

ANNEXE INTRODUCTIVE



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

Certificat d'aptitude professionnelle

METIERS DE LA COIFFURE

SOMMAIRE

ANNEXE I Référentiels des activités professionnelles et de compétences

Ia – Référentiel des Activités Professionnelles

Ib – Référentiel de compétences

Compétences et savoirs associés

ANNEXE II Référentiel d'évaluation

Ila – Unités constitutives du diplôme

Ilb – Règlement d'examen

Ilc – Définition des épreuves

ANNEXE III Période de Formation en Milieu Professionnel

ANNEXE IV Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien et du nouveau diplôme

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS
CAP Métiers de la coiffure

Activités	Blocs de compétences	Unités
Pôle 1 – Réalisation de prestations de coiffure - Élaboration d'un diagnostic - Mise en œuvre d'une technique d'hygiène et de soin capillaire - Réalisation de techniques de base de coiffure : - Coupe (femme, homme) - Couleur (coloration* et effet de couleur*) - Forme (mise en forme temporaire, mise en forme durable* par enroulage, coiffage) <i>*exécution sans conception</i>	Bloc n° 1 – Réaliser des prestations de coiffure - Élaborer un diagnostic - Mettre en œuvre une technique d'hygiène et de soin capillaire - Réaliser des techniques de base de coiffure : - Coupe (femme, homme) - Couleur (coloration* et effet de couleur*) - Forme (mise en forme temporaire, mise en forme durable* par enroulage, coiffage) <i>*exécuter sans concevoir</i>	UNITÉ U1 Techniques de coiffure
Pôle 2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise - Accueil de la clientèle et gestion de la prise de rendez-vous - Conseil et vente de services, de matériels et de produits capillaires - Contribution à l'activité de l'entreprise	Bloc n° 2 – Établir une relation avec la clientèle et participer à l'activité de l'entreprise - Accueillir la clientèle et gérer la prise de rendez-vous - Conseiller et vendre des services, des matériels et des produits capillaires - Contribuer à l'activité de l'entreprise	UNITÉ U2 Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise
	Bloc n° 3 - Français et Histoire-Géographie – Enseignement moral et civique Français - Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer - Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire - Devenir un lecteur compétent et critique - Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle. Histoire-géographie et Enseignement moral et civique - Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures - Repérer la situation étudiée dans le temps et dans l'espace - Relever, classer et hiérarchiser les informations contenues dans un document selon des critères donnés - Acquérir une démarche citoyenne à partir de son environnement quotidien	UNITÉ UG 1 Français et Histoire-Géographie – Enseignement moral et civique

	Bloc n° 4 - Mathématiques – Sciences physiques et chimiques - Rechercher, extraire et organiser l'information - Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité - Expérimenter - Critiquer un résultat, argumenter - Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit	UNITE UG 2 Mathématiques Sciences physiques et chimiques
	Bloc n° 5 - Education physique et sportive Compétences de niveau 3 du référentiel de compétences attendues - Réaliser une performance motrice maximale - Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains - Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique - Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif - Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité	UNITE UG 3 Education physique et sportive
	Bloc n° 6 - Langue vivante Compétences de niveau A2 du CECRL - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	UNITE UG 4 Langue vivante
	Bloc facultatif Arts appliqués et cultures artistiques - Utiliser des moyens d'expression, des techniques et des méthodes élémentaires impliqués dans toute démarche artistique - Se repérer dans l'histoire de l'art par la connaissance de quelques œuvres, auteurs et mouvements relevant du patrimoine comme de la création contemporaine	UNITE UF Arts appliqués et cultures artistiques

1. CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1 – Définition de l'emploi

Le (la) titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Métiers de la coiffure est un(e) professionnel(le) qualifié(e) dans :

- les techniques de base d'hygiène et de soins capillaires, de coupe, de mise en forme, de coloration, de coiffage sur une clientèle féminine et masculine ;
- l'accueil de la clientèle ;
- le conseil et la vente de service et de produits.

Il (elle) gère son espace de travail et participe aux différentes activités de l'entreprise.

1.2 - Les secteurs d'activité

Le (la) titulaire du certificat d'aptitude professionnelle Métiers de la coiffure exerce son activité, en respectant la réglementation en vigueur, dans les secteurs suivants :

- tout type d'entreprises de coiffure (salons de coiffure, salons itinérants, entreprises de coiffure à domicile, entreprises liées au secteur de la coiffure) ;
- secteur du spectacle et de la mode ;
- établissements et institutions diverses avec des activités de coiffure intégrées (centre d'esthétique, de thalassothérapie, établissements de tourisme et de loisirs, de soins, de cure, de convalescence, de réadaptation, d'hébergement pour personnes âgées).

1.3 - Les conditions générales d'exercice

Le (la) titulaire du diplôme doit s'attacher à :

- respecter la réglementation et les normes en vigueur ;
- adopter des comportements et des attitudes conformes, en vue de garantir l'hygiène, la santé et la sécurité de tous ;
- utiliser des produits capillaires conformes à la réglementation ;
- utiliser des outils informatiques et des logiciels professionnels ;
- adopter une démarche respectueuse de l'environnement.

Le (la) coiffeur/coiffeuse agit dans le respect du bien-être et du confort de sa clientèle dans le but d'entretenir et d'embellir la chevelure.

Le (la) coiffeur/coiffeuse adopte une présentation soignée ainsi que des attitudes civiques et professionnelles dont l'écoute, la courtoisie, l'empathie et la discrétion. Il (elle) est capable de s'intégrer dans une équipe.

1.4 - Le niveau d'implication

L'autonomie et la responsabilité s'exercent dans le cadre défini par le (la) chef(fe) d'entreprise.

