

Les nouveaux diplômes des MÉTIERS DE LA COIFFURE

Mercredi 22 Mai 2019

Animation : Valérie CHANET, PLP coiffure

Michèle TERRET, IEN

OBJECTIFS :

- Appréhender l'évolution du secteur de la coiffure, point d'ancrage de la rénovation et de la création des diplômes
- Appréhender le dispositif d'écriture des référentiels
- S'approprier le référentiel du baccalauréat professionnel « métiers de la coiffure »
- S'approprier le référentiel du CAP « métiers de la coiffure » et identifier les nouveautés Réfléchir à l'intégration des nouveaux dispositifs liés à la réforme dans la mise en œuvre du référentiel CAP
- Anticiper par équipe la mise en œuvre du CAP en établissement

Déroulement de la journée

- **9h30 - 12h** : Contexte de la réforme – présentation des nouveaux référentiels
- **12h – 13h30** : Déjeuner
- **13h30 – 14h30** : horaires , intégration des nouveaux dispositifs liés à la réforme dans la mise en œuvre du référentiel CAP
- **14h30- 16h** : Atelier, réflexion et début d'écriture d'un plan de formation sur une période (par établissement)
- **16h – 16h30** : présentation de quelques travaux, bilan de la journée, perspectives de travaux

L'évolution de la filière « coiffure » répond à une demande de la profession afin de préparer de futurs professionnels à des métiers de plus en plus exigeants et en transformation constante.



Etat des lieux du secteur

LE MARCHE DE LA COIFFURE

L'ORÉAL
Produits Professionnels

LES ETABLISSEMENTS COIFFURE : 2^e secteur de l'artisanat



2009 : statut
d'auto-entrepreneur



85 500 établissements, dont 64 000 salons

21 000 hors salons (essentiellement domicile)

46% des établissements sont employeurs et représentent 79% du C.A.

C.A. marché 2017 : 5,8 MD€ 2011: 6,2MD€

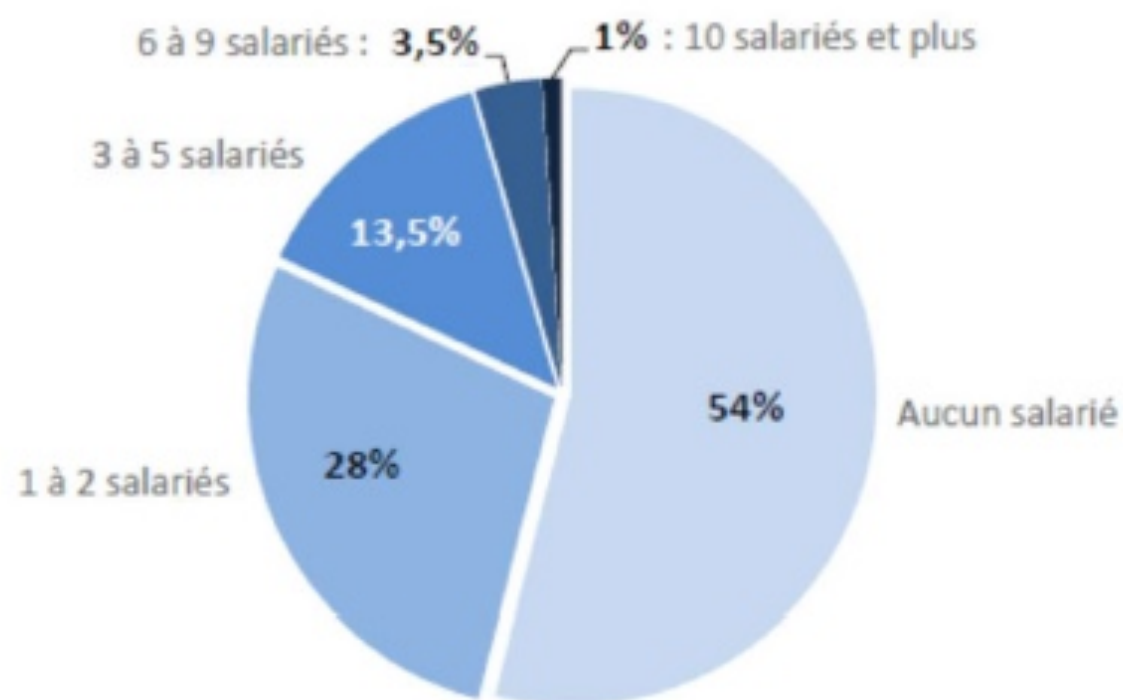
Toujours plus d'établissements . Un marché en baisse -> fragilisation

Saturation : 1 salon pour 1000 habitants

LES SALONS DE COIFFURE

UN ENSEMBLE DE T.P.E

85 500 établissements



Source INSEE

LE MARCHE DE LA COIFFURE

L'ORÉAL
Produits Professionnels

L'EMPLOI DANS LA COIFFURE

Répartition des salariés
selon leur sexe

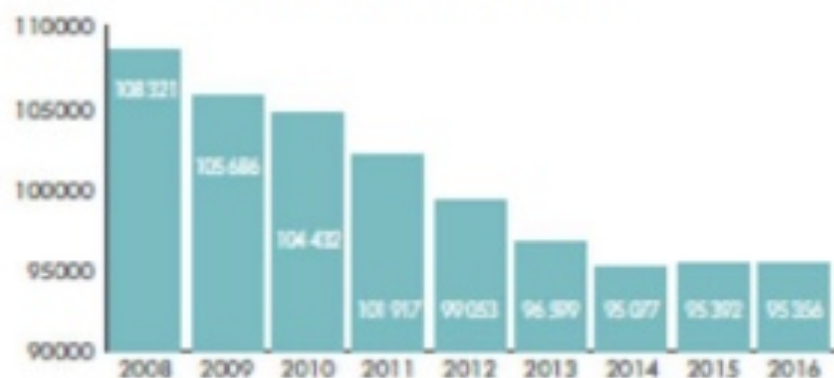


9,5 %

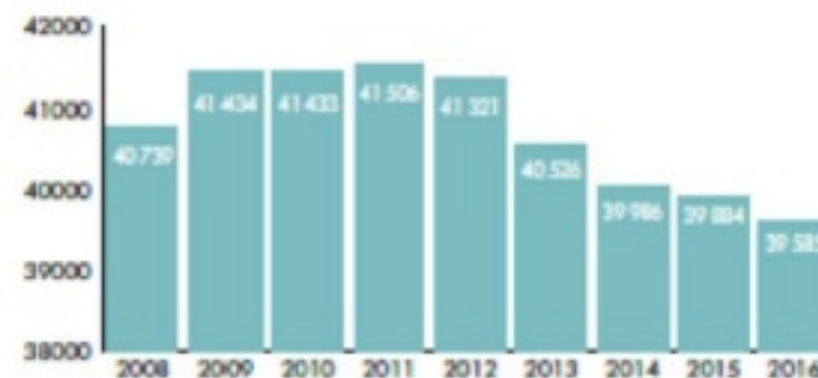


90,5 %

NOMBRE DE SALARIÉS* DE LA COIFFURE
(AU DERNIER TRIMESTRE DE L'ANNÉE)



NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS EMPLOYEURS



190 000 actifs incluant 95 400 salariés . Age moyen 32 ans.

Environ la moitié des établissements emploie au moins un salarié,
Avec une moyenne de 2,4 collaborateurs

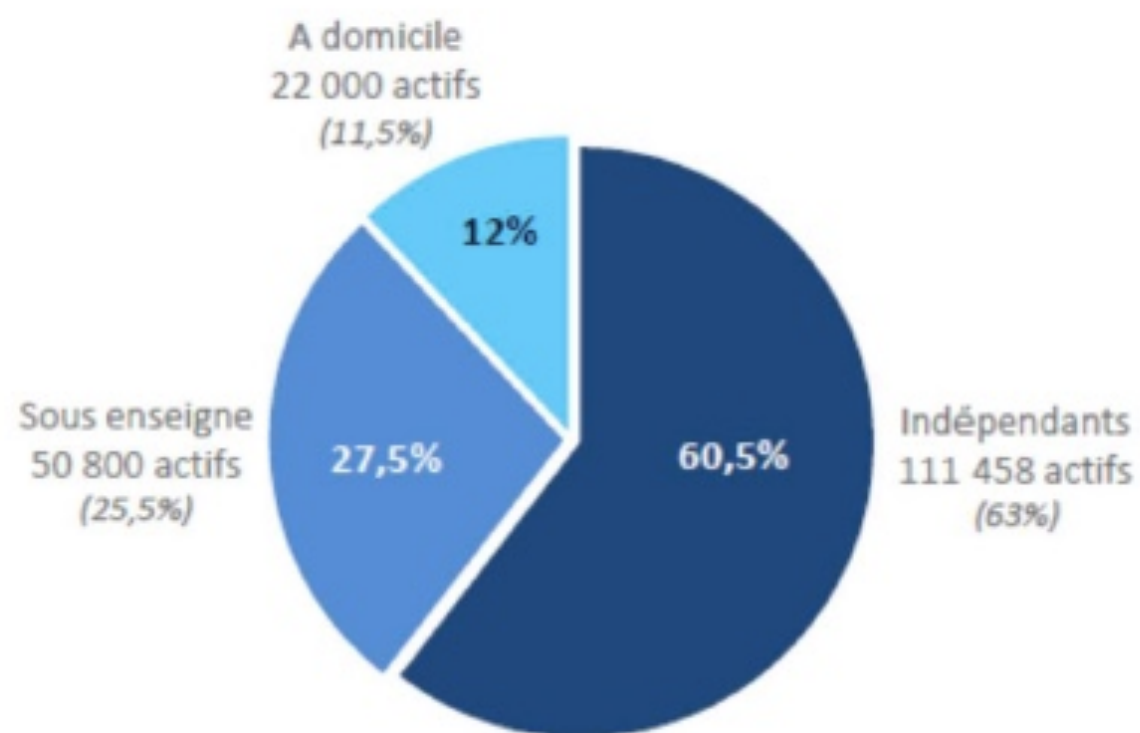
Faiblesse des rémunérations :
Niveau 2 échelon 2 *:1699 € brut

