

**MINISTERE  
DE L'EDUCATION NATIONALE  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR  
ET DE LA RECHERCHE**

**Direction des lycées et collèges**

Sous-direction des formations professionnelles  
initiales et continues

Bureau des diplômes professionnels  
DLC B2 MJL/FQ  
vente

Paris, le

**Arrêté portant création de la  
mention complémentaire  
ESSAYAGE-RETOUCHE-VENTE**

L 196029271A

**LE MINISTRE DE L'EDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR  
ET DE LA RECHERCHE**

VU le code de l'enseignement technique ;

VU le code du travail ;

VU la loi n° 71-577 du 16 juillet 1971 d'orientation sur l'enseignement technologique ;

VU la loi n° 75-620 du 11 juillet 1975 relative à l'éducation ;

VU la loi de programme n° 85-1371 du 23 décembre 1985 relative à l'enseignement technologique et professionnel ;

VU la loi n° 87-572 du 23 juillet 1987 modifiant le titre premier du code du travail et relative à l'apprentissage ;

VU la loi d'orientation n° 89-486 du 10 juillet 1989 sur l'éducation ;

VU le décret n° 72-607 du 4 juillet 1972 relatif aux commissions professionnelles consultatives ;

VU le décret n° 76-1304 du 28 décembre 1976 relatif à l'organisation des formations dans les lycées ;

VU le décret n° 87-851 du 19 octobre 1987 modifié portant règlement général des brevets d'études professionnelles délivrés par le ministre de l'éducation nationale ;

VU le décret n° 87-852 du 19 octobre 1987 modifié portant règlement général des certificats d'aptitude professionnelle délivrés par le ministre de l'éducation nationale ;

VU l'arrêté du 6 juin 1988 fixant les modalités de constitution des jurys pour la délivrance des mentions complémentaires ;

VU l'arrêté du 29 juillet 1992 modifié fixant les modalités d'organisation et de prise en compte des épreuves organisées sous forme d'un contrôle en cours de formation en établissement ou en centre de formation d'apprentis et en entreprise pour la délivrance des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle ;

VU l'arrêté du 29 juillet 1992 fixant les conditions d'habilitation des centres de formation d'apprentis à mettre en oeuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance des brevets d'études professionnelles et certificats d'aptitude professionnelle ;

VU l'avis de la commission professionnelle consultative compétente ;

#### A R R E T E :

**Article 1er.** - Il est créé au plan national une mention complémentaire essayage-retouche-vente.

L'accès en formation est ouvert soit aux titulaires d'un diplôme classé au moins au niveau V relevant du secteur de l'habillement, soit aux candidats justifiant de trois ans de pratique professionnelle dans la profession considérée.

**Article 2.** - Le référentiel caractéristique des compétences professionnelles, technologiques et générales requises et le règlement d'examen figurent en annexes I et II du présent arrêté.

**Article 3.** - L'examen est organisé par le recteur dans le cadre de l'académie ou dans un cadre interacadémique sous l'autorité des recteurs concernés.

**Article 4.** - Le jury chargé de délivrer la mention complémentaire essayage-retouche-vente est constitué dans les conditions définies par l'arrêté du 6 juin 1988 susvisé.

**Article 5.** - Sont admis à se présenter à l'examen conduisant à la délivrance de la mention complémentaire essayage-retouche-vente.

- les candidats visés à l'article premier ci-dessus qui ont suivi la formation préparant à ce diplôme,

- les candidats qui ont occupé pendant trois ans au moins à la date du début des épreuves un emploi dans un domaine professionnel correspondant aux finalités du diplôme.

**Article 6.** - Sont déclarés admis à cet examen les candidats qui ont obtenu une moyenne générale égale ou supérieure à 10 sur 20 à l'ensemble des épreuves et une note égale à 10 sur 20 à l'épreuve EP1 "pratique professionnelle".

**Article 7.** - Les dispositions du présent arrêté sont applicables à compter de la session d'examen de 1997.

**Article 8.** - Le directeur des lycées et collèges et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le **22 OCT. 1996**

Le Ministre de l'Éducation nationale  
Le Directeur des lycées et collèges

**Alain BOISSINOT**

N.B. Le présent arrêté et son annexe II seront publiés au Bulletin officiel du 26.11.96  
vendu au prix de 14F disponible au Centre national de documentation pédagogique  
13, rue du Four 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de  
documentation pédagogique.

# **ANNEXE - I**

Le titulaire de la mention complémentaire "essayage - retouche - vente" issu d'une formation de niveau V ou IV est amené à exercer des activités d' "essayeur retoucheur qualifié".

Le titulaire de la mention complémentaire est appelé à réaliser les tâches suivantes :

- conforter lors de la vente, le choix du client en utilisant ses connaissances techniques,
- juger à l'essayage, du bien aller du vêtement,
- identifier les modifications éventuelles,
- évaluer le travail, le temps et le coût de la retouche,
- proposer la solution optimale soit :
  - en effectuant une retouche
  - en réorientant vers un autre achat
- marquer les retouches,
- établir la fiche technique,
- analyser les contraintes techniques induites par les retouches,
- définir et organiser son travail,
- réaliser la retouche,
- contrôler la qualité de la retouche et du bien aller du vêtement.