1.5 - Les perspectives d'évolution

Le (la) titulaire du diplôme du certificat d'aptitude professionnelle Métiers de la coiffure possède un niveau de compétences générales et professionnelles lui permettant, soit de s'insérer professionnellement dans des emplois de niveau 3 (ex niveau V), soit de poursuivre une formation professionnelle.

Au cours de sa carrière, il (elle) peut se spécialiser et obtenir une qualification lui permettant de compléter sa formation.

1.6 - Les différents pôles d'activités professionnelles – descriptions

Les activités concernent une clientèle féminine et masculine

Pôles	Activités		Tâches
Pôle 1 Réalisation de prestations de coiffure	Tâches communes aux activités du pôle 1 T1-1 - Préparation, gestion et remise en état des postes de travail T1-2 - Entretien des matériels (outils, appareils), du linge, des équipements et des espaces de travail T1-3 - Mise en œuvre de la démarche respectueuse de l'environnement retenue dans l'entreprise T1-4 - Auto évaluation de la qualité de la réalisation		
	1.A	Élaboration d'un diagnostic	Réalisation d'un diagnostic Formalisation du diagnostic
	1.B	Mise en œuvre d'une technique d'hygiène et de soin capillaire	Réalisation d'un shampoing Réalisation d'un soin capillaire
	1.C	Réalisation de techniques de base de coiffure	1.C1 Coupe Réalisation d'une coupe femme Réalisation d'une coupe homme
			1.C2 Couleur Réalisation* d'une coloration Réalisation* d'un effet de couleur <i>*exécution sans conception</i>
			1.C3 Forme Réalisation d'une mise en forme temporaire Réalisation* d'une mise en forme durable par enroulage Réalisation d'un coiffage <i>*exécution sans conception</i>
Pôle 2 Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise	Tâches communes aux activités du pôle 2 T2-1 - Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels		
	2.A	Accueil de la clientèle et gestion de la prise de rendez-vous	Création de la relation client Recueil des attentes du (de la) client(e) Prise de rendez-vous Actualisation du fichier clientèle
	2.B	Conseil et vente de services, de matériels, de produits capillaires	Conseil au (à la) client(e) Réalisation de la vente et de l'encaissement
	2.C	Contribution à l'activité de l'entreprise	Exercice de son activité au sein de l'entreprise Valorisation des produits, des matériels dans différents espaces Participation à la gestion des stocks

2. TABLEAU DETAILLÉ DES ACTIVITÉS

PÔLE 1

RÉALISATION DE PRESTATIONS DE COIFFURE

TÂCHES, CONDITIONS D'EXERCICES ET RÉSULTATS ATTENDUS COMMUNS AUX ACTIVITÉS DU PÔLE 1

TÂCHES COMMUNES

Toutes les tâches s'exécutent dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, des gestes respectueux de l'environnement et dans le respect du cheveu.

T1-1 - Préparation, gestion et remise en état des postes de travail

T1-2 - Entretien des matériels (outils, appareils), du linge, des équipements et des espaces de travail

T1-3 - Mise en œuvre de la démarche respectueuse de l'environnement retenue dans l'entreprise

T1-4 - Auto-évaluation de la qualité de la réalisation

CONDITIONS D'EXERCICE

Environnement professionnel

Clientèle
Plateau technique
Entreprise de coiffure

Documents et matériels professionnels

- Matériels (outils, appareils), linge, équipements
- Produits capillaires
- Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité
- Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle
- Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés
- Fiches clients
- Fichier clientèle
- Textes réglementaires en vigueur
- Chartes, normes en vigueur
- Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement
- Équipements de protection collective et individuelle
- Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail

RÉSULTATS ATTENDUS

R1-1 - Postes de travail organisés, maintenus et remis en état dans le respect des règles et des bonnes pratiques

R1-2 - Espaces de travail, matériels (outils, appareils), linge, équipements maintenus en état de propreté et de fonctionnement

R1-3 - Comportement respectueux de l'environnement

R1-4 - Contrôle et appréciation pertinente de son travail

Activité 1.A - Élaboration d'un diagnostic
TÂCHES SPÉCIFIQUES
T1-5 - Réalisation d'un diagnostic T1-6 - Formalisation du diagnostic
RÉSULTATS ATTENDUS
R1-5 et R1-6 - Exactitude du diagnostic et de sa formalisation
AUTONOMIE : Autonomie partielle

Activité 1.B - Mise en œuvre d'une technique d'hygiène et de soin capillaire
TÂCHES SPÉCIFIQUES
T1-7 - Réalisation d'un shampooing T1-8 - Réalisation d'un soin capillaire
RÉSULTATS ATTENDUS
R1-7 - Produit adapté au cheveu, à la prestation Chevelure propre et préparée pour la prestation suivante R1-8 - Résultat obtenu conforme aux attentes
AUTONOMIE : Autonomie totale

Activité 1.C - Réalisation de techniques de base de coiffure 1.C1 - COUPE
TÂCHES SPÉCIFIQUES
T1- 9 - Réalisation d'une coupe femme T1-10 - Réalisation d'une coupe homme
RÉSULTATS ATTENDUS
R1- 9 et R1-10 - Techniques de base maîtrisées - Résultat conforme aux attentes
AUTONOMIE : Autonomie totale

Activité 1.C - Réalisation de techniques de base de coiffure 1.C2 - COULEUR	
TÂCHES SPÉCIFIQUES	
T1-11 - Réalisation* d'une coloration	<i>*exécuter sans concevoir</i>
T1-12 - Réalisation* d'un effet de couleur	<i>*exécuter sans concevoir</i>
RÉSULTATS ATTENDUS	
R1-11 et R1-12 - Techniques de base maîtrisées - Résultat et qualité de la coloration ou de l'effet de couleur, conformes aux attentes	
AUTONOMIE : Autonomie partielle ou totale	