*coiffeur hautement qualifié

Attractivité -

L'EMPLOI DANS LA COIFFURE

Répartition des actifs
selon les types d'établissements



LA CONSOMMATION EN SALON

L'ORÉAL
Produits Professionnels

EN RESUME: PENETRATION & RYTHME



	Visites	Coupes	Colorations	Formes	Soins
Pénétration (en %) Sur 100 femmes venues en salon	100%	97%	54%	6%	51%
Rythme	4,4	3,7	3,3	1,6	2,9

LA VENTE –LE SUIVI BEAUTE A DOMICILE



- En 2017** ■ **4,5 %** des Français ont acheté au moins 1 fois un produit capillaire en salon
- et en moyenne **1,7 produit/an**
 - **25€** par acheteur
 - **ENORME POTENTIEL : 94% DES FEMMES QUI FREQUENTENT LES SALONS N'ACHETENT PAS DE PRODUITS DE REVENTE**

Les grandes tendances de consommation

NATURALITÉ

UNE OPPORTUNITÉ DE MARCHÉ

20% Part du soin naturel dans le marché du soin pro

x2,5 Croissance du marché naturel Vs marché beauté

CMI - NATURAL, SUSTAINABLE & ETHICAL BEAUTY GLOBAL SYNTHESIS (June 2016)

8 MILLIONS

De consommatrices françaises dans la cible des produits de beauté « naturels »

La « naturelle sophistiquée »



• 16-35 ans

La « militante »



• 30-55 ans

La « naturelle facile »



• 50 ans et +

80%

D'entre elles sont prêtes à payer plus cher pour des produits alliant naturel & efficacité

CMI Ethical and Natural Beauty Global Core Report 2017

NATURALITÉ
929 805
MENTIONS

FACECARE
= 1 042 953 mentions

MAKEUP
= 2 951 858 mentions

GRAND CAPILLAIRE
= 999 010 mentions

88%
DES CONVERSATIONS
HORS MARQUE

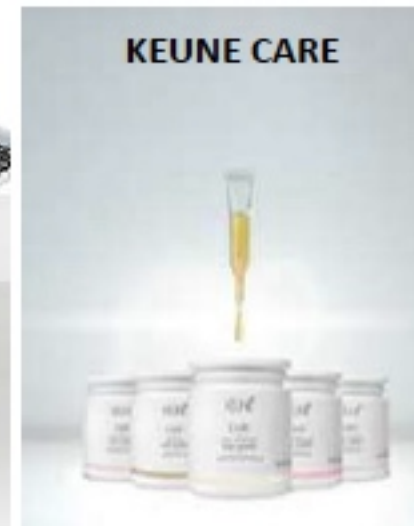
44%
DES CONVERSATIONS
HORS CATEGORIES

ICI BARBES - Social Topic Scan Naturalite Take out
2016/2017

PERSONNALISATION

La personnalisation est le nouveau luxe !

LES ATTENTES CONSOMMATEUR VONT VERS
LA COSMETIQUE SUR MESURE.



UN DIAGNOSTIC EN SALON
PAS ENCORE SYSTEMATIQUE

7%

*des clientes interrogées en
sortant de salon déclarent
n'avoir fait l'objet que d'une
seule consultation diagnostic !*

tandis que

97%

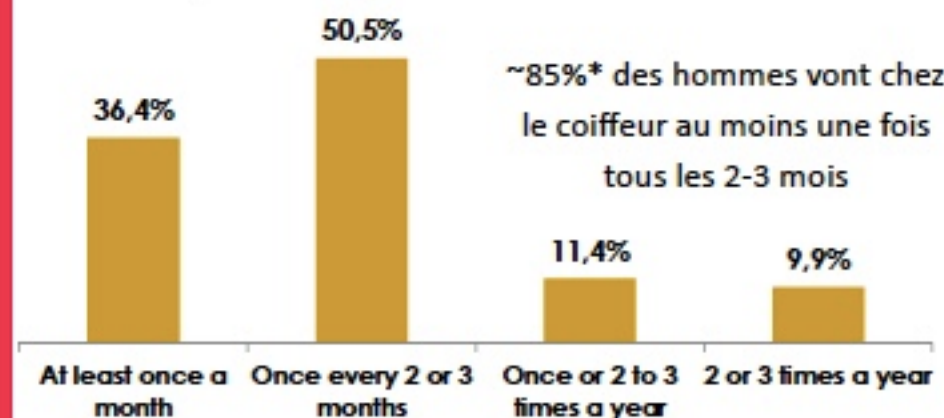
*des coiffeurs interrogés déclarent
établir un diagnostic complet*

Etude TNS portant sur "Les femmes et leurs coiffeurs"
menée dans quatre pays en 2012/données panel
Client Wave UK 2012.

HAIR SPECIALIST

LE MARCHÉ DE L'HOMME

Les salons sont la 1^{ère} destination beauté régulière pour les hommes...



Clientèle en progression

+26% de visite en 2016
environ +1% de CA annuel depuis 5 ans

Service barbier
=
Boost de fréquentation

Xerfi 2017. UNEC 2016

CHEVEUX AFFINÉS

1^{ER} RECHERCHE EN LIGNE
sur le hair care



2^{EME} PRÉOCCUPATION
dans le monde



CUIR CHEVELU SENSIBLE

81% des hommes

69% des femmes

Avec des problèmes de chute de cheveux et de cheveux affinés déclarent avoir également **des problèmes de cuir chevelu**

CLEAN BEAUTY

L'UFC-QUE CHOISIR RECENSE 1.000 PRODUITS COSMÉTIQUES «INDÉSIRABLES»

08 juin 2017 | 8h57

100.000 RECHERCHES EN JUIN 2017

Source : Google Search - Internal Data



+ 100% of queries "UFC que choisir" (exact term) between the 2 reports of Oct 2015 and June 2017

Source : Google Search internal data

OH MY CREAM =
+84% de recherches
en 2017



Source : Google Search excluding search partners internal data - microvertical - Q4 2017 YoY growth

DÉCRYPTEZ LES
INGRÉDIENTS DE VOS
SOINS INSTANTANÉMENT



CLEAN
beauty

215 000 téléchargements en
France depuis janvier 2017



buyOrNot

CONSUMER ÉTHIQUE POUR SOI, POUR NOUS ET POUR LA PLANÈTE

TÉLÉCHARGE
L'APPLICATION
DU CONTRE-POUVOIR
CITOYEN

Yuka



PUR ET SAIN chez SEPHORA

La beauté que vous recherchez sans les ingrédients à éviter

Ce logo signifie : Sans parabènes (P), Sans SLS, Formaldéhyde, phénol, huile minérale et plus. Voir ci-dessous.



SOPHISTICATION

LA FRONTIERE ENTRE LE SKINCARE ET LE HAIRCARE S'AMMINCIE !



MR.SMITH PENSE QUE VOUS AVEZ BESOIN
AUSSI D'UNE BASE CAPILLAIRE !



Instagram

#MRSMITHHAIR

+13K DE POSTS INSTAGRAM

MR.SMITH lance « hair foundation » un produit de base pour les autres produits de styling : un produit de plus dans la routine capillaire !

OFFRE ULTRA PREMIUM

Philip B. a trouvé l'ingrédient fétiche des empereurs russes, l'huile d'ambre, et en a fait un shampoing précieux aux propriétés stupéfiantes. Prix shampoing, entre 143€ et 168€



Par [lamClaire](#) le 20 mars 2015

Sexe : Femme | Âge : Entre 40 et 45 ans

Son point fort: les résultats sont là! Cela faisait un an que mes cheveux étaient ternes, mous, secs, cassants. Ils ont repris vie avec le Russian Amber: tonus, volume, pointes réparées...

Le genre d'investissement beauté que je ne regrette pas!

