

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse

Arrêté du

portant création de la spécialité « Métiers de la coiffure » de certificat d'aptitude professionnelle et fixant ses modalités de délivrance.

NOR : MENE

Le ministre de l'éducation nationale et de la jeunesse,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 337-1 à D. 337-25-1 ;

Vu l'arrêté du 23 juin 2014 relatif à l'obtention de dispenses d'unités aux examens du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles ;

Vu l'arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 10 mai 2017 fixant les conditions dans lesquelles les candidats ajournés aux examens du brevet d'études professionnelles et du certificat d'aptitude professionnelle peuvent conserver des notes qu'ils ont obtenues ;

Vu l'arrêté du 21 novembre 2018 relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au certificat d'aptitude professionnelle ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « Coiffure, esthétique et services connexes » en date du 28 mars 2019,

Arrête

Article 1^{er}

Il est créé la spécialité « Métiers de la coiffure » de certificat d'aptitude professionnelle dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées par le présent arrêté.

Sa présentation synthétique fait l'objet d'une annexe introductive jointe au présent arrêté.

Article 2

Les référentiels des activités professionnelles et de compétences sont définis en **annexe I** du présent arrêté qui comporte l'annexe **I a** relative au référentiel des activités professionnelles et l'annexe **I b** relative au référentiel de compétences.

Article 3

Le référentiel d'évaluation est fixé par l'**annexe II** du présent arrêté et comprend l'annexe **II a** relative aux unités constitutives du diplôme, l'annexe **II b** relative au règlement d'examen et l'annexe **II c** relative à la définition des épreuves.

Article 4

Les horaires applicables sous statut scolaire sont fixés par le tableau annexé à l'arrêté du 21 novembre 2018 susvisé.

La préparation à cette spécialité de certificat d'aptitude professionnelle comporte une période de formation en milieu professionnel de douze semaines définie en **annexe III** du présent arrêté.

Article 5

Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il se présente à l'examen sous la forme globale ou progressive, conformément aux dispositions des articles D. 337-9 et D. 337-10 du code de l'éducation.

Dans le cas de la forme progressive, il précise les épreuves qu'il souhaite présenter à la session pour laquelle il s'inscrit.

Lors de son inscription, il précise également s'il souhaite se présenter à l'épreuve facultative.

Article 6

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 22 juin 2007 portant création du certificat d'aptitude professionnelle "Coiffure" et les épreuves de l'examen organisé conformément aux dispositions du présent arrêté sont précisées en **annexe IV** du présent arrêté.

Toute note obtenue aux épreuves de l'examen passé selon les dispositions de l'arrêté du 22 juin 2007 précité est, à la demande du candidat et pour sa durée de validité, reportée sur l'unité correspondante de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

Article 7

La première session de la spécialité « Métiers de la coiffure » de certificat d'aptitude professionnelle organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2021.

La dernière session du certificat d'aptitude professionnelle organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 22 juin 2007 précité aura lieu en 2020. A l'issue de cette session, l'arrêté du 22 juin 2007 précité est abrogé.

Article 8

Le directeur général de l'enseignement scolaire et les recteurs d'académie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le

Pour le ministre et par délégation
Le directeur général de l'enseignement scolaire

Jean-Marc HUART

ANNEXE INTRODUCTIVE



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

Certificat d'aptitude professionnelle

MÉTIERS 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
<p>Pôle 1 – Réalisation de prestations de coiffure</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaboration d'un diagnostic - Mise en œuvre d'une technique d'hygiène et de soin capillaire - Réalisation de techniques de base de coiffure : <ul style="list-style-type: none"> - Coupe (femme, homme) - Couleur (coloration* et effet de couleur*) - Forme (mise en forme temporaire, mise en forme durable* par enroutage, coiffage) <p><i>* exécution sans conception</i></p>	<p>Bloc n° 1 – Réaliser des prestations de coiffure</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer un diagnostic - Mettre en œuvre une technique d'hygiène et de soin capillaire - Réaliser des techniques de base de coiffure : <ul style="list-style-type: none"> - Coupe (femme, homme) - Couleur (coloration* et effet de couleur*) - Forme (mise en forme temporaire, mise en forme durable* par enroutage, coiffage) <p><i>* exécuter sans concevoir</i></p>	<p align="center">UNITÉ U1</p> <p>Techniques de coiffure</p>
<p>Pôle 2 – Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Bloc n° 2 – Établir une relation avec la clientèle et participer à l'activité de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p align="center">UNITÉ U2</p> <p>Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise</p>
	<p>Bloc n° 3 - Français et Histoire-Géographie – Enseignement moral et civique</p> <p>Français</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Histoire-géographie et Enseignement moral et civique</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p align="center">UNITE UG 1</p> <p>Français et Histoire-Géographie – Enseignement moral et civique</p>