Activité 1.C - Réalisation de techniques de base de coiffure 1.C3 - FORME	
TÂCHES SPÉCIFIQUES	
T1-13 - Réalisation d'une mise en forme temporaire	
T1-14 - Réalisation* d'une mise en forme durable par enroulage	<i>*exécuter sans concevoir</i>
T1-15 - Réalisation d'un coiffage	
RÉSULTATS ATTENDUS	
R1-13, R1-14 et R1-15 - Techniques de base maîtrisées - Résultat et qualité conformes aux attentes	
AUTONOMIE : Autonomie partielle ou totale	

PÔLE 2

RELATION CLIENTÈLE ET PARTICIPATION À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

TÂCHES, CONDITIONS D'EXERCICES ET RÉSULTATS ATTENDUS COMMUNS AUX ACTIVITES DU PÔLE 2

TÂCHES COMMUNES
T2-1 - Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels
CONDITIONS D'EXERCICE
Environnement professionnel
Clientèle Plateau technique Entreprise de coiffure
Documents et matériels professionnels
- Matériels (outils, appareils), équipements (linéaires, présentoirs, vitrine ...) - Produits capillaires - Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité - Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle - Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés - Fiches clients - Fichier clientèle - Planning de rendez-vous - Tarifs des prestations proposées - Supports de fidélisation - Textes réglementaires en vigueur - Chartes, normes en vigueur - Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement - Équipements de protection collective et individuelle - Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail
RÉSULTATS ATTENDUS
R2-1 - Utilisation correcte des outils numériques et des logiciels professionnels

Activité 2.A - Accueil de la clientèle et gestion de la prise de rendez-vous

TÂCHES SPÉCIFIQUES

T2-2 - Création de la relation client
T2-3 - Recueil des attentes du (de la) client(e)
T2-4 - Prise de rendez-vous
T2-5 - Actualisation du fichier clientèle

RÉSULTATS ATTENDUS

R2-2 - Relation client propice au dialogue et à la mise en confiance
R2-3 - Attentes du (de la) client(e) reformulées avec exactitude
R2-4 - Planning de rendez-vous complété avec pertinence
R2-5 - Fichier clientèle actualisé correctement

AUTONOMIE : Autonomie totale

Activité 2.B - Conseil et vente de services, de matériels, de produits capillaires

TÂCHES SPÉCIFIQUES

T2-6 - Conseil au (à la) client(e)
T2-7 - Réalisation de la vente et de l'encaissement

RÉSULTATS ATTENDUS

T2-6 - Conseils adaptés
T2-7 - Vente conclue et encaissement juste

AUTONOMIE : Autonomie partielle

Activité 2.C - Contribution à l'activité de l'entreprise

TÂCHES SPÉCIFIQUES

T2-8 - Exercice de son activité au sein de l'entreprise
T2-9 - Valorisation des produits et des matériels dans différents espaces
T2-10 - Participation à la gestion des stocks

RÉSULTATS ATTENDUS

R2-8 - Participation efficace aux activités de l'entreprise
R2-9 - Produits et matériels valorisés
R2-10 - Suivi effectif des stocks

AUTONOMIE : Autonomie totale ou partielle selon les tâches

Pôle 1

RÉALISATION DE PRESTATIONS DE COIFFURE

Tableau synoptique des compétences du pôle 1

Compétence globale	Compétences terminales		Compétences détaillées	
C1 Réaliser des prestations de coiffure	C1.1	Élaborer un diagnostic	C1.1.1 : Réaliser un diagnostic C1.1.2 : Formaliser le diagnostic	
	C1.2	Mettre en œuvre une technique d'hygiène et de soin capillaire	C1.2.1 : Réaliser un shampooining C1.2.2 : Réaliser un soin capillaire	
	C1.3	Réaliser des techniques de base de coiffure	C1.3.1 Réaliser des techniques de coupe	C1.3.1.1 Réaliser une coupe femme C1.3.1.2 Réaliser une coupe homme
			C1.3.2 Réaliser des techniques de couleur	C1.3.2.1 Réaliser* une coloration <i>*exécuter sans concevoir</i> C1.3.2.2 Réaliser* un effet de couleur <i>*exécuter sans concevoir</i>
			C1.3.3 Réaliser des techniques de forme et de coiffage	C1.3.3.1 Réaliser une mise en forme temporaire C1.3.3.2 Réaliser* une mise en forme durable par enroulage <i>*exécuter sans concevoir</i> C1.3.3.3 Réaliser un coiffage

PÔLE 1

Réalisation de prestations de coiffure

Ressources communes Pôle 1	
Environnement professionnel	Ressources
Tout type d'entreprises de coiffure	- Plateau technique : matériels (outils, appareils), linge, équipements - Produits capillaires - Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité - Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle - Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés - Fiches clients : informations personnelles concernant le client, fiche diagnostic, fiche conseil client - Fichier clientèle - Tarifs des prestations proposées - Textes réglementaires en vigueur - Chartes, normes en vigueur - Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement - Équipements de protection collective et individuelle - Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail

C1 : Réaliser des prestations de coiffure

Compétence C1.1 : Élaborer un diagnostic	
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C1.1.1 Réaliser un diagnostic	Identification des caractéristiques du cheveu et du cuir chevelu
C1.1.2 Formaliser le diagnostic	Formulation précise, orale ou écrite, du diagnostic