La maîtrise de ces connaissances professionnelles doit lui permettre l'accès à une structure marchande ou artisanale.

## **DEROULEMENT DE LA FORMATION**

Elle se caractérise par l'alternance, ce qui permet au cours des dix semaines de formation au moins, en entreprise de :

- conforter ses acquis,
- acquérir d'autres compétences du Référentiel,
- faciliter l'adaptabilité.

**1 - 2    REFERENTIEL DES ACTIVITES  
          PROFESSIONNELLES**

## 1-2 REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

### TACHES : ESSAYAGE

- Conseiller le client dans le choix d'un vêtement adapté à son style et à sa morphologie.

### CONDITIONS DE REALISATION

#### a) DONNEES

##### INFORMATIONS :

- Orales :
  - clients et vendeurs.
- Ecrites :
  - fiche de retouches.
  - codes et langages.

##### MOYENS :

- Conventionnels :
  - cabine d'essayage.
  - petit matériel.
- Informatisé :
  - matériel informatique.
  - logiciels adaptés au métier.

##### MATIERE D'OEUVRE :

- Vêtements d'hiver.
- Fournitures.

##### METHODES :

- Processus :
  - analyse d'appréciation.
  - essais.
- Procédés :
  - manipulation.
  - comparaison.
  - choix.

#### b) LIEU

- Boutiques.
- Grands magasins.

#### c) ENVIRONNEMENT

- Relations / Liaisons :
  - la clientèle.
  - le personnel d'atelier.

### RESULTATS ATTENDUS

- Conformité de la tâche :
  - Information technique exploitable et répondant aux contraintes techniques et esthétiques.
  - Prise en compte de la qualité.
  - Esprit d'équipe.

## **TACHES : RETOUCHE**

- Régler les matériels à utiliser.
- Réaliser les différentes retouches sur tous vêtements (matériaux et style).
- Contrôler la qualité des réalisations.

## **CONDITIONS DE REALISATION**

### **a) DONNEES**

#### INFORMATIONS :

- Orales :
  - différents personnels de l'atelier.
- Ecrites et visuelles :
  - descriptif.
  - planning.
  - fiches de retouches.

#### MOYENS :

- Matériels conventionnels, automatisés ou informatisés.

#### MATIERE D'OEUVRE :

- Informations spécifiques aux :
  - différents vêtements à retoucher.
  - fournitures adaptées aux caractéristiques du vêtement.

#### METHODES :

- Processus :
  - unitaire.
- Procédés :
  - redonner l'aspect initial au vêtement.

### **b) LIEU**

- Atelier de retouches.

### **c) ENVIRONNEMENT**

- Relations / Liaisons :
  - personnel de l'atelier.

## **RESULTATS ATTENDUS**

#### CONFORMITE DE LA TACHE :

- Réalisation conforme :
  - à la fiche de retouches.
  - à l'épinglage.
  - à la demande du client.
  - aux critères de qualité.
  - au respect des temps de fabrication
- Sécurité :
  - application des consignes.



## **TACHES :            VENTE**

- Participer à l'accueil de la clientèle.
- S'insérer dans une équipe.

## **CONDITIONS DE REALISATION**

### **a) DONNEES**

#### INFORMATIONS :

- Orales :
  - souhait du client.
- Ecrites et visuelles :
  - listing informatisé ou non.
  - stock de vêtements.

#### MOYENS :

- Réserve
- Consignes.
- Téléphone / minitel...

### **b) LIEU**

- Boutiques.
- Grands magasins.

### **c) ENVIRONNEMENT**

- Relations / Liaisons :
  - les partenaires de l'atelier
  - les clients.

