ;
- la chaussure :
  - techniques de fabrication ;
  - matériaux utilisés ;
- différents accessoires :
  - les réglages de cales : adaptation chaussure-pédale.

Textile :

- vocabulaire ;
- les tissus : étude des fiches techniques (composition, applications spécifiques au sport cycliste) ;
- les paramètres de différences des matières ;
- noms commerciaux et caractéristiques ;
- textile protection et confort ;
- code d'entretien des textiles ;
- grilles internationales des tailles ;
- tendances mode été et hiver ;
- importance du rayon textile dans un magasin, les marques leaders de chaque rayon.

Accessoires :

- le casque (différents modèles et spécificités, les matières, les formes, les réglages, la personnalisation, les marques) ;

- la lunetterie (différents types de verres, de montures, anatomie de l'œil, la lunette sportive) ;
- le home-traineur ;
- le porte-vélo ;
- les porte-bébés.

### **Environnement du cycle**

*Dynamisation du magasin ou du rayon par le service à la clientèle*

Connaissance du marché du cycle.

Service location.

Produits touristiques liés au vélo (accompagnement sorties, conseils sur les parcours...).

CD-Rom d'animation dans le magasin.

Autres services à la clientèle.

### *L'homme et la machine*

Biomécanique du cycliste :

- étude de positions ;
- l'aérodynamisme ;
- les douleurs et leurs remèdes ;
- l'adaptation des points d'appui ;
- l'utilisation des outils et des programmes de prise de côtes.

Diététique : nutrition sportive.

### **Commerce et gestion**

#### *Techniques de vente et de communication*

Techniques générales de vente :

- les phases essentielles de la vente :
  - l'accueil ;
  - la découverte des attentes et des besoins du client ;
  - la recherche de ses motivations ;
  - la présentation des articles et l'argumentation structurée ;
  - la réponse aux objections du client ;
  - la conclusion de la vente ;
  - les ventes complémentaires ;
  - la conclusion générale de la vente.

Construction des argumentaires produits : vente adaptée aux différents produits (cycle, chaussure, textile, accessoires...).

Techniques de communication et de recherche d'emploi.

## **Techniques de gestion**

Gestion du rayon.

Inventaires.

### *Concepts de magasins*

SAV : organisation du service après-vente.

Agencement :

- positionnement de l'atelier réparation maintenance ;
- positionnement et merchandising du magasin et des pièces détachées.

## **2. Recrutements**

La formation est réservée à des titulaires d'un CAP dans le domaine commercial ou technologique (en particulier CAP-BEP automobile) ou de tout diplôme qui valide un niveau de connaissances équivalent ou supérieur ou validation des acquis de l'expérience.

Un positionnement des candidats à l'entrée en formation doit être systématiquement réalisé pour évaluer la motivation, les aptitudes techniques et commerciales. La connaissance, la pratique ou/et la motivation pour le vélo doivent également être vérifiés.

Les outils et méthodologie de positionnement proposés par les organismes de formation, constituent un des critères déterminants d'agrément de ces organismes pour la mise en œuvre des actions de formation.

## **3. Modalités d'organisation de la formation**

La formation peut être organisée en formation continue ou en formation par alternance.

### **3.1. Modalités d'organisation en formation continue**

Publics : adultes justifiant d'une expérience professionnelle de 2 années, prioritairement dans le domaine de la distribution du sport loisir.

Programmation :

La formation est réalisée en continue ou de façon modulaire.

Dans le cadre de la formation longue durée (350 heures), un module d'expérience en entreprise est organisé à l'issue de la formation en centre. Pendant la période de stage en entreprise, le stagiaire bénéficie de l'encadrement et du suivi de l'organisme de formation et d'un tuteur désigné par l'entreprise d'accueil. Ce stage donne lieu à un rapport.

Dans le cadre de la formation courte durée (6 semaines) le stage est remplacé par une période d'activité professionnelle, d'une durée minimale de 4 mois. Dans certains cas, il peut être tenu compte de l'expérience professionnelle antérieure à l'entrée en formation, sous réserve qu'elle se réfère à des pratiques correspondant au référentiel de compétences du CQP.

La certification n'est accessible qu'à l'issue de la période de stage ou de pratiques en entreprise.

Les outils, moyens et méthodologie de suivi produits par les organismes de formation, constituent un des critères déterminants d'agrément de ces organismes pour la mise en œuvre des actions de formation.

### 3.2. Modalités d'organisation en formation par alternance

Publics : à titre principal jeunes de 18 à 25 ans sous statut de contrat de qualification ou contrat de professionnalisation.

Organisation :

La formation est réalisée en alternance entre le centre de Formation et l'entreprise d'accueil du jeune.

Entreprise d'accueil : l'entreprise d'accueil doit effectuer de manière permanente des activités de maintenance cycles et des activités de vente ou de location de produits cycles.

Le centre de formation est responsable de la coordination et de la cohérence de la formation en centre et en entreprise.

A ce titre, il met en place un dispositif de suivi individuel du stagiaire, qui intègre :

- des outils de liaison avec l'entreprise d'accueil qui identifient notamment la progression pédagogique en centre et en entreprise, pour l'ensemble de la période de formation ;
- la désignation d'un enseignant référent du stagiaire ;
- l'information et la formation des tuteurs.

Les outils, moyens et méthodologie de suivi produits par les organismes de formation, constituent un des critères déterminants d'agrément de ces organismes pour la mise en œuvre des actions de formation.

Planification :

La formation est réalisée en alternance entre le centre de formation et l'entreprise d'accueil sur une durée de 6 mois.

La programmation de l'alternance doit permettre d'assurer aux jeunes les bases des compétences techniques avant l'intégration en entreprises.

La planification doit tenir compte des intérêts du jeune et de la structure d'accueil eu égard à la saisonnalité de la distribution des produits cycle.

#### Programmation indicative

DATE	LIEU	DURÉE
Mars-avril	Centre de formation	20 jours
Avril-mai à juin	Entreprise	8 semaines
Juin	Centre de formation	8 jours
Juillet à septembre	Entreprise	10 semaines
Septembre	Centre de formation	8 jours

La certification est organisée à la fin du contrat de qualification.

## E. – MODALITÉS DE VALIDATION ORGANISATION DE LA CERTIFICATION

Le CQP « maîtrise professionnelle technicien en maintenance cycle » valide un niveau V de qualification reconnu par la convention collective au coefficient 170.

L'organisation de la certification est réalisée dans les mêmes conditions quel que soit le mode d'accès au CQP.