Compétence C1.2 : Mettre en œuvre une technique d'hygiène et de soin capillaire	
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C1.2.1 Réaliser un shampoing C1.2.2 Réaliser un soin capillaire	<i>Indicateurs pour C1.2.1 et C1.2.2</i> Choix pertinent et adapté du produit Dosages adaptés Gestuelle adaptée au produit choisi Temps de réalisation respecté Rinçage suffisant, efficace Démêlage effectué Chevelure propre Protocole adapté au regard du diagnostic posé Remédiation aux éventuels écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu <i>Organisation et installation rationnelles du poste de travail</i> <i>Entretien des matériels, du linge, postes et espaces de travail</i> <i>Techniques maîtrisées en respectant :</i> ○ la réglementation en vigueur ○ le confort du ou de la client(e) ○ les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ○ une démarche respectueuse de l'environnement ○ une chronologie et une durée des opérations adaptées

S1.2 : Savoirs associés à la compétence C1.2	Limites de connaissances
S1.2.1 Technologie	
Techniques d'hygiène et de soin capillaire	Argumenter le choix des techniques et des produits (forme galénique, action spécifique) au regard du diagnostic, des attentes du client et du service à venir Justifier les étapes du protocole d'application Identifier les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation Proposer des solutions de remédiations en cas d'écart entre le résultat obtenu et le résultat attendu Citer les propriétés des cheveux sollicitées lors de la réalisation d'une technique (shampoing, soins) et les mettre en relation avec l'incidence sur le résultat. Énoncer les conséquences possibles d'une mise en œuvre inadaptée (geste et produit) sur les propriétés du cheveu
Produits cosmétiques Produits d'hygiène et de soins capillaires : • Les shampoings : - simple - spécifique - traitant - technique • Les soins : - spécifique - traitant - technique	Définir un produit cosmétique Définir les différentes catégories de shampoings et de soins utilisés Citer les principaux composants d'un shampoing et d'un soin Identifier des principes actifs caractérisant les shampoings et les soins, traitants Indiquer le principe d'action d'un tensio-actif Indiquer les propriétés d'un tensio-actif anionique, cationique, amphotère, non-ionique Énoncer les conséquences possibles d'une mise en œuvre inadaptée (geste et produit) sur les propriétés du cheveu

Appareil - Casque vapeur à ozone	Indiquer le principe d'action Préciser le principe de fonctionnement Justifier l'utilisation pour un soin Préciser les précautions d'utilisation Justifier les opérations d'entretien et de maintenance Indiquer des signes possibles de dysfonctionnement
S1.2.2 Hygiène en milieu professionnel	
Protection du client	Identifier les caractéristiques des différentes protections utilisées Justifier le choix des équipements de protection
Bio contaminations et prévention	Mettre en relation le caractère pathogène des microorganismes et les précautions à prendre lors des activités du coiffeur Expliquer les conditions favorables au développement des micro-organismes Identifier les principales sources et vecteurs de contaminations dans un salon Indiquer les voies de pénétration possibles des micro-organismes dans le corps humain
Mesures d'hygiène du linge, des équipements, des espaces de travail	Justifier la nécessité des opérations d'entretien (linge, bacs, miroirs, fauteuils, tablettes, sol...) Proposer des procédés d'entretien : techniques, produits, matériels d'entretien Justifier les choix
S1.2.3 Santé et sécurité au travail*	
<i>*En lien avec le programme de prévention santé environnement</i>	
Risques liés à l'activité physique	En se référant à l'observation des positions et des mouvements mis en jeu au poste de lavage ainsi qu'aux autres postes : - Identifier les principaux troubles musculo-squelettiques et circulatoires possibles ; en préciser les causes - Proposer les moyens de prévention des troubles musculo-squelettiques et circulatoires Définir la notion de posture ergonomique lors des activités et son impact sur la santé du professionnel

Compétence C1.3 : Réaliser des techniques de base de coiffure	
C1.3.1 Réaliser des techniques de coupe	
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C1.3.1.1 Réaliser une coupe femme : - couper, dégrader, effiler, réaliser des finitions C1.3.1.2 Réaliser une coupe homme : - couper, dégrader, effiler, réaliser des finitions	<i>Indicateurs pour C1.3.1.1 et C1.3.1.2</i> Techniques de coupe maîtrisées sur cheveux humides ou secs prenant en compte la nature, les implantations, la forme du crâne et la longueur des cheveux Utilisation maîtrisée des différents outils de coupe Justification du choix des outils et des techniques en fonction du résultat attendu Coupe conforme à la demande : forme, longueurs, fondu de nuque et tour d'oreille, effets de matière Progression logique pour la technique de coupe retenue Remédiation aux éventuels écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu <i>Organisation et installation rationnelles du poste de travail Entretien des matériels, du linge, postes et espaces de travail Techniques maîtrisées en respectant :</i> ○ le confort du ou de la client(e) ○ les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ○ une chronologie et une durée des opérations adaptées

S1.3.1 : Savoirs associés à la compétence C1.3.1	Limites de connaissances
S1.3.1.1 Biologie appliquée	
Anatomie, morphologie de la tête	Situer les os et les différentes zones de la tête Identifier sur des visuels les variations relatives à la morphologie du crâne
Cheveu : - Structure - Cycles pileaires - Anomalies de la forme et de la croissance	Identifier les différentes parties du follicule pileux et la tige pileaire Caractériser la structure et l'ultrastructure des cellules qui composent le cheveu Décrire succinctement le processus de différenciation lors de la kératinisation du cheveu Légender et commenter des coupes longitudinales et transversales d'un cheveu Indiquer la composition chimique du cheveu Décrire le cycle pileaire Indiquer les facteurs influençant les cycles pileaires (vascularisation, innervation, âge, alimentation, pathologie, hérédité, facteurs environnementaux, ...) Identifier et décrire les principales anomalies du cheveu : Pour la forme : trichoptilose, trichoclasie, Pour la croissance : alopecies, pelade, calvitie