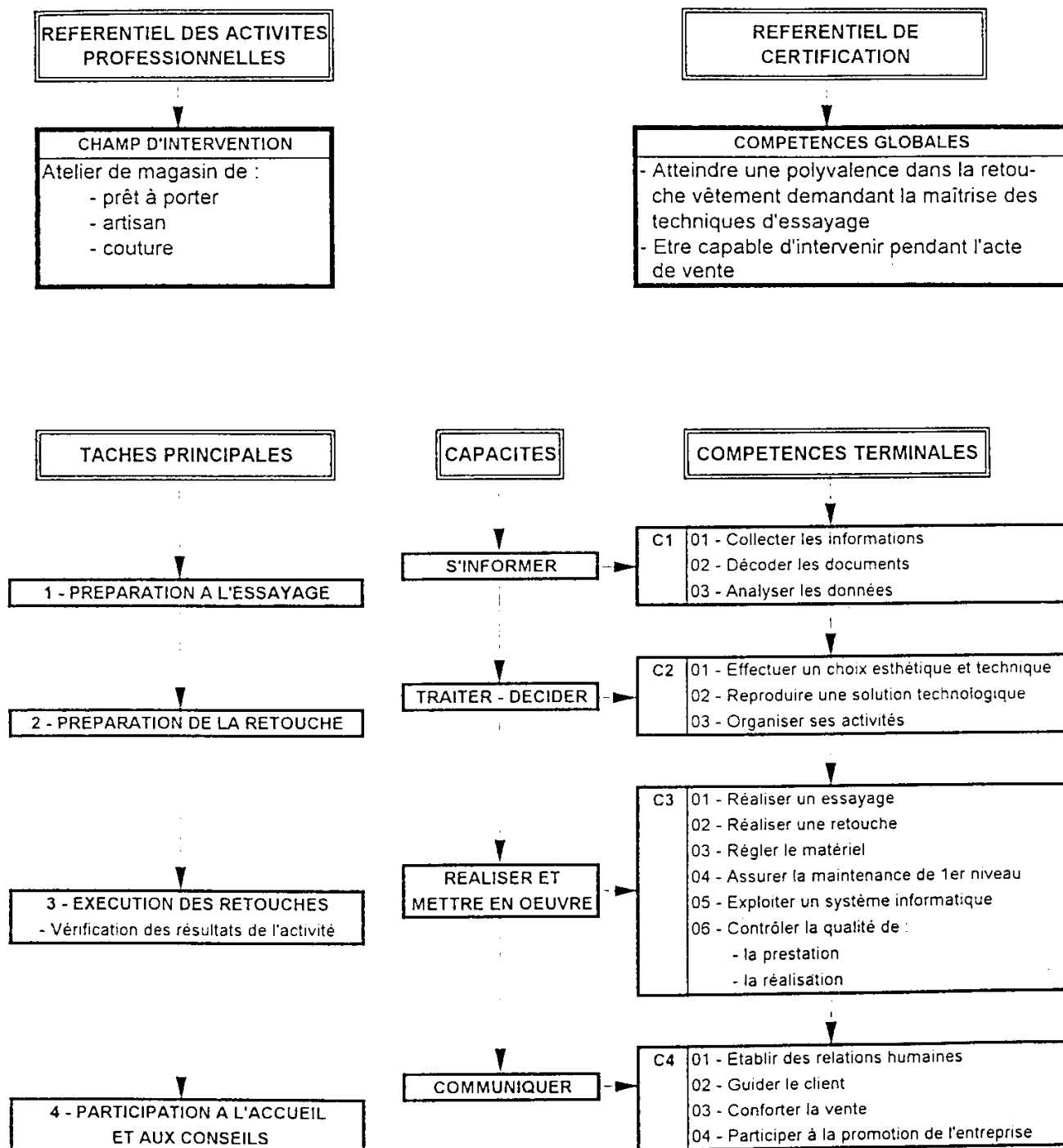
## **RESULTATS ATTENDUS**

- Prise en compte et respect des informations recueillies, nécessaires à la réalisation de la vente.
- Participation à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle.

]

# **I -2 REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

## 1-2 REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES - REFERENTIEL DE CERTIFICATION



**I-2-1 Liste de capacités, compétences terminales et savoir faire professionnels**

<b>C1 S'INFORMER</b>			
<b>*UC</b>	<b>C1-1</b>	<b>Collecter les Informations</b>	
	<b>Etre capable de</b>	<b>Conditions de ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
<b>U1</b>	Consulter un fichier manuel ou informatisé	– Gamme de produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>• stock</li> <li>• coloris</li> <li>• taille</li> <li>• clients</li> <li>• fournitures</li> <li>• fiche produits</li> </ul>	– Exploitation des ressources mises à disposition
<b>U3</b>	Consulter un tableau de bord (planning)	– de qualification – du personnel – des disponibilités	
<b>U1</b>	Recenser le matériel	– inventaire – notice	– Identification exacte des outils nécessaires
<b>U2</b>	Observer le client	– morphologie – style	– Aptitude identifiée
	<b>C1-2</b>	<b>Décoder les documents</b>	
<b>U1</b>	Identifier les informations	– taille – code d'entretien – composition – contraintes des marques – contraintes liées aux allergies – fiches de retouches	– Sélection pertinente des informations utiles
	<b>C1-3</b>	<b>Analyser les données</b>	
<b>U2</b>	Situer les interventions à effectuer	– vêtement porté par le client	– Liste conforme aux demandes esthétiques et techniques
<b>U3</b>	Estimer le coût	– barème des retouches	– Rapport entre le prix de vente et le coût de la retouche

\* Unité de Contrôle

<b>C2 TRAITER - DECIDER</b>			
<b>UC</b>	<b>C2-1</b>	<b>Effectuer un choix esthétique et technique</b>	
	<b>Etre capable de</b>	<b>Conditions de ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
<b>U1</b>	Choisir le vêtement adapté à la morphologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vêtement</li> <li>- client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conditions d'usage respectées</li> </ul>
<b>U2</b>	Définir les modifications	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tendances</li> <li>- localisations</li> <li>- client (souhait)</li> <li>- vêtement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en valeur du vêtement en respectant les contraintes</li> </ul>
<b>U3</b>	Proposer la solution	<ul style="list-style-type: none"> <li>- matériel de retouches</li> <li>- miroir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix de la solution la mieux adaptée</li> </ul>
	<b>C2-2</b>	<b>Reproduire une solution technologique</b>	
<b>U2</b>	Inventorier les caractéristiques des solutions technologiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- retouches identifiées sur un vêtement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ensemble des conditions correspondant à la demande</li> </ul>
<b>U3</b>	Rédiger l'analyse de constat des rectifications	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analyse de produit</li> <li>- gamme opératoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la chronologie des opérations</li> </ul>
	<b>C2-3</b>	<b>Organiser ses activités</b>	
<b>U2</b>	Classer par tâches identiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ensemble des vêtements à retoucher <ul style="list-style-type: none"> <li>• fournitures</li> <li>• matériels</li> <li>• planning de livraison</li> <li>• durée de la retouche</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déroulement conforme aux contraintes induites par la diversité des tâches</li> </ul>
<b>U2</b>	Organiser son poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vêtement</li> <li>- matériel</li> <li>- fournitures</li> <li>- plan de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rationalisation du poste de travail en respectant les règles de sécurité</li> </ul>