### ORGANISATION DE LA CERTIFICATION

La certification se déroule en deux parties :

- une partie théorique ;
- une partie technique en atelier.

La partie technique n'est accessible qu'aux candidats ayant obtenu au moins une moyenne de 12/20 à la partie théorique.

### OBTENTION DU CQP

Pour obtenir la certification, le candidat doit justifier d'au moins :

- une note égale à 12/20 aux épreuves théoriques ;
- une note égale à 16/20 aux épreuves pratiques,

soit un minimum de 28/40 pour l'obtention de la certification technicien en maintenance cycles.

## PREMIÈRE PARTIE DE L'EXAMEN : PARTIE THÉORIQUE

La première partie de l'examen, notée sur 20 points, est constituée de 4 modules :

- module 1 : pratiques en atelier ;
- module 2 : techniques produits cycles et produits associés ;
- module 3 : comportement commercial vente-conseil ;
- module 4 : environnement du cycle.

Chaque module est assorti d'un coefficient :

- module 1 : notation sur 15 points ;
- module 2 : notation sur 15 points ;
- module 3 : notation sur 5 points ;
- module 4 : notation sur 5 points.

### Organisation de l'examen

L'examen est organisé sous forme de questionnaires :

- QCM ;
- questions ouvertes ;
- questions fermées ;
- résolution de problématiques techniques.

Toute mauvaise réponse entraîne une pénalité de 1 point.

#### *Module 1 : pratiques en atelier*

Objectifs :

- vérifier les connaissances techniques du candidat et les aptitudes à diagnostiquer et résoudre les problèmes posés en terme de réparation et d'entretien ;
- vérifier les capacités à interpréter/utiliser les guides techniques (graphiques, schémas, paramètres dimensionnels...).

#### *Module 2 : techniques produits*

Objectifs :

- vérifier les connaissances techniques du candidat dans les domaines des produits cycle : cadres, groupes, accessoires ;
- vérifier les aptitudes à diagnostiquer les problèmes techniques les plus courants et leurs conséquences au niveau du pratiquant ;
- vérifier les capacités à résoudre les problèmes ;
- vérifier l'aptitude à conseiller-diagnostiquer le vélo adapté en fonction des portraits types de pratiquants.

Pour ces 2 modules, seront utilisés notamment des questionnaires sous forme de problématiques techniques qui impliquent la capacité du stagiaire à :

- diagnostiquer un problème ;
- trouver les causes ;
- apporter les solutions.

### *Module 3 : comportement commercial*

#### Objectifs :

- vérifier les connaissances basiques en terme de déroulement de la vente : préparation dialogue avec les clients et techniques, opérations administratives et enregistrement de la vente ;
- vérifier les savoirs associés à la présentation marchande et à l'animation du lieu de vente et de service réparation entretien ;
- vérifier les capacités à promouvoir la vente des produits techniques et du service articulation entre compétences commerciales et techniques.

### *Module 4 : environnement du cycle*

#### Objectifs :

- vérifier les connaissances sur :
  - le marché du cycle : distribution, fabricants et leurs concepts ;
  - l'environnement du marché du cycle : fédérations, connaissance des pratiquants et des consommateurs ;
  - les événements liés à la pratique du sport compétition et du sport loisir.

## DEUXIÈME PARTIE DE L'EXAMEN : ÉPREUVE PRATIQUE ATELIER

La deuxième partie de l'examen, notée sur 20 points, est constituée de 4 modules obligatoires :

- module 1 : préparation à la vente ;
- module 2 : entretien réparation ;
- module 3 : opérations techniques sur roue ;
- module 4 : vente-conseil.

Chaque module est noté de façon différenciée :

- module 1 : 3 points ;
- module 2 : 7 points ;
- module 3 : 5 points.
- module 4 : 5 points.

Un module optionnel langue étrangère peut être présenté par le candidat qui a réussi aux 2 parties obligatoires de l'examen.

Au choix : anglais, italien, espagnol, allemand noté sur 3 points.

### Organisation de l'examen

L'épreuve pratique se déroule de la façon suivante :

Le candidat tire au sort un numéro « déterminant ». Ce numéro permettra de déterminer les trois études de cas suivantes :

- un portrait cycliste type (taille, pratique recherchée) ;
- un vélo (route ou VTT) neuf en carton d'emballage ;
- un vélo présentant des défauts de montage et/ou de réglage.

#### *Durée*

Les temps impartis pour la réalisation des épreuves techniques sont ceux de la « rentabilité magasin » c'est-à-dire ceux exigés par la profession et acceptés par la représentation syndicale.

#### *Module 1 : préparation à la vente*

Détermination des paramètres dimensionnels appropriés au portrait cycliste

Chaque candidat se voit attribuer une bicyclette (route ou VTT) neuve en emballage d'origine. Il doit effectuer l'opération complète de vérification montage, réglages, préparation à la vente dans le respect des normes imposées par le décret n° 95-937 du 24 août 1995.

Temps impartis : 20 minutes.

Modalités d'évaluation :

- le module évaluant les compétences techniques indispensables à tout technicien réparateur cycle implique la maîtrise totale des pratiques par le candidat ;
- une évaluation portant sur 1 point pondérera l'appréciation du respect des temps impartis.



## *Module 2 : entretien-réparation*

Sur un vélo (route ou VTT) présentant volontairement des défauts de montage ou de réglages, le candidat doit déceler les anomalies et les corriger en utilisant notamment les guides techniques.

Temps imparti : 30 minutes.

Modalités d'évaluation :

- le module évaluant les compétences techniques indispensables à tout technicien réparateur cycle implique la maîtrise totale des pratiques par le candidat ;
- une évaluation portant sur 1 point pondèrera l'appréciation du respect des temps impartis.

## *Module 3 : opérations techniques sur roue*

Démontage, remplacement d'une roue libre, rattrapage du jeu du moyeu, centrage de la roue, démontage de l'enveloppe et de la chambre, dévoilage de la roue, remontage de l'ensemble chambre-pneu, gonflage à la pression appropriée.

Temps imparti : 30 minutes.

Modalités d'évaluation :

- le module évaluant les compétences techniques indispensables à tout technicien réparateur cycle implique la maîtrise totale des pratiques par le candidat ;
- une évaluation portant sur 1 point pondèrera l'appréciation du respect des temps impartis.

## *Module 4 : vente-conseil*

Le candidat doit simuler une vente parmi un lot de bicyclettes de marques, de tailles et de techniques différentes, auprès d'un client tel le portrait cycliste tiré au sort (chaque vélo est repéré par une fiche technique descriptive de ses caractéristiques).