Beauté
test

TRANSFORMATION

LES EGO MULTICOLOR : 35-40 ans

Les cheveux comme un terrain de jeu.
La couleur comme un moyen social
d'exprimer sa personnalité.

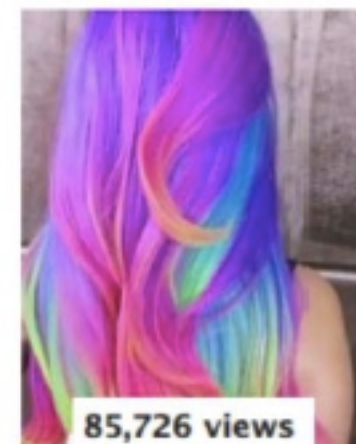


≥ 3 tons d'éclaircissements

22% des françaises qui se
colore les cheveux

INSTAGRAM TRENDS

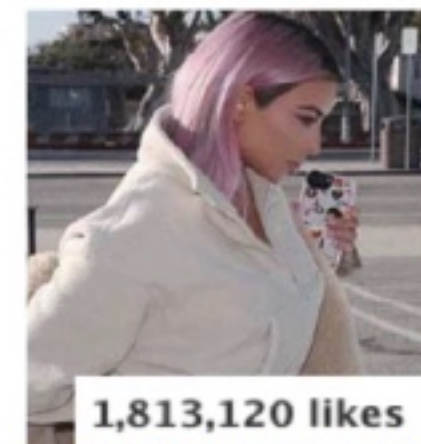
#RAINBOWHAIR



85,726 views

<https://www.instagram.com/p/BfyUJX4B8Yq/>

#PINKLEMONADEHAIR



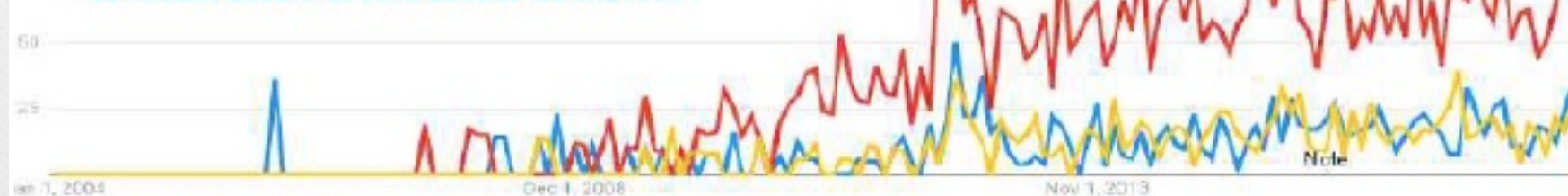
1,813,120 likes

<https://www.instagram.com/p/BfwRshElugy/>

« Comment éclaircir les cheveux sans les décolorer ? »

« Comment colorer sans abimer les cheveux ? »

« Comment décolorer sans abimer les cheveux ? »



Netbase2017/2018, Google Trends 2004-2018 *Last 10 years

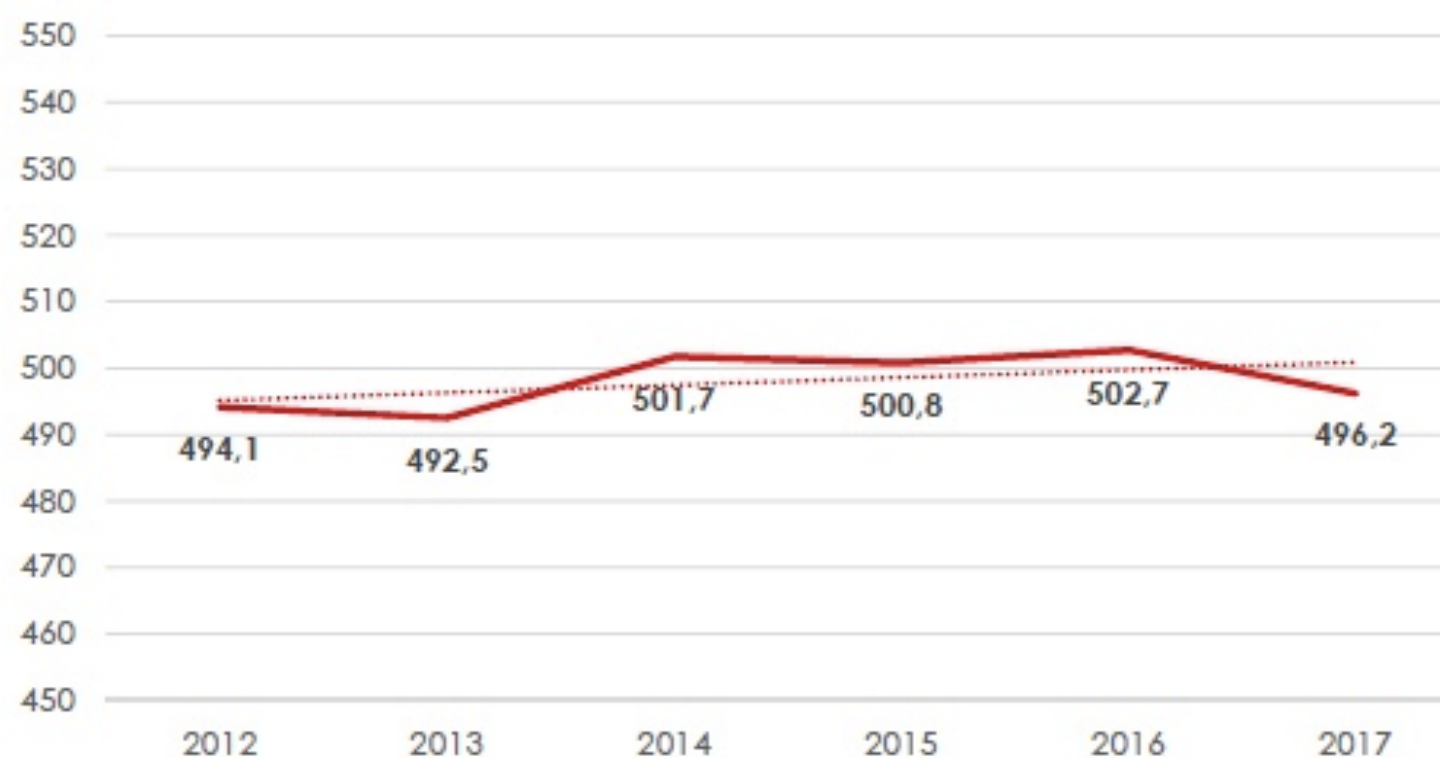
1.5K

RECHERCHES PAR
MOIS POUR ECLAIRCIR
SANS ABIMER LES
CHEVEUX

LE MARCHE DE LA COIFFURE

L'ORÉAL
Produits Professionnels

LE MARCHE FOURNISSEUR EN STAGNATION VOIRE RECU



Direct fournisseurs

Distributeurs

Distributeurs magasins

@commerce



+22%



+17%

Les coiffeurs et le numérique (source UNEC 2017)

Ils utilisent le numérique pour :

Améliorer la gestion administrative



59%

Toucher de nouveaux clients



41%

Gérer leur réputation et l'image de leur entreprise



39,5%

Fidéliser les clients



38,5%

Améliorer les conditions de travail



32%

Proposer des produits et des services innovants



27%

63% des coiffeurs sondés disposent d'un matériel informatique à titre professionnel

6,4/10 : la note moyenne attribuée par les sondés à l'importance du numérique

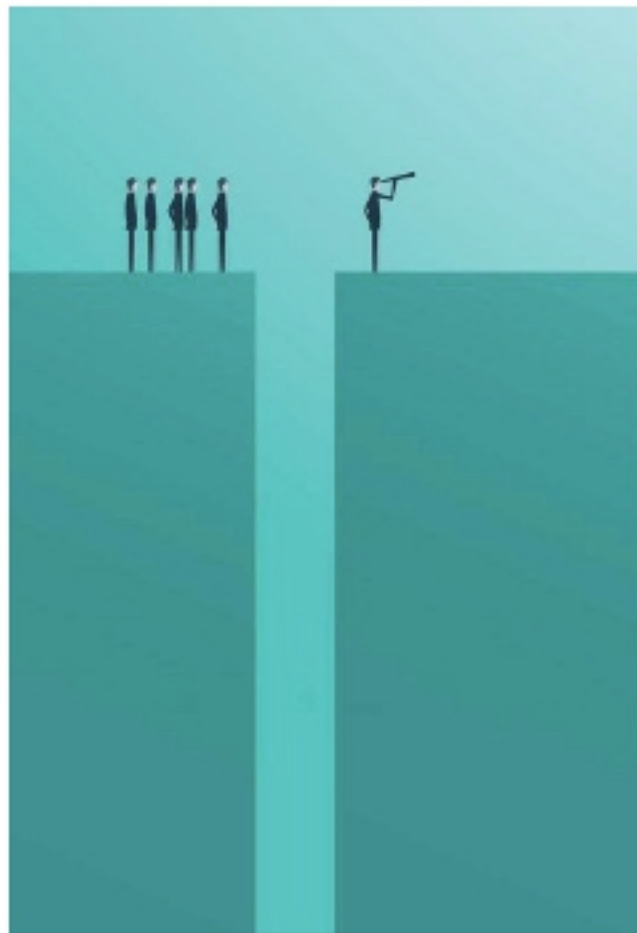
Les coiffeurs sont globalement équipés (ordinateur : 63% des sondés, tablette : 28% et smartphone : 29,5%)