<b>C3 REALISER ET METTRE EN OEUVRE</b>			
<b>UC</b>	<b>C3-1</b>	<b>Réaliser un essayage</b>	
	<b>Etre capable de</b>	<b>Conditions de ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
<b>U1</b>	Placer le vêtement sur le client dans les conditions d'usage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- client</li> <li>- vêtement</li> <li>- miroir</li> <li>- salon d'essayage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de la présentation</li> </ul>
<b>U1</b>	Evaluer la nécessité de la retouche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- client</li> <li>- vêtement</li> <li>- miroir</li> <li>- salon d'essayage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposition judicieuse</li> </ul>
<b>U1</b>	Adapter le vêtement à la morphologie du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- aisances</li> <li>- longueur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des aplombs et du bien aller</li> <li>- Qualité et précision de l'épingleage</li> </ul>
<b>U2</b>	Rédiger la fiche de retouches	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fiche de retouches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la codification</li> <li>- Qualité de la rédaction</li> </ul>
	<b>C3-2</b>	<b>Réaliser une retouche</b>	
<b>U1</b>	Matérialiser les retouches	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vêtement et petit matériel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la fiche de retouches</li> </ul>
<b>U3</b>	Réaliser les opérations de réglage du vêtement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vêtement et petit matériel</li> <li>- tracé</li> <li>- mise à plat et en double</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réglage correct</li> </ul>
<b>U2</b>	Effectuer les opérations de montage, de finition et de repassage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fiche de retouches</li> <li>- fournitures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation rationnelle des matériels</li> <li>- Respect des temps alloués</li> </ul>
	<b>C3-3</b>	<b>Régler le matériel</b>	
<b>U2</b>	Régler le matériel de fabrication et de repassage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- différentes machines</li> <li>- fer</li> <li>- presse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en fonctionnement conforme aux instructions et à la matière d'oeuvre</li> </ul>

<b>C3 REALISER ET METTRE EN OEUVRE</b>			
<b>UC</b>	<b>C3-4</b>	<b>Assurer la maintenance de 1er niveau</b>	
	<b>Etre capable de</b>	<b>Conditions de ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
<b>U1</b>	Intervenir périodiquement sur le matériel et l'outillage pour son entretien courant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- matériel</li> <li>- outils</li> <li>- notices du constructeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien permanent de 1er niveau</li> </ul>
<b>U2</b>	Traiter avant détérioration tout incident de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- matériel</li> <li>- outils</li> <li>- notices du constructeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des incidents de fonctionnement</li> </ul>
<b>U1</b>	Respecter toutes les règles de fonctionnement et de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- normes</li> <li>- consignes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation du matériel en respectant les consignes de sécurité</li> </ul>
	<b>C3-5</b>	<b>Exploiter un système informatique</b>	
<b>U2</b>	Utiliser et exploiter un / des logiciels adaptés au métier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ordinateur</li> <li>- logiciel(s)</li> <li>- imprimante</li> <li>- fichier(s)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisie et consultation d'une banque de données</li> <li>- Maîtrise de l'outil informatique</li> </ul>
	<b>C3-6</b>	<b>Contrôler la qualité</b>	
<b>U2</b>	Contrôler la conformité par rapport à la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fiche retouches</li> <li>- vêtement</li> <li>- matériel de mesures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspect du vêtement</li> <li>- Réalisation de la retouche conforme aux exigences définies</li> </ul>
<b>U2</b>	Contrôler la qualité de la retouche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fiche retouches</li> <li>- vêtement</li> <li>- matériel de mesures</li> </ul>	
<b>U3</b>	Contrôler le bien aller du vêtement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vêtement sur client</li> </ul>	

<b>C4 COMMUNIQUER</b>			
<b>UC</b>	<b>C4-1</b>	<b>Etablir des relations humaines</b>	
	<b>Etre capable de</b>	<b>Conditions de ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
<b>U1</b>	Se présenter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tenue</li> <li>- maquillage</li> <li>- accessoires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorisation de l'image personnelle</li> </ul>
<b>U1</b>	S'exprimer correctement et avec courtoisie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise de l'expression orale</li> </ul>
<b>U1</b>	Instaurer des relations courtoises	<ul style="list-style-type: none"> <li>- une situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat d'esprit positif</li> </ul>
<b>U2</b>	S'intégrer dans une équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionnement au sein de l'équipe et connaissance de la fonction de chacun</li> <li>- Participation à la cohésion de l'équipe</li> </ul>
	<b>C4-2</b>	<b>Guider le client</b>	
<b>U2</b>	Accueillir le client avec courtoisie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- client</li> <li>- contexte de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles de politesse et création d'un climat de confiance</li> <li>- Disponibilité du vendeur pour accorder la priorité au client</li> </ul>
<b>U2</b>	Rechercher les besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>- produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du bon produit</li> </ul>
<b>U3</b>	Conseiller et argumenter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incitation à passer le vêtement</li> </ul>