Modalités d'évaluation :

- comportement commercial (élocution, dynamisme, sourire...) : 1/5 ;
- respect des étapes de la vente : 1/5 ;
- capacité à diagnostiquer le besoin du client : 1/5 ;
- pertinence des propositions-argumentation : 1/5 ;
- capacité à répondre aux objections : 1/5.

Module optionnel : langues étrangères.

Simulation d'une opération de location auprès du client portrait biker tiré au sort.

Modalités d'évaluation :

- critères du module 4 : 1/3 ;
- expression linguistique : 2/3.

## ANNEXE I

### Grilles d'évaluation

*CQP*  
*Maîtrise professionnelle*  
*Technicien en maintenance cycle*

Session du .....

Candidat :

Nom .....

Prénom .....

Mode d'accès à l'examen :

VAE ..... ☐

Contrat de professionnalisation ..... ☐

Période de professionnalisation ..... ☐

Formation continue courte ..... ☐

Formation continue longue ..... ☐

Responsable de l'évaluation .....

Notes obtenus par le candidat :

Épreuve théorique ..... /20  
(minimum 12/20)

Épreuve pratique atelier ..... /20  
(minimum 15/20)

Total ..... /40

Avis du responsable de l'évaluation :

Signature

Favorable ..... ☐

Non favorable ..... ☐

Remarques éventuelles :

## ÉVALUATIONS

### I. – Evaluation épreuve théorique

MODULE	MOYENNE qualifiée	NOMBRE de fautes	NOTATION
Module 1 (*) pratiques en atelier	9		/15
Module 2 (*) techniques produits	9		/15
Module 3 (*) vente et gestion commerciale	3		/5
Module 4 environnement	3		/5
TOTAL	24		/40
(*) La moyenne qualifiée est impérative pour ces modules.			

Toute mauvaise réponse entraîne une pénalité de 1 point.

Résultat ...../20  
(minimum 12/20)

Admis à passer les épreuves pratiques : OUI ☐ NON ☐

### II. – Evaluations pratiques atelier

#### Epreuve 1. – Préparation à la vente

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Durée	

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Vérification montage	
Vérification réglages	
Mise en conformité	
Note attribuée	/3

### Epreuve 2. – Entretien réparation

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Durée	
Anomalies décelées	
Correction anomalies	
Note attribuée	/7

### Epreuve 3. – Opérations techniques sur roue

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Durée	
Remplacement d'une roue libre	
Rattrapage du jeu du moyeu	

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Vérification du centrage de la roue	
Démontage enveloppe et chambre	
Dévoilage roue	
Remontage ensemble chambre pneu	
Gonflage à la pression appropriée	
Note attribuée	/5

### Epreuve 6. – Vente conseil

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT (A : TB, B : Bien, C : Moyen, D : Médiocre, E : Très insuffisant)
Comportement commercial	A    B    C    D    E
Respect des étapes de la vente	A    B    C    D    E
Diagnostic du besoin du client	A    B    C    D    E
Argumentation	A    B    C    D    E
Réponse aux objections	A    B    C    D    E
Note attribuée	/5

Epreuve facultative. – Option langues étrangères

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT (A : TB, B : Bien, C : Moyen, D : Médiocre, E : Très insuffisant)
Expression linguistique	A      B      C      D      E
Comportement commercial	A      B      C      D      E
Respect des étapes de la vente	A      B      C      D      E
Diagnostic du besoin du client	A      B      C      D      E
Argumentation	A      B      C      D      E
Réponse aux objections	A      B      C      D      E
Note attribuée	/3

Exemplaire du document remis aux lauréats (projet)

**CPNEFP Sports-Loisirs**

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

Convention Collective Nationale Commerce des Activités de Sports et Equipements de Loisirs (N°3049)

**Maîtrise Professionnelle Technicien Produits Sport  
Option Technicien en Maintenance Cycle**

Vu l'accord du 26 octobre 2001 portant création de la CPNEFP Sports et  
Loisirs étendu au JO du 30-04-02 (arrêté du 19-04-02)

Vu l'accord de création du CQP Maîtrise professionnelle technicien produits sport du .... étendu au JO du (arrêté  
du ...)

**Le présent Certificat de Qualification Professionnelle**  
*est délivré à :*

\_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

Paris, le

Le Président de la CPNEFP

Le Titulaire

N° .....

## **Option technicien produits sports de raquette**

### **I. – NOTE D'OPPORTUNITÉ**

#### **A. – PERTINENCE DU CQP PAR RAPPORT AUX DIPLÔMES EXISTANTS**

##### **1. Antériorité de la maîtrise EVM tennis**

La maîtrise EVM tennis a été créée en 1991 pour répondre aux demandes des entreprises du secteur, afin de mettre en valeur auprès du public les avancées technologiques incorporées dans leurs produits par les industriels et assurer à leur clientèle un conseil vente et un service entretien et maintenance à la hauteur d'une demande de plus en plus technique.

Nombre de maîtrises délivrées au 31 décembre 2002 : 417 uniquement par la voie de la validation d'acquis de l'expérience.

Le nombre important de personnes certifiées, mais également :

- la diminution du nombre de certifications depuis 5 années ;
- le constat que le mode d'accès à la validation à ce jour, est celui de la validation d'acquis de l'expérience ;
- la polyvalence de fait, d'un nombre important de conseillers techniciens tennis, opérant principalement dans des magasins multisport du fait de la diminution du nombre des magasins spécialisés tennis ;
- le nombre estimé d'emplois spécialisés tennis.

Conduisent l'EVM à proposer :

- la requalification de la maîtrise EVM en CQP ;
- mais d'en limiter, actuellement, l'accès à la validation des compétences acquises par l'expérience.

##### **2. Diplômes d'Etat ou diplômes homologués existants**

Il n'existe pas à notre connaissance de diplôme éducation nationale ou de titre homologué spécialisé dans le domaine du cordage et de la vente spécialisée tennis.

C'est pour pallier cette lacune que la certification de cordeur, première maîtrise à avoir été mise en œuvre par l'EVM, a été créée ; la certification EVM, validée par les fabricants de cordage ou de machines à corder (BabolatVS, Boyauderie de l'Est, Maillot Savarez, Major Sports...) devant servir de diplôme-étalon notamment pour tous les cycles de formation proposés par la profession.