Les freins identifiés à l'équipement :

- Coût financier
- Manque de connaissance des outils
- Absence d'utilité

Les coiffeurs et le numérique (source UNEC 2017)

Prospective



A la question : direz-vous que dans les 5 ans à venir, l'innovation digitale permettra à votre entreprise de ? Les sondés ont répondu à :

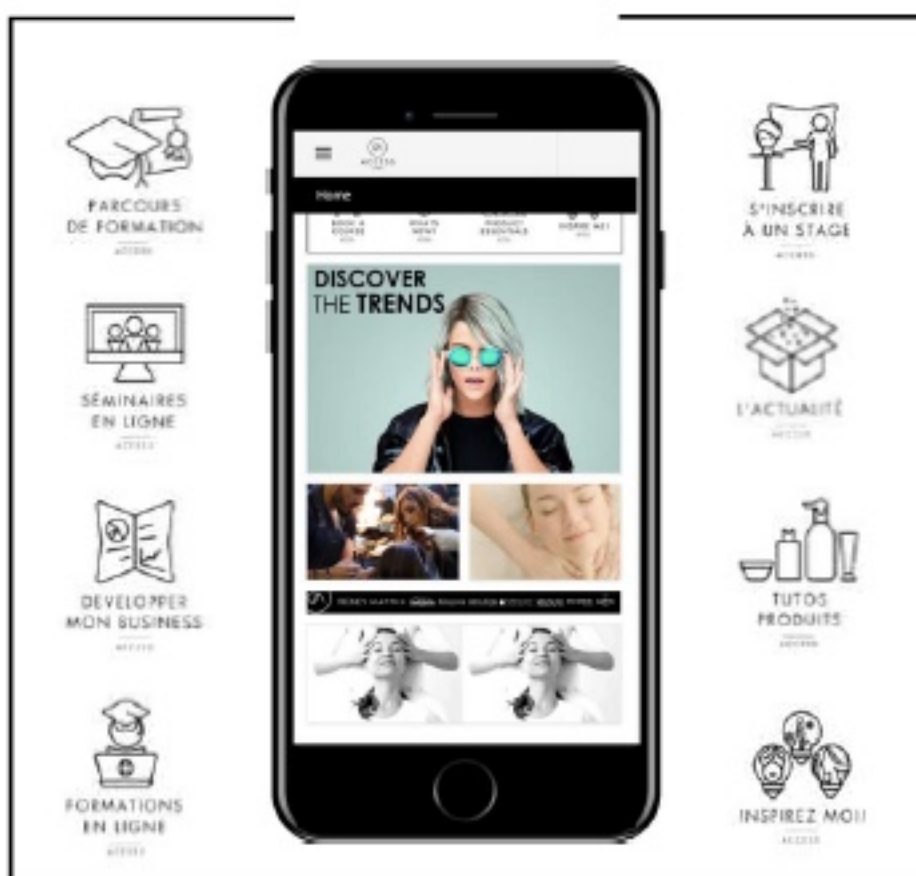
- 47%** Améliorer sa visibilité
- 34%** Faciliter les échanges avec différents interlocuteurs (clients, prestataires, partenaires, etc.)
- 32%** Améliorer la relation client
- 30%** Améliorer la productivité de l'entreprise
- 30%** Développer de nouveaux produits et services
- 25%** Améliorer ses compétences (e-learning)
- 18%** Faciliter le travail en équipe
- 17%** Améliorer la communication interne
- 13%** Réduire les coûts en interne
- 10%** Favoriser de nouvelles façons de travailler (coiffure à domicile, etc.)

Les applications

www.lorealaccess.com/fr



L'Oréal ACCESS est notre nouvelle plateforme permettant d'accélérer la transformation de notre Education. C'est un véritable lieu de formation et d'échanges. Elle favorise la mise en place du « blended » learning.



4300 utilisateurs en 4 mois

160 contenus

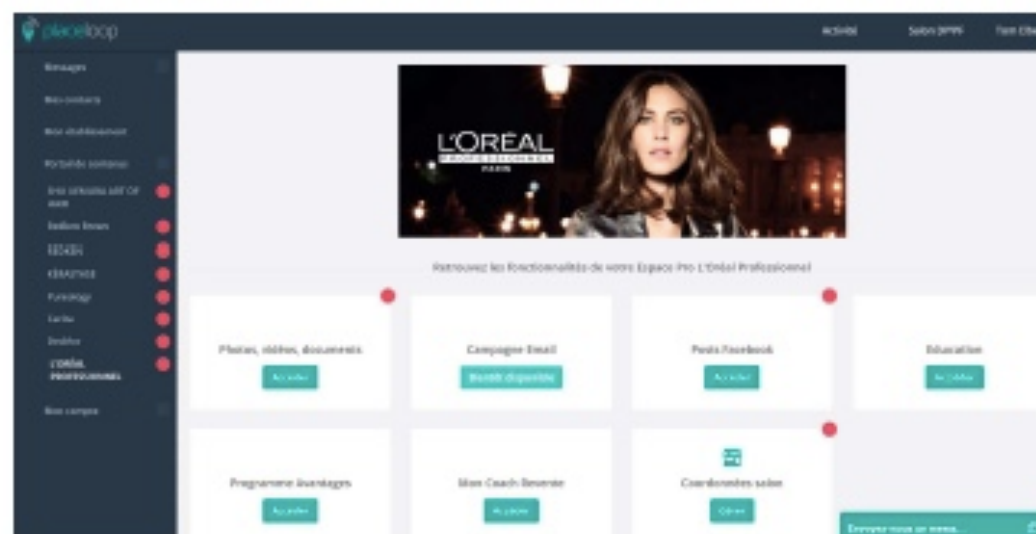
100 vidéos

L'ORÉAL
Professional Products

L'espace Pro by Placeloop



C'est une plateforme de contenus sur laquelle nos clients peuvent trouver l'ensemble des documents et images de nos marques pour leur salon / institut. Ces éléments leur permettent de communiquer en salon, sur leur site internet, leur page Facebook, leur compte Instagram...



L'Espace Pro regroupe tous types de contenus. Il suffit d'aller dans les différentes catégories pour trouver les contenus ci-dessous:

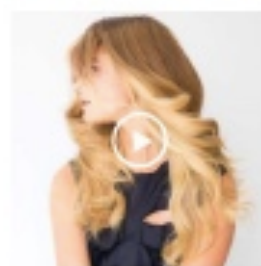
Visuels produits



Visuels de marque



Vidéos de marque



emails prêts à l'envoi



Outils pour le salon / l'institut



Posts pour les Réseaux



L'ORÉAL
Professional Products

My L'Oréal Challenge

MY
L'ORÉAL
CHALLENGE



BUSINESS

Booster les ventes
et récompenser l'engagement des collaborateurs



RELATIONNEL

Créer, valoriser et animer la communauté de collaborateurs



L'ORÉAL
Professional Products

Style my hair



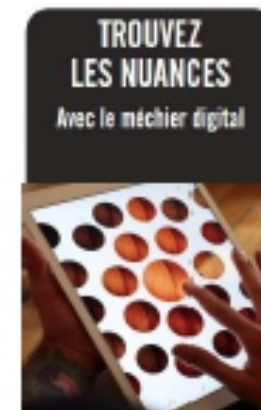
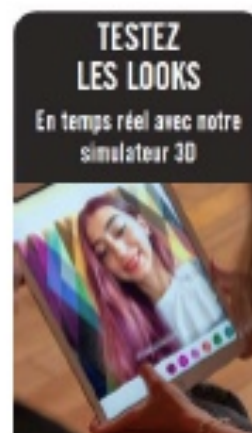
Une appli dédiée au diagnostic couleur Digital par excellence, elle valorise l'expérience professionnelle et aide les clientes à sauter le pas vers la Coloration

Pour les clientes

- Découvrir les nouvelles tendances coloration
- Tester les looks grâce au simulateur 3D
- Trouver le salon le plus proches pour réaliser un look

Pour les coiffeurs

- Aider à cerner le besoins lors des diagnostics
- Optimiser le temps des consultations
- Recruter plus de femmes à la coloration