<b>C4 COMMUNIQUER</b>			
<b>UC</b>	<b>C4-3</b>	<b>Conforter la vente</b>	
	<b>Etre capable de</b>	<b>Conditions de ressources</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>
<b>U3</b>	Permettre au client de s'approprier le vêtement par la présentation et l'argumentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- client</li> <li>- situation d'essayage</li> <li>- produit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Argumentation adaptée aux motivations du client</li> <li>- Réalisation de la vente</li> </ul>
<b>U3</b>	Associer les services à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- client</li> <li>- situation d'essayage</li> <li>- produit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fidélisation de la clientèle</li> </ul>
<b>U3</b>	Evaluer le degré d'urgence pour la livraison	<ul style="list-style-type: none"> <li>- planning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction de la clientèle</li> </ul>
<b>U2</b>	Annoncer le prix	<ul style="list-style-type: none"> <li>- client</li> <li>- lieu de vente</li> <li>- produits</li> <li>- étiquettes</li> <li>- matériel d'encaissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceptation du prix par le client</li> </ul>
<b>U3</b>	Procéder au paiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- client</li> <li>- lieu de vente</li> <li>- produits</li> <li>- étiquettes</li> <li>- matériel d'encaissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encaissement</li> </ul>
<b>U2</b>	Prendre congé d'un client avec ou sans vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- un client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnalisation de la prise de congé</li> </ul>
	<b>C4-4</b>	<b>Participer à la promotion de l'entreprise</b>	
<b>U3</b>	Diffuser une image positive de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- entreprise</li> <li>- client</li> <li>- essayeur, retoucheur, vendeur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfaction de la clientèle dans le respect des règles de l'entreprise</li> </ul>
<b>U3</b>	S'impliquer dans les actions de promotion (techniques promotionnelles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- période d'animation commerciale</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi de la clientèle</li> </ul>
<b>U3</b>	Assurer le suivi de la vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- client</li> <li>- produit</li> <li>- réclamation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion de la réglementation</li> </ul>

**S1 Choix du modèle**

- 1) Analyse des besoins.
- 2) Conseils aux clients.

**S2 Connaissance du produit**

- 1) Produit.
- 2) Solutions technologiques liées aux produits.

**S3 Utilisation des matériels**

- 1) Fonctionnement des matériels.
- 2) Maintenance des matériels.

**S4 Procédés de préparation et de réalisation**

- 1) Essayage du vêtement.
- 2) Matérialisation de la proposition.
- 3) Organisation de l'atelier de retouches.
- 4) Techniques de retouches.

**S5 Gestion des réalisations**

- 1) Coût des réalisations.
- 2) Contrôle de qualité.

**S6 Communication**

- 1) Valorisation de l'image personnelle.
- 2) Valorisation du client.
- 3) Réalisation de la vente.
- 4) Intégration dans l'entreprise.