#### **B. – ENVIRONNEMENT TECHNIQUE ET ÉCONOMIQUE DE L'EMPLOI**

##### **1. Evolutions du secteur et perspectives de l'emploi dans le secteur**

Les informations concernant le marché de la distribution se réfèrent principalement à 3 sources : observatoire FPS IPSOS 2002, FIFAS (Fédération des industries du sport et des loisirs), Site Internet : sport-guide.com.



### *Les pratiquants*

La fédération française de tennis (2<sup>e</sup> fédération française) compte 1 062 786 licenciés en 2002. Elle a subi jusqu'en 2000 une désaffection de ses adhérents, tendance qui s'inverse ces dernières années. Preuve que le tennis connaît un regain d'intérêt de la part des pratiquants en France.

Le cycle ascendant des sports de raquette se caractérise par une progression sensible du badminton (+ 11,2 % de licences) et du tennis de table (+ 2,4 %) (1).

De fait, la percée des sports « nouveaux » et notamment des sports de glisse, n'a pas remis en cause l'importance des sports plus traditionnels, tel le tennis. Les sports de balle représentent 36 % des activités sportives pratiquées par les Français.

Le nombre de pratiquants est estimé à 4 millions (licenciés et non licenciés).

L'étude prospective réalisée par la FPS/IPSOS place le tennis dans les valeurs sûres en termes de pratique dans les prochaines années ; le tennis, du fait du regain d'engouement, se positionnant à la frontière des « sports émergents » et des « valeurs sûres ».

### *Le marché du tennis*

Le marché du matériel de sports de raquettes en France représente 12 % du marché mondial avec une consommation de 650 000 à 700 000 raquettes (dont plus de 400 000 raquettes adultes composite) par an.

L'introduction de nouvelles technologies reste le stimulateur indiscuté de ce marché en relative stagnation depuis plusieurs années.

L'étude IPSOS précitée renseigne que parmi les principaux articles de matériels sportifs achetés au cours des dernières années par un panel représentatif, 11 % des consommateurs ont acheté des balles (tennis, golf, ping-pong), 7 % des raquettes de tennis et 7 % des raquettes de badminton.

### *L'emploi dans le secteur*

En l'absence de données précises sur le secteur spécifique de la distribution tennis, les chiffres sociaux de la branche publiés par la FPS servent de référence pour qualifier l'emploi dans ce secteur :

- progression du nombre de salariés depuis 10 ans, soit 43 565 salariés en 2000 dont 2 214 nouveaux embauchés ;
- 51 % de l'effectif est occupé dans des établissements de moins de 20 salariés.

L'évaluation des emplois correspondant à la qualification de conseiller technique tennis est réalisée à partir des données sur les entreprises distributrices. Ce secteur comptabilise :

- 200 GMS multisport qui emploient en moyenne 1,5 vendeur cordeur par magasin ;
- 1 000 magasins multisport, ayant un rayon tennis ou magasin spécialisé tennis, qui emploient en moyenne 1 vendeur cordeur par magasin.

---

(1) Source : ministère de la jeunesse et des sports.

Soit une estimation de 1 500 emplois non compris les emplois exercés dans les GSA.

## 2. Evolution des matériels

Le champ professionnel du conseiller technique tennis se caractérise par des exigences croissantes et des évolutions technologiques liées aux produits.

Les articles de tennis (cadres et cordages) étant de plus en plus techniques, les distributeurs ont besoin de véritables techniciens, capables de gérer et d'animer ce rayon, de conseiller la clientèle, d'assurer la réparation et l'entretien du matériel de tennis. La fonction de cordeur est devenue grâce à l'évolution du marché un véritable métier.

Le technicien cordeur doit appréhender les différentes évolutions des produits en adéquation avec les pratiques et les pratiquants :

- équilibre, rigidité de la raquette ;
- cordage, élément déterminant pour les joueurs ;
- nouvelles révolutions technologiques et conceptuelles basées sur l'optimisation du binôme cadre/cordage ;
- matériaux composites (carbone Kelard, Titanol...).

Les raquettes actuelles sont de véritables outils haute technologie. Le bas de gamme semble être délaissé par les licenciés. Les joueurs, actuellement, optent de plus en plus pour un matériel performant et confortable et deviendront à l'avenir encore plus exigeants sur le cadre comme sur le cordage.

La raquette est un instrument à travers lequel le joueur s'identifie. Le choix repose sur des critères propres à chaque individu en fonction de son niveau de jeu et de sa culture tennistique. Il implique en conséquence un conseil spécialement averti (1).

Par ailleurs, le développement d'un marché parallèle du cordage, par le biais de clubs ou de particuliers travaillant illégalement (estimé à plus de 20 % du marché) perturbe fortement cette activité. Chaque année, près de 1 500 000 raquettes sont cordées en France. Le cordage non professionnel (mauvais positionnement sur la machine à corder, points de fixation insuffisants) participe des problèmes de déformation du cadre des raquettes qui occasionnent de nombreuses conflits en termes de garantie des produits pour les fabricants et les distributeurs.

Ce problème de l'identification des causes de défaillance des matériels, dans le domaine des sports de raquettes, est plus que jamais d'actualité. Il est demandé au vendeur technicien tennis, d'assurer l'information et la sensibilisation des clients sur le respect des règles de conduite sur les cours et sur les conséquences de pratiques répréhensibles (usure anormale de la bande à canon, du grip, marques, rayures ou frottements sur la partie extérieure du cœur et des branches...), sur les garanties des matériels apportées par les fabricants et les distributeurs.

Il apparaît donc nécessaire pour éviter la banalisation du marché par le bas, garantir au consommateur un service réel, apporter aux fabricants une sécurité en matière de distribution des produits, de maintenir la certification de cordeur professionnel.

---

(1) Source : Fédération française de tennis.

## C. – CONTEXTE PROFESSIONNEL

### 1. Emplois concernés. – Définition des emplois

Dénomination de l'emploi type : conseiller technique tennis

Dénomination usuelle : cordeur-vendeur cordeur - Autres dénominations : technicien d'atelier expert – vendeur technicien tennis – conseiller technique et commercial tennis – vendeur qualifié cordeur -

Mission : le conseiller technique tennis est chargé, sous l'autorité hiérarchique du responsable matériel, du bon fonctionnement des espaces de vente et de réparation du matériel, du cordage et de la réparation des matériels, du conseil et de la vente à la clientèle. Il peut également participer à l'approvisionnement et à l'organisation des rayons.