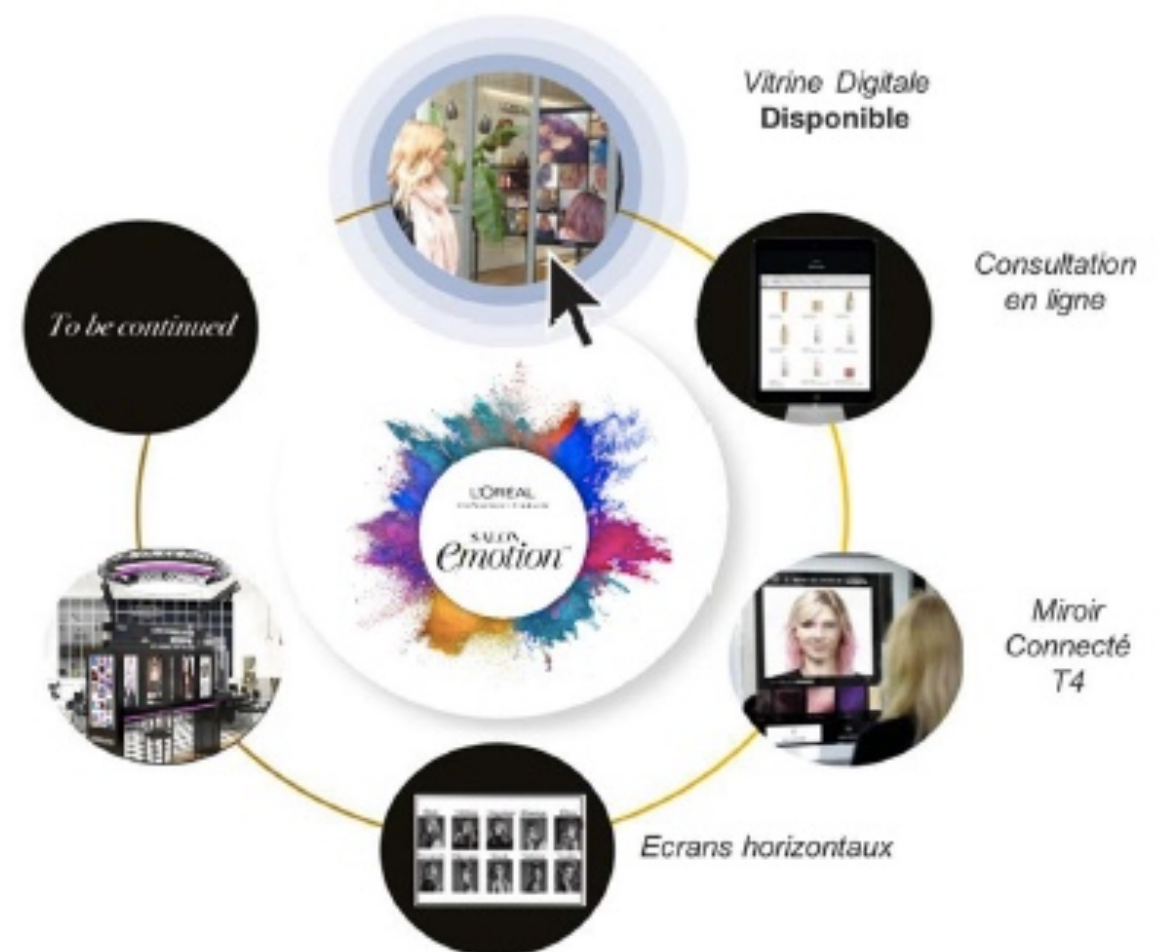
L'offre Digitale Salon Emotion

Salon Emotion et Business Développement proposent une offre complète qui vise à ré-enchanter le salon de coiffure et faire de la visite client une expérience émotionnelle unique.

Cela passe par des stages présentiels autour de la communication digitale

- Salon Emotion 1 et 2
- Digital Initiation 1 et 2

Mais aussi en aidant le salon à se doter d'outils digitaux performants et impactants tels que les vitrines digitales ou des écrans connectés, des logiciels de caisse et de prise de RDV online.



L'oreal partner shop : une plateforme de services

Plateforme de services apportant une approche moderne du commerce, une expérience multimarques. LPS comme vrai facilitateur de l'organisation du salon avec une offre de gestion complète



Modalités de création des référentiels

- Dossier d'opportunité élaboré par les deux fédérations professionnelles du secteur de la coiffure :

CNEC —> Conseil nationale des entreprises de la coiffure

UNEC —> Union nationale des entreprises de la coiffure



- **Mobilisation de la 19^{ième} CPC** "coiffure, esthétique et métiers connexes"



- **Constitution d'un groupe de travail** pour l'écriture du
 - ❖ CAP métiers de la coiffure
 - ❖ Baccalauréat métiers de la coiffure

CPC



Les commissions professionnelles consultatives



Les CPC du ministère de l'Éducation nationale sont des instances placées auprès du ministre de l'Éducation nationale où siègent employeurs, **salariés**, **pouvoirs publics** et personnalités qualifiées. Elles formulent des avis sur la création, l'actualisation ou la suppression des diplômes professionnels, du CAP au BTS.



**Création Baccalauréat professionnel
Métiers de la coiffure**

**Rénovation du CAP Coiffure
→ Métiers de la coiffure**



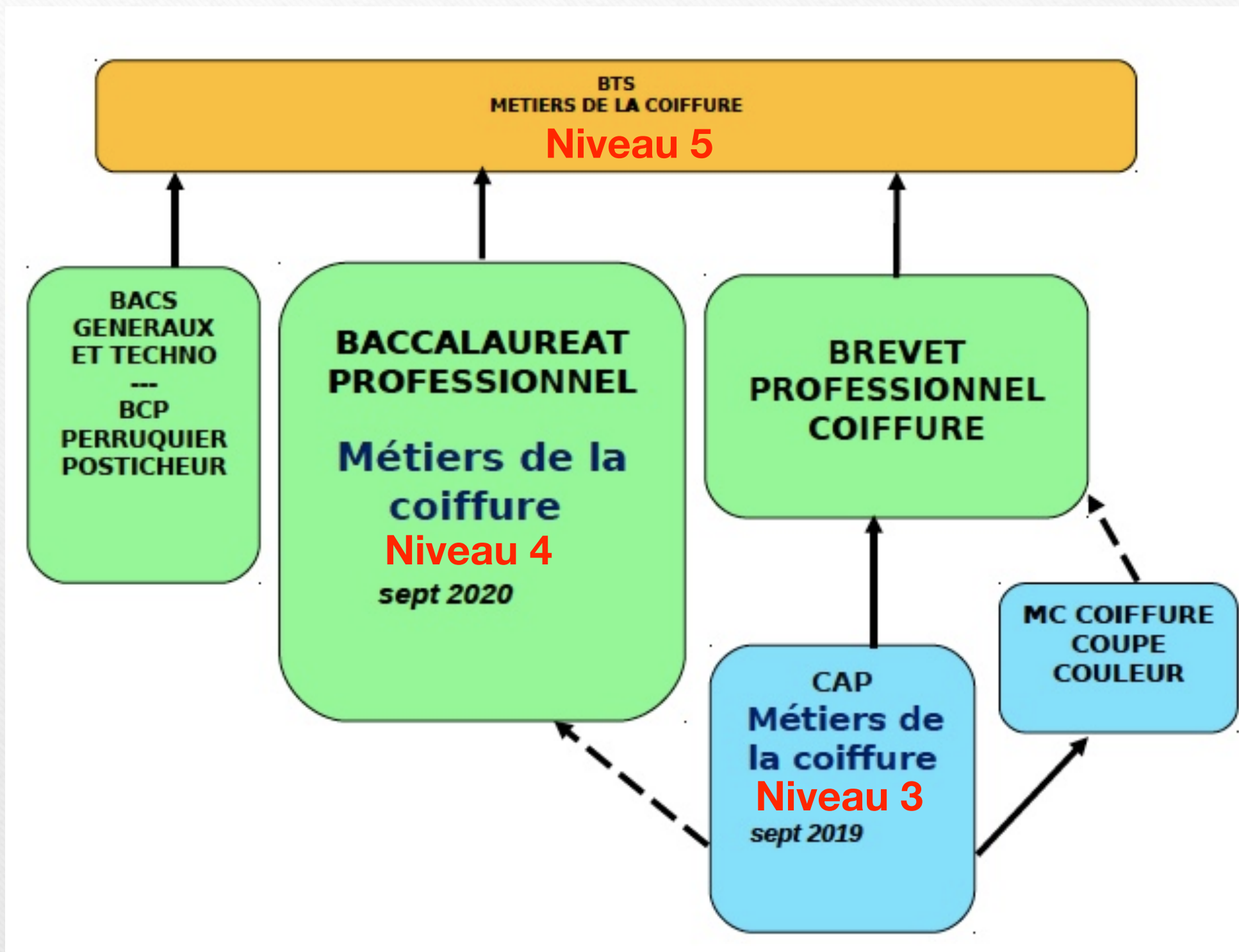
Début des travaux d'écriture en juillet 2017

Validation en CPC :

- novembre 2018 pour le BCP (instances en avril 2019)***
- mars 2019 pour le CAP***