S1.3.1.2 Technologie

Principes généraux de la coupe féminine ou masculine : - géométrie de la coupe - procédures Techniques de coupe	Mettre en lien les quatre formes géométriques de base avec les différents types de coupes (coupes pleines, coupes dégradées) Identifier des associations de formes possibles à partir de visuels Proposer, pour une coupe déterminée, un protocole de réalisation (positionnement de la tête, zones, séparations, orientations, élévations, positions des doigts, mèches-repères et points de contrôle) Schématiser sur gabarits les principales étapes d'une coupe Citer les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation Citer les propriétés des cheveux sollicitées lors de la réalisation d'une coupe et les mettre en relation avec l'incidence sur le résultat. Caractériser les termes : couper, texturiser, réaliser des finitions
Outils de coupe (ciseaux, rasoirs, tondeuses)	Présenter pour chacun des outils : fonction, utilisations possibles, principaux éléments de l'outil, règles de sécurité Proposer, en fonction du résultat souhaité, les outils nécessaires à la réalisation sur cheveux secs ou humides Identifier et justifier les opérations de maintenance à réaliser sur les outils de coupe Justifier la nécessité de l'entretien (nettoyage et désinfection) des outils au regard du risque infectieux en référence au règlement sanitaire. Citer différents moyens utilisés (sprays désinfectants, lingettes, appareil à UV, ...)
S1.3.1.3 Santé et sécurité au travail*	
<i>*En lien avec le programme de prévention santé environnement</i>	
Risques liés à l'activité physique	Voir S1.2.3
Risques de coupure	A partir de situations professionnelles données : - Repérer le risque professionnel lié à l'activité - Proposer des remédiations en matière de prévention

Compétence C1.3 : Réaliser des techniques de base de coiffure	
C1.3.2 Réaliser des techniques de couleur	
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C1.3.2.1 Réaliser* une coloration <i>*exécuter sans concevoir</i> C1.3.2.2 Réaliser* un effet de couleur <i>*exécuter sans concevoir</i>	<i>Indicateurs pour C1.3.2.1 et C1.3.2.2</i> Application précise et soignée des différents types de produits colorants, éclaircissants Protocole respecté selon la notice (dosage, application, temps de pause...) Utilisation rationnelle des produits Choix et utilisation judicieux des matériels (outils, appareils) en fonction des techniques mises en œuvre et du résultat attendu Résultat conforme à la demande Contrôles effectués lors de la réalisation et corrections efficaces Attitude adaptée en présence d'une réaction au produit de modification de la couleur <i>Organisation et installation rationnelles du poste de travail</i> <i>Entretien des matériels, du linge, postes et espaces de travail</i> <i>Techniques maîtrisées en respectant :</i> ○ la fibre capillaire ○ la réglementation en vigueur ○ le confort du ou de la client(e) ○ les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ○ une démarche respectueuse de l'environnement ○ une chronologie et une durée des opérations adaptées

S1.3.2 : Savoirs associés à la compétence C1.3.2	Limites de connaissances
S1.3.2.1 Biologie appliquée	
Couleur naturelle du cheveu	Préciser les variations possibles de la couleur naturelle en fonction de l'âge, de la nature du cheveu, de l'environnement Caractériser le mélanocyte Définir la mélanogénèse Citer les différents types de pigments mélaniques Indiquer le rôle de la mélanine dans la couleur des cheveux
Anomalies du cheveu : couleur	Identifier et décrire les principales anomalies de la pigmentation naturelle du cheveu : canitie, albinisme, piebaldisme
S1.3.2.2 Technologie	
Colorimétrie	Identifier les hauteurs de tons, les reflets, les fonds d'éclaircissement, les couleurs froides, les couleurs chaudes Comparer la codification des nuanciers Définir le cercle chromatique et indiquer les règles de la colorimétrie Mettre en lien le cercle chromatique avec les hauteurs de tons et les reflets

Produits colorants : - colorants naturels à base de végétaux - colorants temporaires (fugaces et semi-permanents) - colorants d'oxydation : . non éclaircissants . éclaircissants . très éclaircissants Produits éclaircissants : - décolorants	Caractériser les produits de modification de la coloration (formes galéniques, propriétés) Indiquer le rôle des principaux composants des produits utilisés (colorants, décolorants, oxydants) Indiquer l'effet recherché et expliquer le mode d'action des produits Citer les propriétés des cheveux sollicitées lors de la modification de la couleur et les mettre en relation avec l'incidence sur le résultat. Exploiter les règles de la colorimétrie : principes de superposition et de neutralisation (produits colorants et éclaircissants) Justifier le choix des produits au regard du résultat attendu
Techniques (produits colorants et éclaircissants) : - Application totale - Application partielle . à l'air libre . enveloppée Techniques préparatoires - décoloration - précoloration	Pour chaque technique : Préciser ses caractéristiques et son intérêt Indiquer les étapes du protocole Identifier les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation Proposer des solutions de remédiations, liées à l'application, en cas d'écart entre le résultat obtenu et le résultat attendu Enoncer les conséquences possibles d'une mise en œuvre inadaptée (geste et produit) sur les propriétés du cheveu
Matériels - activateurs - accessoires	Indiquer le principe d'action Justifier l'utilisation de l'appareil Préciser les précautions d'utilisation Justifier les opérations d'entretien et de maintenance Indiquer des signes possibles de dysfonctionnement Justifier le choix des accessoires
S1.3.2.3 Santé et sécurité au travail* <i>*En lien avec le programme de prévention santé environnement</i>	
Risque chimique	A partir de situations professionnelles données : - Identifier les situations de travail, sources d'inhalation ou de contacts cutanés avec des produits cosmétiques, en particulier avec des produits de modification de la couleur et des produits de mises en forme durables - Identifier les mesures de prévention et de protection à prendre lors de l'utilisation de certains produits cosmétiques Expliquer l'importance du respect des notices (tests, touche d'essai, règles de protection) Irritations et allergies : Définir et différencier une irritation et une allergie Indiquer des causes possibles d'irritation Indiquer les allergènes les plus rencontrés dans la profession (latex, composants des produits) En déduire les principaux risques pour la santé du coiffeur et du client Indiquer la conduite à tenir en cas de réactions pour le client ou le coiffeur Justifier l'obligation d'informer la clientèle sur les risques liés au contact des produits colorants
Risques liés à l'activité physique	Voir S1.2.3