### 2. Types d'entreprises concernées

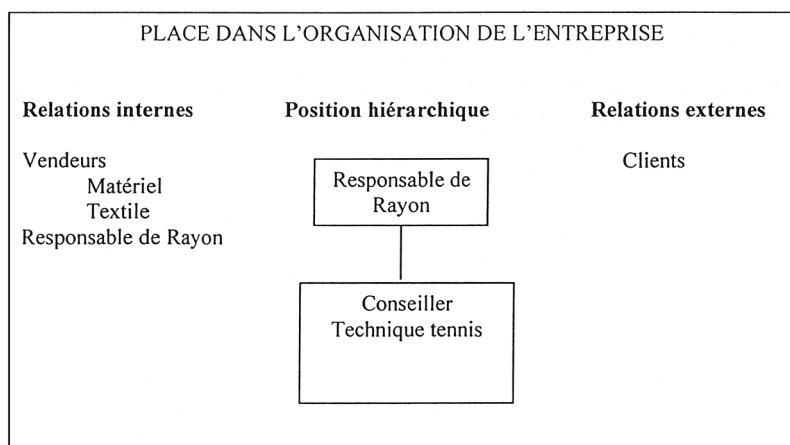
Sont concernés par l'emploi les distributeurs d'articles de tennis.

La répartition de l'emploi s'opère entre les principales catégories de distributeurs.

- détaillants spécialisés ;
- magasins multisports ;
- grandes surfaces spécialisées.

### 3. Place dans l'organisation de l'entreprise

Le conseiller technique tennis est placé sous l'autorité hiérarchique du responsable du rayon tennis, également responsable du matériel de son rayon.



## D. – CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

L'emploi s'exerce en magasin, mais peut également s'exercer dans des structures sportives ou de loisir sportif.

L'activité du conseiller technique tennis est orientée vers une nécessaire polyvalence technique et commerciale.

Les horaires de travail sont ceux du magasin. L'emploi peut s'exercer, dans les GMS au sein d'une équipe composée de plusieurs conseillers techniques tennis. L'analyse des offres d'emploi fait apparaître une nette prédominance d'emplois en CDI, à plein temps.

#### E. – PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION POUR LES TITULAIRES DE CQP

Les titulaires de la maîtrise EVM, peuvent, après expérience professionnelle, accéder de droit au diplôme homologué de niveau IV : vendeur conseiller sport polyvalent (normalement accessible aux candidats titulaires d'un diplôme de niveau IV). Cette continuation d'étude est spécialement importante pour permettre une intégration durable dans le secteur, dans la mesure où dans le rayon tennis les compétences techniques sont spécialement articulées aux compétences commerciales, pour lesquelles l'exigence des entreprises est de plus en plus celle d'un niveau IV.

#### F. – ASPECTS QUANTITATIFS

Il est préconisé une seule voie d'accès au CQP :

- accès par la validation des acquis de l'expérience, principalement réservée aux salariés en activité.

Ce positionnement correspond au projet initial de création de la maîtrise EVM tennis, accessible aux autodidactes qui ont acquis leur savoir-faire par expérience. Actuellement, les maîtrises EVM sont délivrées au rythme de 4/5 diplômes par an uniquement par la voie de la validation des compétences acquises par l'expérience. Taux de réussite à la certification : 80 %.

### II. – CAHIER DES CHARGES DU CQP

#### MAÎTRISE PROFESSIONNELLE

#### TECHNICIEN PRODUITS SPORTS DE RAQUETTES

##### A. – DÉFINITION DES PUBLICS CONDITIONS D'OBTENTION DES CQP

#### 1. La maîtrise professionnelle technicien produits sports de raquettes

Elle s'adresse aux catégories de publics suivantes :

Prioritairement :

- aux personnes issues de la profession, en situation d'emploi, souhaitant valider les compétences acquises par l'expérience professionnelle ;
- aux personnes issues de la profession, en situation de recherche d'emploi, souhaitant valider les compétences acquises par l'expérience professionnelle ;
- aux salariés de la branche, dans le cadre des actions de formation professionnelle continue ;

- aux personnes issues de la profession, en recherche d'emploi et souhaitant acquérir une qualification propre à faciliter leur insertion ;
- aux salariés ou demandeurs d'emploi relevant d'une autre branche et souhaitant une reconversion professionnelle ;
- aux jeunes de 18 à 25 ans et adultes dans le cadre de contrats ou périodes de professionnalisation.

## **2. Conditions d'obtention du CQP**

Le CQP peut être délivré aux personnes qui remplissent l'une des 2 conditions suivantes :

- 1° Justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans le métier ;
- 2° Avoir suivi les actions de formation définies dans le référentiel de formation.

Pour obtenir le titre, le candidat doit avoir réussi l'examen de certification du CQP.

### **B. – RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

Le titulaire de la maîtrise professionnelle technicien produits sports de raquettes exerce ses fonctions dans le cadre de magasins qui disposent d'un rayon tennis, sports de raquettes et d'un atelier tennis, sports de raquettes.

#### **1. Atelier**

Il effectue les opérations de cordage.

Il diagnostique les problèmes techniques les plus courants et leurs conséquences au niveau du pratiquant.

Il informe le responsable matériel de tous problèmes techniques récurrents sur les matériels.

Il participe, selon la procédure définie, au rangement et à l'organisation de l'espace atelier.

Il entretient les machines.

Il assure le rangement des outils et le nettoyage de l'espace atelier.

Il s'assure que les machines sont bien éteintes à la fin de la journée.

Il réalise les inventaires matériels sur instruction du responsable de rayon.

#### **2. Vente**

Il prend en charge le client, s'informe de ses besoins et le conseille

Il assure la vente des produits, matériels et accessoires.

Il sensibilise le client aux risques liés à la pratique et à l'utilisation des matériels, aux impératifs de sécurité, l'informe des conditions de garantie des matériels.

- Il veille à la bonne présentation des produits sur les présentoirs.
- Il effectue la mise en rayon en fonction des normes définies.
- Il assure le bon étiquetage selon les procédures définies
- Il participe aux actions d'animation et de promotion sur son rayon.
- Il informe le responsable matériel de toute rupture de stock.
- Il réalise les inventaires demandés par le responsable matériel selon les procédures définies.
- Il assure le rangement de la surface de vente.
- Il participe, selon les procédures définies, au nettoyage du magasin.

### C. – RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Le titulaire de la maîtrise professionnelle technicien produits sports de raquettes possède des compétences techniques et commerciales qui lui permettent de s'adapter et d'évoluer à la fois dans le cadre de l'atelier, et dans la surface de vente du magasin. Il possède des qualités de rigueur, de sérieux, d'autonomie ; il a le sens des relations humaines, il aime le contact avec le client, il a une présentation sportive.