DIPLOMES DE LA FILIÈRE COIFFURE

Après rénovation



Référentiels
Baccalauréat professionnel et
CAP
« métiers de la coiffure »

Les différents pôles d'activités professionnelles

Descriptions

CAP



2 pôles

- **Pôle 1 —> Réalisation de prestations de coiffure**
- **Pôle 2 —> Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise**

BAC PRO

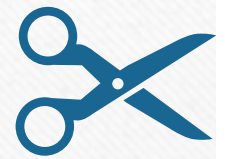


3 pôles

- **pôle 1 —> Conception et réalisation de prestation de coiffure**
- **Pôle 2 —> Relation de la clientèle et vente de services et de produits**
- **Pôle 3 —> Pilotage d'une entreprise de coiffure**

**Présentation
du référentiel
BAC PRO « métiers de la coiffure »**

Éléments de contexte / Cahier des charges



Ecriture en blocs de compétences



Des similitudes importantes avec le BCP
esthétique cosmétique parfumerie



Un diplôme de niveau IV différent du BP
... qui permet aussi la gestion d'un salon

Principales différences BP et BAC

En baccalauréat

- Apprenants sortant de 3ème
- cycle 3 ans
- Écriture en blocs de compétences
- Relation avec la clientèle et vente...davantage présente
- Pilotage d'une entreprise de coiffure
- Techniques professionnelles
- Enseignements généraux

En brevet

- Apprentis ou stagiaires FC
- Titulaires d'un CAP
- cycle 2 ans
- savoirs associés séparés
- 2 épreuves optionnelles :
Coiffures événementielles ou
entretien système PF
- moins d'EG
- « Relation clientèle » moins

Référentiel des activités professionnelles

Définition de l'emploi

...professionnel hautement qualifié spécialisé dans :

- Les techniques de coupe, de forme, de coloration, de coiffage sur une clientèle féminine et masculine
- L'accueil de la clientèle
- Le conseil personnalisé pour la vente de prestations et de produits
- L'animation de l'équipe au sein de l'entreprise
- La gestion technique, administrative et financière courante d'un salon de coiffure ou d'une activité indépendante

Secteurs d'activités

- Tout type d'entreprises de coiffure (salons de coiffure, salons itinérants, entreprises de coiffure à domicile, entreprises liées au secteur de la coiffure) ;
- Métiers du spectacle et de la mode ;
- Centre esthétique avec des activités de coiffure intégrées ;
- Établissements de thalassothérapie, balnéothérapie avec des activités de coiffure intégrées ;
- Établissements de tourisme, centres de vacances, de loisirs ;
- Établissements de soins, de cure, de convalescence, de réadaptation, d'hébergement pour personnes âgées ;
- Entreprises de distribution de produits et matériels professionnels de coiffure ;
- Entreprises de fabrication de produits capillaires et de matériels professionnels ;
- Centres ou associations de réinsertion sociale, centre carcéral.

Les emplois et fonctions

- Coiffeur/coiffeuse hautement qualifié(e)
- Technicien(ne)
- Chef(fe) d'entreprise ou gérant(e)
- Manager

1.4 - 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 ;
- exploiter des outils informatiques et logiciels professionnels ;
- adopter une démarche respectueuse de l'environnement ;
- prendre en compte le contexte professionnel et économique dans lequel il évolue.

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 est capable de s'intégrer dans son environnement professionnel.

1.5 - Le niveau d'implication

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

1.6 - Les perspectives d'évolution

Le (la) titulaire du diplôme du baccalauréat professionnel Métiers de la coiffure possède un niveau de compétences générales et professionnelles lui permettant, soit de s'insérer professionnellement dans des emplois de niveau 4, 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.

RAP
Référentiel des activités professionnelles
3 pôles d'activités

Pôle 1

**Conception et réalisation de
prestations de coiffure**

PÔLES	ACTIVITÉS		TÂCHES
Pôle 1 Conception et 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 - Auto évaluation du service réalisé T1-3 - Entretien des matériels (outils, appareils), du linge, des équipements et des espaces de travail T1-4 - Gestion des déchets et des polluants		
	1.A	Élaboration d'un diagnostic en vue du service	Réalisation d'un diagnostic pour choisir les services
	1.B	Mise en œuvre de techniques d'hygiène et de soins capillaires	Réalisation d'un shampooing Réalisation d'un soin capillaire
	1.C	Conception et réalisation d'une coupe personnalisée femme et homme	Choix et adaptation de la coupe Réalisation d'une coupe femme Réalisation d'une coupe homme
	1.D	Conception et réalisation d'une modification personnalisée de la couleur	Choix et adaptation de techniques et de produits de modification de la couleur en fonction du résultat attendu Réalisation de la coloration et d'effets de couleur
	1.E	Conception et réalisation personnalisées d'une mise en forme temporaire ou durable et d'un coiffage	Adaptation de la mise en forme au résultat attendu Réalisation d'une mise en forme temporaire Modification durable de la forme naturelle par enroulage Réalisation d'un coiffage

Pôle 2

**Relation avec la clientèle et
vente de services et de produits**

PÔLES	ACTIVITÉS		TÂCHES
Pôle 2 Relation avec la clientèle et vente de services et de produits	Tâches communes aux activités du pôle 2 T2-1 - Gestion de situations professionnelles inattendues		
	2.A	Accueil de la clientèle, identification de ses attentes et de ses besoins	Création d'une relation client Identification des attentes et des besoins du ou de la client(e)
	2.B	Conseil et vente de services ou de produits capillaires, matériels et accessoires	Choix des services et/ou des produits Conseil à la clientèle Proposition d'un devis Réalisation de la vente et de l'encaissement
	2.C	Suivi, développement et fidélisation de la clientèle	Mise en œuvre d'une action de fidélisation Incrémentation d'un fichier clientèle numérique Suivi et exploitation du fichier clientèle Gestion de la prise de rendez-vous Évaluation de la satisfaction du ou de la client(e)
	2.D	Promotion des prestations, des produits et des matériels	Valorisation des prestations, des produits et des matériels Promotion des produits, prestations ou matériels Animation des lieux de vente et d'actions de promotion

Pôle 3

Pilotage d'une entreprise de coiffure

PÔLES	ACTIVITÉS		TÂCHES
Pôle 3 Pilotage d'une entreprise de coiffure	3.A	Organisation de l'activité des personnels	Organisation et gestion des plannings des collaborateurs (trices) Adaptation de l'organisation à l'activité quotidienne
	3.B	Suivi et accompagnement de l'équipe	Mobilisation des différents moyens pour motiver le personnel Participation à l'information et à la formation des collaborateurs (trices) Participation au recrutement du personnel
	3.C	Aménagement et gestion des espaces d'une entreprise de coiffure	Aménagement et organisation des différents espaces professionnels Gestion des produits et du matériel Gestion des équipements
	3.D	Gestion administrative, économique et financière d'une entreprise de coiffure	Participation à la stratégie de développement de l'entreprise Calcul des coûts - Élaboration des prix Réalisation d'opérations comptables, de démarches administratives Démarche de projet de reprise ou de création d'entreprise

Horaires

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

Volume horaire de référence (a) correspondant à une durée de 84 semaines d'enseignement, 22 semaines de PFMP et 2 semaines d'examen

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

Enseignement professionnel

Enseignements professionnels et français en co-intervention (b)

Enseignements professionnels et mathématiques-sciences en co-intervention (b)

Réalisation d'un chef d'œuvre

Prévention-santé-environnement

Économie-gestion ou économie-droit (selon la spécialité)

Seconde	Première	Terminale	Total sur 3 ans
330	266	260	856
30	28	13	71
30	14	13	57
-	56	52	108
30	28	26	84
30	28	26	84
450 h	420 h	390 h	1 260 h

Baccalauréat Professionnel spécialité Métiers de la coiffure			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public		Voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissement privé. Enseignement à distance. Candidats justifiant de 3 années d'activités professionnelles		Voie de la formation professionnell e continue dans un établissement public habilité
Épreuves	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode
E1 - Épreuve scientifique et technique		3					
Sous-épreuve E11 : Mathématiques *	U 11	1,5	CCF		Ponctuel écrit et pratique	1h	CCF
Sous-épreuve E12 : Physique- chimie *	U 12	1,5	CCF		Ponctuel écrit et pratique	1h	CCF
E2 - Pilotage d'une entreprise de coiffure	U 2	2	Ponctuel Ecrit	2h	Ponctuel Ecrit	2h	CCF
E3 - Épreuves Professionnelles		15					
Sous-épreuve E31 : Techniques de coiffure	U 31	10	Ponctuel Ecrit et pratique	6h	Ponctuel Ecrit et pratique	6h	CCF
Sous-épreuve E32 : Relations clientèle - accueil en salon – vente	U 32	3	CCF		Ponctuel Ecrit et oral	30 min	CCF
Sous-épreuve E33 : Économie – gestion *	U 33	1	Ponctuel écrit	2h	Ponctuel écrit	2h	CCF
Sous-épreuve E34 : Prévention santé environnement *	U 34	1	Ponctuel écrit	2h	Ponctuel écrit	2h	CCF

Examen (suite)

ÉPREUVE E2

PILOTAGE D'UNE ENTREPRISE DE COIFFURE

Unité U2

Coefficient : 2

Objectifs et contenus de l'épreuve

L'épreuve permet de vérifier l'aptitude du candidat, dans un contexte donné, à mener une analyse argumentée d'une ou de situations, répondant aux besoins de l'entreprise en terme de pilotage et/ou de management et/ou d'aménagement d'un salon de coiffure.