Compétence C1.3 : Réaliser des techniques de base de coiffure**C1.3.3 Réaliser des techniques de forme et de coiffage**

Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C1.3.3.1 Réaliser une mise en forme temporaire : aux doigts, brushing, mise en plis sur rouleaux, aux fers	Choix de la ou des techniques, adapté au résultat attendu Choix pertinent des produits et des matériels Utilisation rationnelle des produits de construction Techniques de mise en forme maîtrisées, sur cheveux humides ou secs, prenant en compte la nature, les implantations et la longueur des cheveux Résultat conforme aux attentes Réactions adaptées aux situations inattendues <i>Organisation et installation rationnelles du poste de travail Entretien des matériels, du linge, postes et espaces de travail Techniques maîtrisées en respectant :</i> ○ la fibre capillaire ○ le confort du ou de la client(e) ○ les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ○ une démarche respectueuse de l'environnement ○ une chronologie et une durée des opérations adaptées
C1.3.3.2 Réaliser* une mise en forme durable par enroulage, en méthode indirecte *exécuter sans concevoir	Choix du montage adapté au résultat attendu Choix pertinent des matériels Montage et enroulage maîtrisés Application précise et soignée des produits Protocole adapté au regard du diagnostic posé et des notices de produits Résultat conforme à la demande Contrôles effectués lors de la réalisation et corrections efficaces Attitude adaptée en présence d'une réaction au produit <i>Organisation et installation rationnelles du poste de travail Entretien des matériels, du linge, postes et espaces de travail Techniques maîtrisées en respectant :</i> ○ la fibre capillaire ○ la réglementation en vigueur ○ le confort du ou de la client(e) ○ les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ○ une démarche respectueuse de l'environnement ○ une chronologie et une durée des opérations adaptées
C1.3.3.3 Réaliser un coiffage : orienter les mèches, lisser, crêper, tresser	Choix judicieux de la ou des technique(s) Techniques de coiffage maîtrisées Choix et utilisation des produits de finition et des outils, pertinents Volumes équilibrés Finitions soignées Coiffage adapté au résultat attendu Contrôles effectués lors de la réalisation et corrections efficaces <i>Organisation et installation rationnelles du poste de travail Entretien des matériels, postes et espaces de travail Techniques maîtrisées en respectant :</i> ○ le confort du ou de la client(e) ○ les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie ○ une démarche respectueuse de l'environnement ○ une chronologie et une durée des opérations adaptées

S1.3.3 : Savoirs associés à la compétence C1.3.3	Limites de connaissances
S1.3.3.1 Technologie	
Techniques de modification temporaire des cheveux : - aux doigts - brushing - mise en plis sur rouleaux - aux fers Techniques de coiffage : - crêpage - tressage - lissage	Caractériser les techniques de mise en forme temporaire sur cheveux secs et cheveux humides Justifier le choix d'une technique de mise en forme temporaire et de coiffage pour un résultat souhaité Préciser le protocole mis en œuvre pour le résultat attendu Indiquer le principe de la modification temporaire du cheveu en s'appuyant sur son ultrastructure et ses propriétés Identifier les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation Proposer des solutions de remédiations en cas d'écart entre le résultat obtenu et le résultat attendu Énoncer les conséquences possibles d'une mise en œuvre inadaptée (geste et produit) sur les propriétés du cheveu
Outils et appareils de mise en forme temporaire et de coiffage : - brosses - peignes - accessoires - sècheurs - fers	Présenter pour chacun des outils et appareils : fonction, utilisations possibles, principe de fonctionnement (pour les appareils), principaux éléments constitutifs, règles de sécurité Proposer, en fonction du résultat souhaité, les matériels nécessaires à la réalisation sur cheveux secs ou humides Identifier les opérations d'entretien (nettoyage et désinfection) des matériels de mise en forme temporaire et de coiffage Identifier les opérations de maintenance à réaliser Indiquer des signes possibles de dysfonctionnement des appareils
Produits de mise en forme temporaire et de coiffage : - produit de construction - produit de finition	Définir un produit de construction et de finition Caractériser ces produits (propriétés et effets sur la fibre capillaire) Identifier les formes galéniques Justifier la sélection de produits au regard du résultat attendu Énoncer les conséquences possibles d'une mise en œuvre inadaptée (geste et produit) sur le résultat attendu Identifier les mesures de prévention et de protection à prendre lors de l'utilisation des aérosols (<i>en lien avec S1.3.2.3</i>)
Technique de modification durable des cheveux	Expliquer le principe de la modification durable du cheveu Différencier la méthode directe de la méthode indirecte Justifier le choix du montage et du matériel au regard du résultat attendu Présenter les étapes du protocole mis en œuvre Identifier les points de contrôle nécessaires à l'auto-évaluation et à la réussite de la réalisation Proposer des solutions de remédiations en cas d'écart entre le résultat obtenu et le résultat attendu Identifier les opérations d'entretien des matériels de mise en forme durable
Principe d'action des produits de modification durable	Indiquer le rôle des principes actifs contenus dans le réducteur et le fixateur Indiquer les réactions d'oxydo-réduction pour chacune des phases de réduction et de fixation Proposer des produits au regard du résultat attendu et du diagnostic Présenter les effets de ces produits sur la fibre capillaire en s'appuyant sur son ultrastructure et ses propriétés Énoncer les conséquences possibles d'une mise en œuvre inadaptée (geste et produit) sur les propriétés du cheveu Énoncer les obligations relatives à la réglementation portant sur l'usage des produits professionnels de modification durable de la forme