#### *Compétences techniques*

Etre capable de déterminer les paramètres techniques appropriés à chaque type de pratiquant et de pratique :

- évaluer les caractéristiques morphologiques et anatomiques de l'utilisateur ;
- identifier le niveau et le type de pratique ;
- en déduire les critères de choix des raquettes, des cordages, choix de la jauge et des tensions, en fonction des tableaux de correspondance en vigueur.

Effectuer les opérations de cordage, et personnalisation du produit dans le respect des normes imposées :

- effectuer un cordage selon la méthode 2 nœuds ;
- effectuer un cordage selon la méthode 4 nœuds ;
- choisir la longueur du cordage en fonction du tamis ;
- poser des grips et surgrips et protections de tête de raquette ;
- grossir un manche, modifier les équilibres ;
- changer la bande à canon.

Diagnostiquer des dysfonctionnements :

- établir la liste des anomalies susceptibles de créer le dysfonctionnement ;
- identifier la cause des défaillances ;
- associer à chaque anomalie le ou les éléments défectueux ;
- identifier un ordre logique, chronologique de vérification en fonction du type de dysfonctionnement ;

Renseigner une fiche technique d'intervention, selon les normes.

Organiser son poste de travail :

- identifier les pièces et outillages nécessaires à l'intervention et définir leur référence ;
- disposer rationnellement les outillages et fournitures à utiliser ;
- organiser son espace de travail pour permettre l'entretien des matériels ;
- remettre le poste de travail en situation opérationnelle en vue d'une future utilisation ;
- assurer l'entretien courant des équipements utilisés sur le poste de travail.

### *Compétences commerciales*

Etre capable d'accueillir le client selon les règles :

- créer le contact ;
- déceler les besoins, les motivations du client ;
- chercher/trouver l'adéquation produit/client ;
- orienter le client vers le type de produit correspondant à sa pratique et à sa morphologie.

Structurer un argument en caractéristiques, avantages, bénéfices, compte tenu des contraintes spécifiques du produit et du pratiquant ou du service :

- informer le client sur les procédures d'utilisation du produit, en s'assurant qu'elles sont bien comprises ;
- informer le client sur les conditions de réparation et de garantie des produits en s'assurant qu'elles sont bien comprises ;
- communiquer au client toute information complémentaire ;
- proposer une vente complémentaire, des contrats, accessoires ;
- établir un devis selon les procédures définies.

### *Compétences en gestion commerciale*

Etre capable d'appliquer les normes de présentation d'un rayon : implantation, assortiment – référencement – mise en avant des produits :

- identifier et appliquer les supports de communication et de promotion d'un rayon tennis, sports de raquettes ;
- réaliser des inventaires selon les procédures définies ;
- comprendre à quoi sert un inventaire.

### *Compétences de communication*

Etre capable d'acquérir le vocabulaire technique de base.

Décrire et expliciter les données techniques.

Exploiter, comprendre et commenter les fiches produit.

Exploiter, comprendre et commenter les guides techniques.

Communiquer avec le groupe.

Avoir conscience de l'autre.  
Maîtriser son ressenti et ses émotions.  
Ecouter et prendre en compte les interventions du groupe.  
Informers.  
Signaler les événements, les problèmes, en temps ou selon les procédures.  
Rechercher des informations sur les produits.  
Identifier les différentes sources d'information.  
Identifier les personnes ressources.

#### *Connaissances associées*

Spécifications techniques des produits.  
Pratiques sportives.  
Normes et règles de garantie.  
L'environnement des sports de raquettes (clubs et professionnels de l'animation).  
Le marché.

### D. – RÉFÉRENTIEL DE FORMATION

#### **1. Programme de la formation**

La durée de la formation varie en fonction des dispositifs de formation et doit être adaptée aux publics accueillis pour considérer les niveaux d'entrée et les validations partielles de modules.

Les durées indicatives de la formation sont :

- de 250 heures de formation en centre et de 4 mois de formation en entreprise dans le cadre du contrat ou de la période de professionnalisation ;
- de 210 heures de formation professionnelle continue en centre et au minimum de 4 mois de pratiques professionnelles attestées en entreprise ;
- de 350 heures de formation professionnelle continue en centre et de 8 semaines de stage en entreprise.

#### ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

#### **Techniques de produits et matériels**

##### *Technologie et maintenance*

##### Evaluation des niveaux techniques

Module matériel raquette de tennis.

Théorie :

- historique ;
- descriptif et définition ;



- conception ;
- mesure et équivalence ;
- taille de tamis (appellation et correspondance) ;
- taille de grip (appellation et correspondance) ;
- poids des raquettes (appellation et correspondance) ;
- équilibre de la raquette ;
- les différents matériaux, caractéristiques ;
- choix des raquettes ;
- connaissances des nouveaux concepts ;
- tendances ;
- conception des balles de tennis et caractéristiques ;
- vente ;
- test du matériel.

#### Atelier

- le rôle du cordeur ;
- descriptif du matériel ;
- machines ;
- outillage ;
- cordage méthode « 2 nœuds » ;
- démonstration et application ;
- choix de la longueur du cordage ;
- choix de la tension ;
- cordage méthode « 4 nœuds » ;
- démonstration et application ;
- astuce et rapidité ;
- préconisation particulière.

#### Module matériel squash

##### Théorie

- historique ;
- spécificité des raquettes de squash ;
- paramètres dimensionnels ;
- tailles des tamis ;
- choix des raquettes ;
- choix des tensions ;
- les balles de squash ;
- vente.

##### Atelier

- cordage méthode « 2 nœuds » ;
- choix de la longueur du cordage ;
- choix de la tension ;

- démonstration et application.

#### Module matériel de badminton

##### Théorie

- historique ;
- spécificité de la raquette de badminton ;
- paramètres dimensionnels ;
- particularités mécaniques ;
- choix des raquettes ;
- choix des tensions ;
- les volants ;
- les sets ;
- vente.

##### Atelier

- cordage méthode « 4 nœuds » exclusive au badminton ;
- choix de la longueur du cordage ;
- choix de la tension ;
- démonstration et application.

##### Module cordage

- les fabricants ;
- les différentes structures de cordage ;
- les caractéristiques techniques ;
- les avantages clients ;
- le couple cadre-cordage.

##### Module réparation et entretien

- grossissement des manches ;
- changement œillets ;
- changement de grip ;
- pose surgrip ;
- masselotte ;
- pochoir ;
- protection de tête de raquette ;
- pose antivibratoire ;
- vernis ;
- pose de croisillons ;
- démonstration et mise en application ;
- procédures d'organisation et d'administration de l'atelier.