Modes d'évaluation

1. Evaluation ponctuelle	Epreuve écrite	Durée : 2 heures
--------------------------	----------------	------------------

Le sujet s'appuie sur un dossier fourni au candidat présentant diverses situations professionnelles spécifiques à une entreprise de coiffure. Les questions du sujet permettent de mobiliser les compétences et les savoirs associés du pôle 3.

A partir d'une analyse des éléments du dossier, il peut être demandé au candidat :

- de rechercher ou de mettre en œuvre des stratégies de développement de l'entreprise
- de prévoir, de contrôler les achats et de gérer les stocks
- d'établir les coûts
- de gérer les produits et les équipements
- d'organiser dans l'espace et dans le temps, les activités de l'entreprise
- de prévoir le recrutement, le suivi des personnels ainsi que leur évaluation
- d'assurer des travaux de gestion administrative, économique et financière de l'entreprise

Le dossier d'un maximum de 10 pages, comporte :

- des éléments précisant le contexte professionnel
- des documents professionnels techniques, administratifs et financiers

Les commissions d'évaluation sont composées d'enseignants de coiffure et d'économie-gestion.

Examen (suite)

Sous-épreuve – E31

Techniques de coiffure

Unité U31

Coefficient : 10

Objectifs et contenus de la sous-épreuve

La sous-épreuve U31 est composée de 3 parties (A-B-C) indépendantes.

Cette sous-épreuve permet d'évaluer les compétences professionnelles du candidat mises en œuvre lors de la conception et de la réalisation de coiffures.

Partie A : transformation coupe couleur coiffage sur modèle féminin, comprenant :

- la conception écrite du projet de coloration et effet de couleur - durée 30 minutes - 10 points
- la réalisation pratique coupe couleur coiffage - durée 2h45 - 90 points

Partie B : coupe coiffage sur modèle masculin - durée 45 minutes - 40 points

Partie C : analyse de situations professionnelles - durée 2 heures - 60 points

**Présentation
du référentiel
CAP « métiers de la coiffure »**

Référentiel des activités professionnelles

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.

PÔLE 1
RÉALISATION DE PRESTATIONS DE COIFFURE

Les différentes activités et tâches

Descriptions

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 shampooing 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>

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 shampoing
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

**exécuter sans concevoir*

T1-12 - Réalisation* d'un effet de couleur

**exécuter sans concevoir*

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

**exécuter sans concevoir*

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

Référentiel de compétences

LE BLOC 1

RÉALISATION DES PRESTATIONS DE COIFFURE

Compétences et savoirs associés

Les compétences

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 shampoing 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 *exécuter sans concevoir C1.3.2.2 Réaliser* un effet de couleur *exécuter sans concevoir
		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 *exécuter sans concevoir C1.3.3.3 Réaliser un coiffage

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

S1.1 : Savoirs associés à la compétence C1.1	Limites de connaissances
S1.1.1 Biologie appliquée	
Peau et cuir chevelu	Identifier les différentes couches de la peau à partir de schémas Caractériser l'épiderme, le derme et l'hypoderme Décrire le processus de kératinisation en référence à la structure de la cellule et à son renouvellement Indiquer les fonctions de la peau Comparer la peau et le cuir chevelu Présenter le rôle de la vascularisation de la peau
Productions et annexes cutanées	Citer et repérer sur un schéma : cheveu, glande sébacée et sudoripare, muscle horripilateur Indiquer le rôle de la glande sébacée et des glandes sudoripares Indiquer les facteurs de variation de la sécrétion du sébum et de la sueur
Film cutané de surface et flore	Indiquer le rôle du film hydrolipidique et de la flore cutanée Nommer les caractéristiques du film hydrolipidique (composition, pH)
Anomalies du cuir chevelu	Indiquer les signes caractéristiques des principales anomalies du cuir chevelu : - hyper et hyposéborrhées - hyper et hypohydrose - états pelliculaires - dermites séborrhéiques, eczémateuses - psoriasis - pédiculose, teigne, gale Indiquer la conduite à tenir en cas d'anomalie constatée
Caractéristiques du cheveu	Préciser les caractéristiques d'implantation, de densité, de forme (section), de couleur Caractériser les différents états du cheveu Citer des causes possibles de sensibilisation du cheveu (thermiques, chimiques, environnementales, mécaniques)
S1.1.2 Technologie	
Fiche diagnostic	Sélectionner les informations nécessaires au renseignement d'une fiche diagnostic (nature, longueur, état, anomalies, passé technique, habitudes quotidiennes...)

Compétence C1.2 : Mettre en œuvre une technique d'hygiène et de soin capillaire

Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C1.2.1 Réaliser un shampooling	<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> - o la réglementation en vigueur - o le confort du ou de la client(e) - o les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - o une démarche respectueuse de l'environnement - o une chronologie et une durée des opérations adaptées
C1.2.2 Réaliser un soin capillaire	

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*

*En lien avec le programme de prévention santé environnement

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
	<i>Indicateurs pour C1.3.1.1 et C1.3.1.2</i>
C1.3.1.1 Réaliser une coupe femme : - couper, dégrader, effiler, réaliser des finitions	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
C1.3.1.2 Réaliser une coupe homme : - couper, dégrader, effiler, réaliser des finitions	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</i> <i>Entretien des matériels, du linge, postes et espaces de travail</i> <i>Techniques maîtrisées en respectant :</i> - o le confort du ou de la client(e) - o les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - o une chronologie et une durée des opérations adaptées

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*

*En lien avec le programme de prévention santé environnement

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

S1.2.3 Santé et sécurité au travail*

*En lien avec le programme de prévention santé environnement

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

C1.3.2 Réaliser des techniques de couleur

Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C1.3.2.1 Réaliser ^f une coloration ^f exécuter sans concevoir	<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 Organisation et installation rationnelles du poste de travail Entretien des matériels, du linge, postes et espaces de travail Techniques maîtrisées en respectant : - o la fibre capillaire - o la réglementation en vigueur - o le confort du ou de la client(e) - o les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - o une démarche respectueuse de l'environnement - o une chronologie et une durée des opérations adaptées
C1.3.2.2 Réaliser ^f un effet de couleur ^f exécuter sans concevoir	

S1.3.2.3 Santé et sécurité au travail*

*En lien avec le programme de prévention santé environnement

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

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 : - crépage - 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 (en lien avec S1.3.2.3)
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

Risque de brûlure

Risque lié aux bruits inhérents à l'activité du salon

A partir de situations professionnelles données :

- Repérer les principaux risques professionnels liés à l'activité
- Proposer des remédiations en matière de prévention

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

Référentiel des activités professionnelles

**PÔLE 2
RELATION CLIENTÈLE ET PARTICIPATION
À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE**

Les différentes activités et tâches

Descriptions

Pôles	Activités		Tâches
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

**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

Référentiel de compétences

LE BLOC 2

**ÉTABLIR UNE RELATION AVEC LA CLIENTÈLE
ET PARTICIPER À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE**

Compétences et savoirs associés

Les compétences

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

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	Reperage des freins à l'achat Réponse argumentée aux objections Annonce argumentée du prix Acte de vente conclu Acte de fidélisation effectuée 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

C2.2 : Conseiller et vendre des services, des matériels, des produits capillaires	
Compétences détaillées	Indicateurs d'évaluation
C2.2.1 Formuler un conseil	Selection de services, de matériels, de produits en réponse à la demande Présentation et argumentaire adaptés
C2.2.2 Réaliser la vente	Reperage des freins à l'achat Réponse argumentée aux objections Annonce argumentée du prix Acte de vente conclu Acte de fidélisation effectuée 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

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 maîtrisées 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)

Périodes de formation en milieu professionnel

Objectifs des PFMP

- Découvrir une entreprise dans son fonctionnement avec la diversité de ses activités ;
- S'insérer dans une équipe professionnelle ;
- S'adapter à différentes situations professionnelles et aux diverses demandes de la clientèle ;
- S'approprier l'accueil, la prise en charge de la clientèle, la vente-conseil ;
- Acquérir rapidité et dextérité gestuelle lors de la mise en œuvre de techniques de coiffure ;
- Mobiliser les savoirs associés dans l'exercice de ses activités.