S1.3.3.2 Santé et sécurité au travail ***En lien avec le programme de prévention santé environnement*

Risque électrique	A partir de situations professionnelles données : - Repérer les principaux risques professionnels liés à l'activité - Proposer des remédiations en matière de prévention
Risque de brûlure	
Risque lié aux bruits inhérents à l'activité du salon	

S1.1/S1.2/S1.3 Environnement professionnel ***En lien avec le programme de prévention santé environnement*

Espaces d'un salon de coiffure	Caractériser les différents espaces en fonction des activités Recenser les principaux équipements pour chaque espace Mettre en relation les principaux matériaux et revêtements avec leur entretien
Confort des lieux de travail	Citer les conditions optimales de confort pour diverses activités (confort thermique, sonore, lumineux, olfactif) Indiquer l'impact du confort sur la clientèle et sur le professionnel Proposer, pour une situation donnée, des solutions d'amélioration
Gestes professionnels en faveur du développement durable (gestes respectueux de l'environnement)	Identifier les polluants, les déchets issus de l'activité professionnelle et les circuits d'évacuation Identifier les services les plus consommateurs d'eau, d'électricité, de consommables Identifier les gestes respectueux de l'environnement à mettre en œuvre lors des différentes activités
Gestes de secours	Identifier les comportements à adopter face à une situation d'urgence en salon (malaise, coupure, brûlure, électrisation, chutes...) cf. formation SST

Pôle 2

RELATION CLIENTÈLE ET PARTICIPATION À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Tableau synoptique des compétences du pôle 2

Compétence globale	Compétences terminales		Compétences détaillées
C2 Établir une relation avec la clientèle et participer à l'activité de l'entreprise	C.2.1	Accueillir la clientèle et gérer la prise de rendez-vous	C.2.1.1 Créer la relation client C.2.1.2 Recueillir les attentes du (de la) client(e) C.2.1.3 Prendre un rendez-vous C.2.1.4 Actualiser le fichier clientèle
	C.2.2	Conseiller et vendre des services, des matériels, des produits capillaires	C.2.2.1 Formuler un conseil C.2.2.2 Réaliser la vente C.2.2.3 Réaliser l'encaissement
	C.2.3	Contribuer à l'activité de l'entreprise	C.2.3.1 Exercer son activité au sein de l'entreprise C.2.3.2 Valoriser des produits et matériels dans différents espaces C.2.3.3 Participer à la gestion des stocks

PÔLE 2

Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise

Ressources communes Pôle 2	
Environnement professionnel	Ressources
Tout type d'entreprises de coiffure	- Plateau technique : matériels (outils, appareils), équipements (linéaires, présentoirs, vitrine ...) - Produits capillaires - Documents techniques : protocole/fiche technique, mode d'emploi, fiche de données de sécurité - Supports (papier ou numérique) : visuels, books, nuanciers, supports publicitaires, presse professionnelle - Équipements informatiques, logiciels professionnels, applications numériques, sites internet spécialisés - Fiches clients : informations personnelles concernant le client, fiche diagnostic, fiche conseil client - Fichier clientèle - Planning de rendez-vous - Tarifs des prestations proposées - Supports de fidélisation - Textes réglementaires en vigueur - Chartes, normes en vigueur - Documents relatifs à la santé, l'hygiène, la sécurité et au respect de l'environnement - Équipements de protection collective et individuelle - Matériels, produits d'entretien et d'hygiène des espaces de travail

C2 : Établir une relation avec la clientèle et participer à l'activité de l'entreprise

C2.1 : Accueillir la clientèle et gérer la prise de rendez-vous	
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C2.1.1 Créer la relation client	Accueil et prise de contact effective Attitude professionnelle adaptée, de l'accueil jusqu'à la prise de congé : - Langage - Posture et savoir-être - Tenue vestimentaire Communication adaptée et efficace
C2.1.2 Recueillir les attentes du (de la) client(e)	Questionnement pertinent Écoute active Reformulation exacte et précise
C2.1.3 Prendre un rendez-vous	Prise en compte correcte de la demande Planning renseigné en tenant compte des différents paramètres Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels maîtrisée
C2.1.4 Actualiser le fichier clientèle	Fiche client renseigné avec exactitude et précision Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels maîtrisée

C2.2 : Conseiller et vendre des services, des matériels, des produits capillaires	
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C2.2.1 Formuler un conseil	Sélection de services, de matériels, de produits en réponse à la demande Présentation et argumentaire adaptés
C2.2.2 Réaliser la vente	Repérage des freins à l'achat Réponse argumentée aux objections Annonce argumentée du prix Acte de vente conclu Acte de fidélisation effectué Prise de congé
C2.2.3 Réaliser l'encaissement	Facture complète et exacte Encaissement exact Utilisation des outils numériques et des logiciels professionnels maîtrisée