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S1</b>	<b>Choix du modèle</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S1-1</b>	<b>Analyse des besoins</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collection</li> <li>- Stock</li> <li>- Harmonie des couleurs</li> <li>- Notions de volumes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• moulage</li> <li>• tableau des mesures</li> <li>• correspondance des tailles</li> </ul> </li> <li>- Règles d'esthétique</li>   <li>- Outil informatique</li> <li>- Logiciel(s) :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• stock</li> <li>• fournitures</li> <li>• fichier clients</li> <li>• terminal point de vente</li> <li>• retouches</li> </ul> </li>   <li>- Techniques de fabrication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimer :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• le style</li> <li>• la taille</li> <li>• le coloris du vêtement et des articles complémentaires</li> </ul> </li>   <li>- Traiter les données informatiques</li>   <li>- Evaluer les limites de retouches</li> </ul>
<b>S1-2</b>	<b>Conseils aux clients</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règles d'esthétique</li> <li>- Collection</li> <li>- Stock</li> <li>- Notion de volumes</li> <li>- Forme des éléments</li> <li>- Vocabulaire correspondant (technologie de spécialité)</li>   <li>- Prise de mesures</li> <li>- Lecture du tableau de mesures</li> <li>- Correspondance des tailles</li>   <li>- Techniques de vente</li> <li>- Connaissance des produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir l'adéquation entre la morphologie et les styles du vêtement</li>   <li>- Prendre les mesures du client</li>   <li>- Proposer une sélection et adapter l'argumentation aux motivations du client</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S2</b>	<b>Connaissance du produit</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S2-1</b>	<b>Produit</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissances textiles (composition, marque)</li> <li>- Barème et correspondances des tailles</li>   <li>- Code d'entretien</li> <li>- Prix</li> <li>- Origine du produit</li> <li>- Les griffes (marque)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traduire les caractéristiques en avantage pour la clientèle</li>   <li>- Respecter la codification dans les travaux de retouches</li> </ul>
<b>S2-2</b>	<b>Solutions technologiques liées aux produits</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques de marquage</li> <li>- Caractéristiques des matériaux et connaissances pratiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les retouches</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S3</b>	<b>Utilisation des matériels</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S3-1</b>	<b>Fonctionnement des matériels</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Machines :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• points noués</li> <li>• surfil 3 ou 5 fils</li> <li>• points invisibles</li> <li>• boutonnères</li> <li>• fer</li> <li>• presse</li> </ul> </li> <li>– Fonction des matériels</li> <li>– Fiches constructeur</li>   <li>– Notice des fabricants</li> <li>– Identification des organes de réglage</li> <li>– Caractéristiques des matériaux et des fournitures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sélectionner le matériel en fonction des opérations à réaliser</li>            <li>– Préparer le / les matériels</li> </ul>
<b>S3-2</b>	<b>Maintenance des matériels</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nettoyage</li> <li>– Lubrification</li> <li>– Interventions pratiques</li>   <li>– Fonctionnement du matériel</li> <li>– Mesure de la gravité de l'incident</li>    <li>– Respect des règles de sécurité, d'ergonomie</li> <li>– Application des symboles</li> <li>– Conformité de l'installation dans le respect des normes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Effectuer les opérations de 1er niveau</li>     <li>– Identifier, localiser et consigner :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• les anomalies</li> <li>• les dysfonctionnements</li> </ul> </li>   <li>– Actionner les arrêts d'urgence et intervenir en cas d'accident</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S4</b>	<b>Procédés de préparation et de réalisation</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S4-1</b>	<b>Essayage du vêtement</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posture et mouvements habituels</li> <li>- Manipulation et respect du vêtement</li> <li>- Accessoirisation</li>   <li>- Appréciation visuelle et tactique</li> <li>- Base de l'essayage :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• aplomb</li> <li>• aisance</li> </ul> </li>   <li>- Techniques de retouches</li> <li>- Connaissance des matériaux</li> <li>- Connaissance des matériels</li>   <li>- Analyse du modèle                (limite des ressources techniques)</li> <li>- Analyse du produit</li> <li>- Contraintes d'antériorité</li>   <li>- Analyse comparative :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• temps</li> <li>• coût</li> <li>• qualité</li> <li>• complexité de la tâche</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Positionner et mettre en valeur le produit sur le client</li>   <li>- Repérer les anomalies</li> <li>- Juger du bien aller</li>   <li>- Définir les techniques de retouches</li>   <li>- Vérifier la faisabilité de la retouche</li>   <li>- Choisir la technique appropriée</li> </ul>
<b>S4-2</b>	<b>Matérialisation de la proposition</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Moulage</li>   <li>- Techniques d'essayage                (tous types de vêtements)</li> <li>- Techniques d'épinglage</li> <li>- Moyens : craie, mètre ruban, arrondisseur miroir, ...</li> <li>- Caractéristiques des matériaux et connaissances pratiques :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• réaction</li> <li>• tombant</li> <li>• fragilité, ...</li> </ul> </li>   <li>- Utilisation des fiches de retouches</li> <li>- Vocabulaire technique</li> <li>- Rédaction et transmission d'un message</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rétablir les aplombs</li>   <li>- Réaliser l'essayage</li>   <li>- Compléter la fiche de retouches</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S4</b>	<b>Procédés de préparation et de réalisation</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S4-3</b>	<b>Organisation de l'atelier de retouches</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planning de livraison</li> <li>- Fiches de retouches</li>   <li>- Techniques de fabrication</li>   <li>- Gamme opératoire</li> <li>- Planning manuel et / informatisé :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• qualité</li> <li>• tableau de bord, ...</li> </ul> </li>   <li>- Ergonomie</li> <li>- Règles de sécurité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordonnancer les retouches</li>   <li>- Lister chronologiquement les opérations de démontage</li>   <li>- Etablir les opérations de montage</li>   <li>- Aménager le poste</li> </ul>
<b>S4-4</b>	<b>Techniques de retouches</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse de produit</li> <li>- Grille de contraintes d'antériorité</li>   <li>- Mise à plat</li> <li>- Repassage</li> <li>- Symétrie</li> <li>- Techniques de marquage</li> <li>- Techniques de coupe</li>   <li>- Gamme opératoire</li> <li>- Plan de travail et / contraintes d'antériorité</li> <li>- Techniques de fabrication (machine et / main)</li> <li>- Techniques de repassage et / de pressage en cours et fin de réalisation</li>   <li>- Reprise de boutonnères, broderies, surpiqûres, repose de boutons, d'étiquettes, ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Démontier la ou les parties du vêtement à retoucher</li>   <li>- Régler les éléments</li>   <li>- Remonter la ou les parties du vêtement à retoucher</li>   <li>- Restituer l'aspect initial du vêtement</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S5</b>	<b>Gestion des réalisations</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S5-1</b>	<b>Coût de réalisation</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tableau de bord</li> <li>- Planning</li> <li>- Barème des temps de retouches</li> <li>- Grade de qualité</li>   <li>- Prix des fournitures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etablir le coût de la retouche par rapport au grade de qualité</li>    <li>- Fixer le coût de la retouche</li> </ul>
<b>S5-2</b>	<b>Contrôle de qualité</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle comparatif entre commande et livraison</li>   <li>- Indicateur de qualité</li> <li>- Aspect esthétique :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• présentation générale</li> <li>• image de marque (griffe)</li> </ul> </li> <li>- Aspect technique :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• repassage</li> <li>• réalisation</li> <li>• détails</li> <li>• finition (netteté, précision et soin)</li> </ul> </li>   <li>- Contrôle du bien aller</li> <li>- Manipulation et respect du vêtement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier l'adéquation du produit retouché et de la fiche de retouches</li>   <li>- Vérifier la qualité de la retouche</li>     <li>- Effectuer éventuellement un nouvel essayage</li> </ul>



## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S6</b>	<b>Communication</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S6-1</b>	<b>Valorisation de l'image personnelle</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règles d'hygiène</li> <li>- Règles d'esthétique</li> <li>- Harmonisation, soin de la tenue</li>   <li>- Voix</li> <li>- Vocabulaire</li> <li>- Syntaxe</li> <li>- Elocution</li>   <li>- Règles de savoir-vivre</li>   <li>- Organigramme structurel et fonctionnel (respect des autres)</li> <li>- Capacité d'écoute</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir une présentation adaptée au contexte</li>   <li>- Utiliser le bon vocabulaire et l'intonation appropriée</li>   <li>- Contrôler ses réactions</li>   <li>- Participer au travail de l'équipe</li> </ul>
<b>S6-2</b>	<b>Valorisation du client</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude des motivations et des freins</li>   <li>- Techniques de questionnement</li> <li>- Ecoute et reformulation</li>   <li>- Connaissance des caractéristiques du produit (avantages, inconvénients)</li> <li>- Maîtrise du vocabulaire spécifique</li> <li>- Gestuelle de l'essayage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les besoins et motivations du client</li>   <li>- Estimer le pouvoir d'achat (sans préjugé)</li>   <li>- Choisir l'argumentaire appropriée</li> </ul>

## SAVOIRS ASSOCIES

<b>S6</b>	<b>Communication</b>	
	<b>CONNAISSANCES</b>	<b>ETRE CAPABLE DE</b>
<b>S6-3</b>	<b>Réalisation de la vente</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réfutation des objections</li> <li>- Vente additionnelle</li>   <li>- Différents services à proposer aux clients :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• retouches gratuites ou payantes</li> <li>• échanges</li> <li>• livraison</li> <li>• facilités de paiement</li> </ul> </li>   <li>- Techniques de questionnement, d'écoute et de reformulation</li> <li>- Réglementation d'étiquetage des prix</li>   <li>- Techniques d'annonce de prix</li>   <li>- Modes de paiement</li> <li>- Utilisation du matériel d'encaissement</li> <li>- Preuves du paiement</li>   <li>- Techniques de prise de congé :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• remerciements</li> <li>• accompagnement</li> <li>• civilité, ...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondre aux besoins du client</li>   <li>- Satisfaire le client</li>   <li>- Prévoir la livraison en fonction des besoins du client</li>   <li>- Encaisser</li>   <li>- Contrôler la validité du paiement</li>   <li>- Prendre congé du client</li> </ul>
<b>S6-4</b>	<b>Intégration dans l'entreprise</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance de l'entreprise :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• historique</li> <li>• résultats</li> <li>• clientèle cible</li> <li>• objectifs et politique commerciale</li> <li>• étude de la concurrence</li> </ul> </li>   <li>- Législation commerciale (soldes, liquidation, ....)</li> <li>- Techniques de vente spécifiques</li> <li>- Présentations visuelles</li> <li>- Animations</li> <li>- Moyens de promotion et d'information</li>   <li>- Gestion des conflits et suivi du service après-vente</li> <li>- Réglementation de la défense du consommateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les orientations de l'entreprise</li>   <li>- S'adapter à vendre en période de forte activité commerciale</li>   <li>- Accueillir et traiter les réclamations clientèle</li> </ul>

# **ANNEXE - II**

## DEFINITION DES EPREUVES

### **EP1 - Pratique professionnelle et exploitation d'un système informatique, technologie et arts appliqués ;coef. 12**

#### **A Evaluation par CCF** (candidats issus d'établissements publics, privés sous contrat et de CFA habilités)

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue par contrôle en cours de formation, à l'occasion de deux situations d'évaluation.

##### **1) Situation d'évaluation en centre de formation - coef.7**

Elle est organisée au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre de l'année civile de l'examen, dans le cadre des activités de formation professionnelle habituelle.

Compte tenu des conditions locales et suivant l'organisation et les modalités retenues par le conseiller de l'enseignement technologique, les professionnels et l'équipe pédagogique, l'évaluation peut porter sur les compétences acquises en essayage, en retouche et / en vente.

L'évaluation tient compte :

- des techniques de coupe, de moulage, d'essayage, d'épinglage,
- des techniques de fabrication,
- de connaissances des matières,
- de la gestion :
  - d'une fiche de retouches,
  - d'une fiche clients informatisée...

Au cours de l'évaluation, on vérifie pour chaque candidat des connaissances choisies dans le référentiel. Les modalités d'évaluation sont établies en concertation avec le conseiller de l'enseignement technologique et les professeurs de la spécialité.

Enfin, dans le cadre des activités habituelles, le candidat doit être capable de réaliser un dessin applicable à la profession, tenant compte des exigences du référentiel.