Horaires

Horaire de référence (a) correspondant à une durée de 55 semaines
dont, 14 semaines de PFMP et 3 semaines d'examen

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

Enseignement professionnel

Enseignements professionnels et
français en co-intervention (c)

Enseignements professionnels et
mathématiques en co-intervention (c)

Réalisation d'un chef d'œuvre (d)

Prévention-santé-environnement

PREMIÈRE ANNÉE			DEUXIÈME ANNÉE			TOTAL SUR 2 ANS
Total	Dont en classe entière	Dont effectif réduit (b)	Total	Dont en classe entière	Dont effectif réduit (b)	
333,5	58	275,5	312	52	260	645,5
43,5	43,5	0	39	39	0	82,5
43,5	43,5	0	39	39	0	82,5
87			78			165
43,5	0	43,5	26	0	26	69,5
551			494			1045

29 semaines

26 semaines

Proposition de répartition

- **Pôle 2 :**

- 1h classe entière + 1h30 co-intervention français

- **Pôle 1 :**

- 1h classe entière (contenus en fonction du contexte professionnel étudié)

- 1h30 co-intervention math-sciences

- 3h chef-d'œuvre

- En groupe

- 9h30 TP (compétences + savoirs associés)

Périodes de formation en milieu professionnel

Organisation des PFMP sur le cycle de 2 ans

12 semaines

- ❑ 1 ou plusieurs entreprises
- ❑ 2 à 4 périodes
- ❑ 1 période = 1 bilan
- ❑ Recherche, choix des lieux d'accueil, suivi de l'élève en milieu professionnel => de la responsabilité de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation

Certification

Une épreuve correspond à :

- l'évaluation d'**un bloc** de compétences
(*savoir-faire et savoirs associés*)
- **une unité certificative** du diplôme

Bloc 1

Bloc 2

UNITES PROFESSIONNELLES

Épreuves	Unités
EP1 – Techniques de coiffure	UP1
EP2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise	UP2

UNITES D'ENSEIGNEMENT GENERAL

Épreuves	Unités
EG1 – Français et histoire-géographie – enseignement moral et civique	UG1
EG2 – Mathématiques – Physique-chimie	UG2
EG3 – Éducation physique et sportive	UG3
EG4 – Langues vivantes	UG4
Épreuve Facultative - Arts appliqués et cultures artistiques	UF

Certification

Différences / épreuves

CAP « coiffure » <i>Défini par l'Arrêté du 22 juin 2007</i> <i>(dernière session d'examen 2020)</i>		CAP « Métiers de la coiffure » <i>Défini par l'arrêté du ... 2019</i> <i>(Première session d'examen 2021)</i>	
Domaine professionnel			
EP1 - Coupe et coiffage homme	UP1	EP1 - Techniques de coiffure	UP1
EP2 - Coupe, forme, couleur	UP2		
EP3 - Communication	UP3	EP2 - Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise	UP2

Certification

Différences : durées d'épreuves

CAP « coiffure » Défini par l'Arrêté du 22 juin 2007 (dernière session d'examen 2020)		CAP « Métiers de la coiffure » Défini par l'arrêté du ... 2019 (Première session d'examen 2021)	
Domaine professionnel			
EP1 - Coupe et coiffage homme Pratique	1h	EP1 - Techniques de coiffure Pratique Écrit	4h15 1h30
EP2 - Coupe, forme, couleur Pratique Écrit (avec arts appliqués)	2h30 2h30		
EP3 – Communication Oral	0h15 max		
		EP2 - Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise Oral	0h10 + 0h10 max

Certification

Épreuves du domaine professionnel

	Dénomination / Durée	Contenu	Détail durée et points
EP1 TECHNIQUES DE COIFFURE - Coef. 13 - 5h45 + PSE - Coef. 1 - 1h Coef.14 6h45			
Partie 1 Partie pratique sur 50 pts	Coupe, coiffage « homme » 1h	Coupe Coiffage	
Partie 2 Partie pratique sur 150 pts	Coupe, couleur, forme « femme » 3h15	Partie 2A : Coloration d'oxydation + shampooing + permanente	Coloration, shampooing : 1h15 /40 pts Permanente : 0h45 /30 pts
		Partie 2B : Coupe, mise en forme/coiffage	1h15 Coupe /40pts Mise en forme/Coiffage /40 pts
Partie 3 Partie écrite sur 60 pts	... mobilisant les savoirs associés 1h30	Évaluation des savoirs associés du pôle 1 qui prend appui sur un(e) ou plusieurs - situations professionnelles contextualisées ; Et - un ou plusieurs documents ressource relatifs à la profession. <i>Évaluation dissociée des parties 1 et 2</i>	
EP2 RELATION AVEC LA CLIENTELE ET PARTICIPATION A L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE Coef.3			
Partie orale	0h20 max	Partie 1 : « Mise en situation de vente-conseil »	0h10 /45 pts
		Partie 2 : Évaluation des savoirs associés du pôle 2 (questionnement contextualisé)	0h10 max /15 pts

**Spécialité « Métiers de la coiffure »
du certificat d'aptitude professionnelle**

Scolaires
(Établissements publics et
privés sous contrat)

Apprentis
(CFA et section
d'apprentissage, habilités au
CCF)

**Formation professionnelle
continue**
(Établissements publics)

Scolaires
(Établissements privés
hors contrat)

Apprentis
(CFA et section
d'apprentissage non
habilités)

**Formation
professionnelle continue**
(Établissements privés)

Enseignement à distance
Candidats individuels

Épreuves

Unités

Coeff.

Mode

Mode

Durée

UNITES PROFESSIONNELLES

EP1 – Techniques de coiffure

UP1

14⁽¹⁾

CCF⁽³⁾

**Ponctuel
pratique et
écrit**

6h45⁽²⁾

**EP2 – Relation clientèle et
participation à l'activité de
l'entreprise**

UP2

3

CCF

**Ponctuel
oral**

**0h20
maximum**

Certification

Épreuves du domaine professionnel CCF

	Dénomination / Durée	Contenu	CCF	
EP1	TECHNIQUES DE COIFFURE	- Coef. 13 - 5h45	Etablissement	Entreprise
Partie 1 Partie pratique	Coupe, coiffage « homme »	Coupe Coiffage	X	
Partie 2 Partie pratique	Coupe, couleur, forme « femme »	Partie 2A : Coloration d'oxydation + shampooing + permanente	X	
		Partie 2B : Coupe, mise en forme/coiffage	X	
Partie 3 Partie écrite	... mobilisant les savoirs associés	Évaluation des savoirs associés du pôle 1	X	
EP2	RELATION AVEC LA CLIENTELE ET PARTICIPATION A L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE		Etablissement	Entreprise
Partie orale	Partie 1 : « Mise en situation de vente-conseil »			X
	Partie 2 : Évaluation des savoirs associés du pôle 2		X	

Certification

Épreuve du domaine professionnel

EP1

L'évaluation porte, pour les compétences ciblées, sur :

- la maîtrise des savoir-faire professionnels ;
- l'aptitude à organiser son poste de travail, à respecter les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et à adopter une démarche respectueuse de l'environnement ;
- l'aptitude à mobiliser des savoirs associés du pôle 1.

Certification

Épreuve du domaine professionnel

EP1

Caractéristiques des modèles

Partie 1 : Modèle masculin de 16 ans minimum

Cheveux sur l'ensemble du cuir chevelu dont la longueur permet la réalisation de l'épreuve.

Partie 2 : Un seul et même modèle féminin et majeur,
pourvu de cheveux sur l'ensemble du cuir chevelu.

- *La longueur doit être suffisante pour permettre la réalisation de la partie 2A et 2B (permanente et coupe).*
- *La chevelure doit présenter 1cm de repousses minimum pour la réalisation de la partie 2A (coloration),*

Certification

Épreuve du domaine professionnel

EP2

L'évaluation porte, pour les compétences ciblées, sur :

- la maîtrise des savoir-faire professionnels ;
- l'aptitude à communiquer ;
- l'aptitude à adopter une attitude professionnelle ;
- l'aptitude à mobiliser des savoirs associés du pôle 2.

Des référentiels écrits en blocs de compétences



Ce qui va conduire à modifier nos pratiques pédagogiques



**Construction d'un plan de formation de développement des compétences
en équipe pédagogique**



A partir d'un contexte professionnel et de situations professionnelles



Pour chaque trimestre ou période

Un contexte



C'est un environnement



**Le puiser dans le RAP
—> les secteurs d'activités**

Une situation professionnelle



**C'est une mise en
situation pour une ou
des tâches à mettre
en oeuvre**



**La puiser dans le RAP
—> les différents
pôles d'activités**

CAP Métiers de la coiffure

Mise en œuvre à la rentrée 2019

**Mise à disposition d'un guide
d'accompagnement**

Organisation des travaux dirigés (atelier)

- Construire un plan de formation jusqu'aux vacances de Toussaint (voire Noël) en envisageant
 - Les compétences à développer
 - Les savoirs associés mobilisés
 - Le contexte professionnel qui servira de fil conducteur
 - Les éventuelles situations professionnelles