S2.1/S2.2 : Savoirs associés aux compétences C2.1 et C2.2	Limites de connaissances
Comportement professionnel	Caractériser la posture professionnelle au regard de : - la présentation physique - la tenue professionnelle - le langage verbal et non verbal - le confort de la clientèle Indiquer la conséquence sur l'activité, du non-respect des codes sociaux
Techniques de communication : - formes de communication - éléments favorisant la communication	Définir l'objectif du message Identifier les formes de communication verbale et non verbale Différencier les différents registres de langage Présenter les moyens favorisant la communication (écoute active, questionnement, reformulation ...) Repérer les principaux freins à la communication Identifier les moyens de communication et indiquer le plus adapté à une situation professionnelle donnée
Prise de rendez-vous	Identifier : - les données à renseigner sur le planning - les temps alloués à chaque prestation Identifier et comparer les différentes méthodes de prises de rendez-vous (physique, téléphonique, en ligne)
Fichiers clientèle	Différencier le fichier clientèle de la fiche client (papier ou numérique) Indiquer les différentes rubriques d'une fiche client Préciser l'intérêt de renseigner une fiche client
Matériels au service de la communication et de la vente	Indiquer l'intérêt de l'utilisation de différents matériels de communication (ordinateurs et logiciels professionnels, caisse, tablettes, écrans, ...) dans des situations données

Différentes étapes de l'acte de vente	Indiquer les éléments nécessaires pour créer un climat d'accueil favorable Énoncer les différents types de questionnement et préciser leurs intérêts
Fidélisation de la clientèle	Indiquer l'intérêt de la reformulation Lister les éléments à prendre en compte pour un conseil argumenté Indiquer des techniques de réponse aux objections Déterminer les signaux d'achat Caractériser les étapes de la prise de congé
Vente additionnelle	Définir la notion de fidélisation de la clientèle Caractériser les différents outils de fidélisation (formes et contenus)
Encaissement	Définir la vente additionnelle Préciser les points de vigilance relatifs aux différents modes de règlement Préciser les conditions de délivrance d'une note et d'une facture selon la réglementation en vigueur Indiquer les éléments obligatoires portés sur ces documents

C2.3 : Contribuer à l'activité de l'entreprise	
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C2.3.1 Exercer son activité au sein de l'entreprise S'informer sur les conditions d'exercice de son activité professionnelle S'intégrer dans une équipe Contribuer à la veille documentaire (collection et tendances, espaces de travail, matériels et produits)	Identification de sa fonction dans l'entreprise et dans une équipe de travail Intégration dans une équipe par une communication et une posture adaptées Recensement de sources professionnelles diversifiées (salons professionnels, sites internet, réseaux sociaux, presse ...)
C2.3.2 Valoriser des produits et matériels dans différents espaces	Présentation harmonieuse, attractive, conforme à l'image de l'entreprise, de la marque, au thème Réglementation en matière d'étiquetage respectée Supports publicitaires exploités pour promouvoir un produit, une prestation
C2.3.3 Participer à la gestion des stocks	Identification pertinente des besoins Signalement des besoins effectué Réception et stockage maîtrisés Utilisation pertinente de logiciels de gestion de stocks

S2.3 : Savoirs associés aux compétences C2-3	Limites de connaissances
Accès à la profession de coiffeur	Préciser les conditions requises pour exercer l'activité de coiffeur en salon, à domicile Indiquer les prestations limitées par le niveau du diplôme détenu (au regard de la réglementation en vigueur)
Aspects législatifs liés au salarié	Indiquer le rôle de la convention collective du secteur Indiquer le rôle de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE)

	Préciser les informations essentielles relatives : - aux emplois (contrats de travail, grille des salaires) - aux conditions d'embauche et de licenciement - aux conditions de travail (temps de travail, congés, absences...) - aux conditions de formation professionnelle - à la protection du travailleur
Fiche poste	Définir une fiche-poste Identifier la qualification et les compétences attendues pour un poste donné
Document unique	Identifier les objectifs et les rôles du document unique
Aspects réglementaires concernant la sécurité dans l'entreprise	Identifier les consignes en matière de sécurité (plan d'évacuation, extincteurs ...)
Communication média et hors média	Caractériser les différents moyens de communication et d'information (presse professionnelle, sites, réseaux sociaux, blogs, catalogue fournisseur, événements...) Identifier les outils numériques adaptés à la politique de communication de l'entreprise
Information sur les prix pour les produits et prestations de services	Présenter les règles de l'information sur les prix : étiquetage, affichage des prix
Connaissance commerciale des produits de coiffure : - marques et gammes - conditionnements Identification des services proposés	Définir la notion de : - gamme de produits - d'image de marque Indiquer les rôles du conditionnement Identifier différents types de conditionnements et leur intérêt Caractériser l'étiquetage d'un produit Présenter les règles d'étiquetage des produits cosmétiques Indiquer les caractéristiques des produits et des services proposés à la vente
Espaces de présentation	Identifier les différents espaces de présentation Lister les mobiliers et matériels de présentation de produits Caractériser les différents étalages (organisation, disposition des produits...)
Publicité et information sur le lieu de vente	Caractériser les différents supports de publicité et d'information utilisés sur les lieux de vente
Gestion des stocks	Approvisionnement : - Identifier les différentes modalités d'approvisionnement - Indiquer les facteurs déclencheurs d'approvisionnement (état des stocks, besoins, alerte, saison, événements...) Commande : - Identifier les différentes étapes de la commande - Renseigner un bon de commande sous forme numérique et manuscrite Réception et stockage : - Différencier un bordereau d'un bon de livraison - Indiquer les points de contrôle de la réception au stockage - Indiquer la conduite à tenir en cas de non-conformité entre le bon de livraison et le bon de commande - Indiquer les conditions de stockage Inventaire : - Préciser le rôle de l'inventaire