L'évaluation porte sur :

- le respect du sujet proposé,
- la cohérence de l'ensemble (surfaces, volumes, couleurs, styles).

La proposition de note est établie conjointement par le professeur de la spécialité et le professionnel associé.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement.

## **2) Situation d'évaluation en entreprise- coef.5**

La formation en entreprise permet d'acquérir et de mettre en oeuvre des compétences en terme de savoir-faire et de savoir-être, et fait l'objet d'une évaluation.

Pour les candidats issus d'établissements d'enseignement publics ou privés sous contrat, la durée de la période de formation en entreprise est au moins de 10 semaines. Elle doit se répartir en plusieurs périodes.

Le choix des dates est laissé à l'initiative des établissements, en concertation avec les milieux professionnels et les conseillers de l'enseignement technologique, pour tenir compte des conditions locales.

Pour les apprentis, la durée de formation est fixée par le contrat d'apprentissage.

L'évaluation en entreprise s'appuie sur des situations professionnelles réelles et sur des critères établis sur la base du référentiel et explicités dans un document remis à l'entreprise par le centre de formation et validé au plan académique.

Cette évaluation doit être complémentaire de celle de l'établissement. Elle doit permettre d'évaluer l'autonomie du candidat dans :

- C 2.3 : organisation de son poste de travail,
- C 4.4. : identification de l'image de l'entreprise,
- C 3.1. - C 3.2. : réalisation (essayage, retouche, conseils aux clients),
- C 3.4. : sécurité, l'hygiène, le contrôle, la qualité,
- C 4.3. : techniques de vente,
- C 4.1. : relations humaines.

La synthèse d'évaluation est effectuée par le formateur en entreprise d'accueil et un membre de l'équipe pédagogique au sein de l'entreprise, en présence le cas échéant du candidat. Ils proposent conjointement au jury une note. Cette note sera communiquée au candidat.

### **NOTATION - coef.12**

La répartition du coefficient de l'épreuve EP1 est la suivante :

Situation en centre de formation : coef 7

- pratique professionnelle : coef 3
- technologie : coef 2
- arts appliqués : coef 2

Situation en entreprise : coef 5

- essayage, retouche : coef 3
- vente : coef 2

L'épreuve est sanctionnée par une note globale de 0 à 20 points entiers.

## **B Evaluation par épreuves ponctuelles terminales** (autres candidats)

L'évaluation des acquis des candidats en pratique professionnelle, en technologie et en arts appliqués à la profession s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale.

### **1) Pratique professionnelle et exploitation d'un système informatique**

durée 13 h maxi, coef. 8

A partir d'une sélection de vêtements fournis par le centre d'Examen, le candidat doit être capable de :

- Proposer un vêtement au client,
- L'adapter à la morphologie du client,
- Etablir la fiche de retouches,
- Evaluer le coût de la prestation,
- Exécuter la / les retouche(s),
- Contrôler :
  - la qualité de la retouche,
  - le bien aller du vêtement.

L'évaluation tient compte :

- du choix du vêtement,
- de l'adaptation du vêtement au client,
- de la qualité de / des retouche(s) effectuée(s),
- de la présentation des produits retouchés.

### **2) Technologie écrit - durée 2 h, coef 2**

Les exigences sont fixées par le Référentiel.

Les modalités d'évaluation sont établies en concertation avec le conseiller d'Enseignement technologique et les professeurs de la spécialité.

Les questions posées portent sur :

- les connaissances des matériaux,
- les connaissances des matériels,
- les technologies de fabrication...

### **3) Arts Appliqués - écrit - durée 2 h, coef 2**

Le candidat doit être capable de réaliser un dessin applicable à la profession en tenant compte des exigences du Référentiel.

L'évaluation porte sur :

- le respect du sujet proposé,
- la cohérence de l'ensemble (surface, volumes, couleurs, style).

## **EP2 - Gestion d'Entreprise (législation commerciale) - coef.2**

Cette épreuve sous forme écrite, doit prendre en compte les thèmes retenus dans les référentiels notamment les lieux d'exercice du métier, les types de prestations effectuées, les aspects de la commercialisation, la gestion de l'activité sans omettre ses aspects réglementaires et juridiques.

Concrètement, l'épreuve peut prendre la forme d'un cas d'organisation, d'une analyse simple ou d'une instruction pratique, par exemple :

- description d'une prestation,
- description des coûts de prestation à partir des données fournies,
- analyse de documents de vente en vue de la commercialisation d'une prestation...

## REGLEMENT D'EXAMEN

EPREUVES	COEF	FORME		DUREE	Note Elim.
		Scolaires ou apprentis ou adultes en formation continue	Autres candidats		
<b>Domaine professionnel</b>					
<b>EP1 - Pratique professionnelle et exploitation d'un système informatique, technologie et arts appliqués.</b>	12	CCF <sup>(1)</sup>	ponctuelle pratique & écrite	16 H	<10
<b>EP2 - Gestion d'entreprise (législation commerciale)</b>	2	ponctuelle écrite	ponctuelle écrite	2 H	

<sup>(1)</sup> Contrôle en cours de formation pour les candidats issus d'établissement publics, privés sous contrat ou de CFA habilités par le Recteur, y compris la formation en entreprise.