#### *Produits associés*

##### Textile

- vocabulaire ;
- les tissus : étude des fiches techniques : composition, applications spécifiques au sport de glisse ;

- les paramètres de différences des matières ;
- noms commerciaux et caractéristiques ;
- textile, protection et confort ;
- code d'entretien des textiles ;
- grilles internationales des tailles ;
- importance du rayon textile dans un magasin, les marques leaders de chaque rayon ;
- vente.

#### Chaussures

- connaissances techniques des chaussures ;
- conception ;
- les matériaux ;
- podologie et biomécanique du pied ;
- anatomie du pied ;
- le squelette ;
- les différentes formes de pied et ses appuis ;
- les problèmes du pied spécifique à l'homme et à la femme ;
- les concepts ;
- vente ;
- choix du produit et de la pointure.

#### Accessoires

- les accessoires liés au confort (coudières tennis-elbow, bandeau, portes balles...) ;
- la bagagerie (housse, sacs...).

#### Diététique – Nutrition sportive

### **Environnement du tennis, squash et badminton**

#### Dynamisation du magasin par le service à la clientèle

- connaissance du marché ;
- organisation en France ;
- fédération, ligues ;
- promotion du tennis ; éducation et clubs ;
- les licenciées, les avantages ;
- le classement des joueurs ;
- partenariats commerciaux ;
- les grands tournois ;
- les grands noms du tennis actuel ;
- les différentes marques ;
- parts de marché par marque ;
- les attentes du client dans le rayon en termes de services ;
- les produits en tests ;
- les contacts clubs ;

- les produits spécifiques clubs ;
- les partenariats avec les fournisseurs ;
- le sponsoring ;
- les opérations de communication ;
- les différents type de terrain ;
- la terminologie des gestes ;
- les différents effets.

## **Commerce et gestion**

### *Techniques de vente et de communication*

Techniques de vente :

- les phases essentielles de la vente ;
  - l'accueil ;
  - la découverte des attentes et des besoins du client ;
  - la recherche de ses motivations ;
  - la présentation des articles et l'argumentation structurée ;
  - la réponse aux objections du client ;
  - la conclusion de la vente ;
  - les ventes complémentaires ;
  - la conclusion générale de la vente ;
- techniques de vente adaptées aux différents produits sports de raquette.

Techniques d'animation, publicité, promotion des ventes.

Techniques de communication et de recherche d'emploi.

### *Techniques de gestion du rayon*

- gestion du linéaire ;
  - gestion de la saisonnalité ;
  - gestion des achats et des stocks ;
  - les commandes de base et le réassortiment ;
  - les inventaires ;
  - les cadencements ;
- le SAV.

### *Merchandising*

- positionnement du rayon ;
  - agencement du rayon ;
  - mise en place des produits ;
- entretien du rayon.

### *Informatique appliquée*

## **E. – MODALITÉS DE VALIDATION ORGANISATION DE LA CERTIFICATION**

Le CQP « Maîtrise professionnelle technicien produits sports de raquettes » valide un niveau V de qualification reconnu par la convention collective au coefficient 170.

## Organisation de la certification

La certification se déroule en deux parties :

- une partie théorique ;
- une partie technique en atelier.

La partie technique n'est accessible qu'aux candidats ayant obtenu au moins une moyenne de 12/20 à la partie théorique.

### *Obtention du CQP*

Pour obtenir la certification le candidat doit justifier d'au moins :

- une note égale à 12/20 aux épreuves théoriques ;
- une note égale à 15/20 aux épreuves pratiques.
- soit un minimum de 27/40 pour l'obtention de la maîtrise professionnelle technicien produits sports de raquettes.

## PREMIÈRE PARTIE DE L'EXAMEN : PARTIE THÉORIQUE

La première partie de l'examen, notée sur 20 points, est constituée de 4 modules :

- module 1 : pratiques en atelier (cordage et outillage) ;
- module 2 : techniques produits ;
- module 3 : vente et gestion commerciale du rayon ;
- module 4 : environnement des sports de raquettes.

Chaque module est assorti d'un coefficient :

- module 1 : notation sur 10 points ;
- module 2 : notation sur 15 points ;
- module 3 : notation sur 10 points ;
- module 4 : notation sur 5 points.

Organisation de l'examen :

L'examen est organisé sous forme de questionnaires : QCM – Questions ouvertes – Questions fermées

Toute mauvaise réponse entraîne une pénalité de 1 point.

### *Module 1 : pratiques en atelier*

Objectifs :

- vérifier les connaissances techniques du candidat sur les méthodes de cordage et machines à corder.

### *Module 2 : techniques, produits*

Objectifs :

- vérifier les connaissances techniques du candidat dans les domaines des produits sports de raquettes et produits associés ;
- vérifier les aptitudes à diagnostiquer les problèmes techniques les plus courants et leurs conséquences au niveau du pratiquant ;
- vérifier les capacités à résoudre les problèmes ;
- vérifier l'aptitude à conseiller-diagnostiquer le matériel adapté en fonction des portraits types de pratiquants.

Pour ce module, seront utilisés notamment des questionnaires sous forme de problématiques techniques qui impliquent la capacité du stagiaire à :

- diagnostiquer un problème ;
- identifier les causes ;
- apporter les solutions.

### *Module 3 : vente et gestion commerciale d'un rayon*

Objectifs : vérifier les connaissances de base sur :

- les techniques de vente ;

- les techniques de merchandising ;
- les techniques de gestion du rayon.

#### *Module 4 : environnement du tennis*

Objectifs : vérifier les connaissances sur :

- le marché des sports de raquettes : distribution, fabricants et leurs concepts ;
- l'environnement du marché : fédérations, connaissance des pratiquants et des consommateurs ;
- les événements liés à la pratique du sport de compétition et du sport de loisir.

## DEUXIEME PARTIE DE L'EXAMEN : EPREUVE PRATIQUE ATELIER

La deuxième partie de l'examen, notée sur 20 points, est constituée de 3 mises en situation obligatoires :

Chaque mise en situation est notée de façon différenciée :

- module 1 : diagnostic : 2 points ;
- module 2 : cordage : 12 points ;
- module 3 : vente, conseil : 6 points.

Un module optionnel langue étrangère peut être présenté par le candidat qui a réussi aux deux parties obligatoires de l'examen.

Au choix : anglais, italien, espagnol, allemand, noté sur 3 points.

Organisation de l'examen :

L'épreuve pratique se déroule de la façon suivante :

Le candidat tire au sort un numéro « déterminant ».

- un lot de raquettes ;
- un portrait de pratiquant (niveau technique).

Le candidat choisit les machines qu'il souhaite utiliser pour passer les épreuves.

### **1. Chaque candidat se voit attribuer (suite au tirage au sort), 3 raquettes avec un défaut spécifique**

Critères d'évaluation :

- durée : temps limité (5 minutes maximum) ;
- qualité : il doit déceler chaque défaut et donner leur incidence lors de l'utilisation.

### **2. Epreuve de cordage**

L'épreuve consiste à corder, sans plans, 2 cadres neufs, 1 de badminton et 1 de tennis (tirés au sort) avec 2 cordages différents : un boyau et un synthétique (tirés au sort) sur des machines choisies par le candidat.

Critères d'évaluation : la notation tiendra compte de 2 paramètres : la qualité du cordage et le temps d'exécution.

Critères temps (sur base notation 20) :

- moins de 80 minutes : 20 points ;
- de 80 à 85 minutes : 16 points ;
- de 85 à 90 minutes : 12 points ;
- de 90 à 95 minutes : 8 points ;
- de 95 à 100 minutes : 4 points ;
- plus de 100 minutes : 0 point.

Critères qualité : chaque erreur entraîne une pénalité de 1 point :

- erreurs de montage (erreurs types : chevauchement, nœud mal positionné) ;



- erreurs de méthode (erreurs types : montage des montants de 1 côté) ;
- qualité du travail rendu (erreurs types : cordes mal rangées, nœud mal coupé, blanchiment des cordes...) ;
- respect du passage des travers.

Dans le cas où le candidat casse son cordage, il reviendra à l'examineur de vérifier si la casse est imputable au cordeur ou au produit et de décider de la pénalité temps attribuée.

### **3. Vente. – Conseil**

Le candidat doit simuler une vente parmi un lot de raquettes, repérées par une fiche technique descriptive, auprès du portrait client tiré au sort.

Critères d'évaluation :

- comportement commercial (élocution, dynamisme, sourire...) : 1/5 ;
- respect des étapes de la vente : 1/5 ;
- capacité à diagnostiquer le besoin du client : 1/5 ;
- pertinence des propositions - argumentation : 1/5 ;
- capacité à répondre aux objections : 1/5.

### **4. Option langues étrangères**

Au choix parmi anglais, italien, espagnol ou allemand.

Simulation d'une opération de vente, conseil auprès du client portrait tiré au sort.

Critères d'évaluation :

- critères du module 5 vente, conseil : 1/3 ;
- expression linguistique : 2/3.

## ANNEXE I

### Grilles d'évaluation

*CQP*  
*Maîtrise professionnelle*  
*Technicien produits sports de raquettes*

Session du .....

Candidat :

Nom .....

Prénom .....

Mode d'accès à l'examen :

VAE ..... ☐

Contrat de professionnalisation ..... ☐

Période de professionnalisation ..... ☐

Formation continue courte ..... ☐

Formation continue longue ..... ☐

Responsable de l'évaluation .....

Notes obtenues par le candidat :

Epreuve théorique ..... /20  
(minimum 12/20)

Epreuve pratique atelier ..... /20  
(minimum 15/20)

Total ..... /40

Avis du responsable de l'évaluation :

Signature

Favorable ..... ☐

Non favorable ..... ☐

Remarques éventuelles :

## ÉVALUATIONS

### I. – Evaluation épreuve théorique

MODULE	MOYENNE qualifiée	NOMBRE de fautes	NOTATION
Module 1 (*) pratiques en atelier	6		/10
Module 2 (*) techniques produits	9		/15
Module 3 (*) vente et gestion commerciale	6		/10
Module 4 environnement	3		/5
TOTAL	24		/40
(*) La moyenne qualifiée est impérative pour ces modules.			

Toute mauvaise réponse entraîne une pénalité de 1 point.

Résultat ...../20  
(minimum 12/20)

Admis à passer les épreuves pratiques : OUI ☐ NON ☐

### II. – Evaluations pratique atelier

#### Epreuve 1. – Diagnostic

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Défauts décelés	

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT
Identification des incidences	
Note attribuée	/2

### Epreuve 2. – Cordage

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT	
	Cadre 1	Cadre 2
Type de cadre		
Type de cordage		
Durée		
Montage		
Méthode		
Qualité rendu		
Passage des travers		
Note attribuée	/12	

### Epreuve 3. – Vente conseil

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT (A : TB, B : Bien, C : Moyen, D : Médiocre, E : Très insuffisant)				
	A	B	C	D	E
Comportement commercial					
Respect des étapes de la vente					

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT (A : TB, B : Bien, C : Moyen, D : Médiocre, E : Très insuffisant)				
Diagnostic du besoin du client	A	B	C	D	E
Argumentation	A	B	C	D	E
Réponse aux objections	A	B	C	D	E
Note attribuée	/6				

Résultat épreuve pratiques atelier ...../20

Épreuve facultative. – Option langues étrangères

CRITÈRE	ÉVALUATION CANDIDAT (A : TB, B : Bien, C : Moyen, D : Médiocre, E : Très insuffisant)				
Expression linguistique	A	B	C	D	E
Comportement commercial	A	B	C	D	E
Respect des étapes de la vente	A	B	C	D	E
Diagnostic du besoin du client	A	B	C	D	E
Argumentation	A	B	C	D	E
Réponse aux objections	A	B	C	D	E
Note attribuée	/3				

Exemplaire du document remis aux lauréats (projet)

<b>CPNEFP Sports-Loisirs</b> <small>Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Convention Collective Nationale Commerce des Articles de Sports et Equipements de Loisirs (N°3049)</small>	
<b>Maîtrise Professionnelle Technicien Produits Sport</b> <b>Option Technicien Produits Sports de raquettes</b> <small>Vu l'accord du 26 octobre 2001 portant création de la CPNEFP Sports et Loisirs étendu au JO du 30-04-02 (arrêté du 19-04-02) Vu l'accord de création du CQP Maîtrise professionnelle technicien produits sport du .... étendu au JO du ... (arrêté du ...)</small>	
<b>Le présent Certificat de Qualification Professionnelle</b> <i>est délivré à :</i>	
_____	_____
A l'issue de l'examen effectué le _____ à _____	_____
Paris, le _____	Le Titulaire
Le Président de la CPNEFP	
	N° .....