	<p>Bloc n° 4 - Mathématiques – Physique-chimie</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>UNITE UG 2</p> <p>Mathématiques Physique-chimie</p>
	<p>Bloc n° 5 - Education physique et sportive</p> <p>Compétences de niveau 3 du référentiel de compétences attendues</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>UNITE UG 3</p> <p>Education physique et sportive</p>
	<p>Bloc n° 6 - Langues vivantes</p> <p>Compétences de niveau A2 du CECRL</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer oralement en continu - Interagir en langue étrangère - Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère 	<p>UNITE UG 4</p> <p>Langues vivantes</p>
	<p>Bloc facultatif</p> <p>Arts appliqués et cultures artistiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>UNITE UF</p> <p>Arts appliqués et cultures artistiques</p>

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
<ul style="list-style-type: none"> - 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 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 <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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	
<p>Peau et cuir chevelu</p> <p>Productions et annexes cutanées</p> <p>Film cutané de surface et flore</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>Indiquer le rôle du film hydrolipidique et de la flore cutanée Nommer les caractéristiques du film hydrolipidique (composition, pH)</p>
<p>Anomalies du cuir chevelu</p> <p>Caractéristiques du cheveu</p>	<p>Indiquer les signes caractéristiques des principales anomalies du cuir chevelu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - hyper et hyposéborrhées - hyperhidrose et hypohidrose - états pelliculaires - dermites séborrhéiques, eczémateuses - psoriasis - pédiculose, teigne, gale <p>Indiquer la conduite à tenir en cas d'anomalie constatée</p> <p>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)</p>
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
<p>C1.2.1 Réaliser un shampoing</p> <p>C1.2.2 Réaliser un soin capillaire</p>	<p><i>Indicateurs pour C1.2.1 et C1.2.2</i></p> <p>Choix pertinent et adapté du produit Dosages adaptés Gestuelle adaptée au produit choisi Temps de réalisation respecté</p> <p>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</p> <p><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></p> <ul style="list-style-type: none"> o <i>la réglementation en vigueur</i> o <i>le confort du ou de la client(e)</i> o <i>les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</i> o <i>une démarche respectueuse de l'environnement</i> o <i>une chronologie et une durée des opérations adaptées</i>

S1.2 : Savoirs associés à la compétence C1.2	Limites de connaissances
S1.2.1 Technologie	
Techniques d'hygiène et de soin capillaire	<p>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</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>Énoncer les conséquences possibles d'une mise en œuvre inadaptée (geste et produit) sur les propriétés du cheveu</p>
<p>Produits cosmétiques</p> <p>Produits d'hygiène et de soins capillaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les shampoings : <ul style="list-style-type: none"> - simple - spécifique - traitant - technique • Les soins : <ul style="list-style-type: none"> - spécifique - traitant - technique 	<p>Définir un produit cosmétique</p> <p>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</p>

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
<p>C1.3.1.1 Réaliser une coupe femme : - couper, dégrader, effiler, réaliser des finitions</p> <p>C1.3.1.2 Réaliser une coupe homme : - couper, dégrader, effiler, réaliser des finitions</p>	<p><i>Indicateurs pour C1.3.1.1 et C1.3.1.2</i></p> <p>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</p> <p>Utilisation maîtrisée des différents outils de coupe Justification du choix des outils et des techniques en fonction du résultat attendu</p> <p>Coupe conforme à la demande : forme, longueurs, fondu de nuque et tour d'oreille, effets de matière</p> <p>Progression logique pour la technique de coupe retenue</p> <p>Remédiation aux éventuels écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu</p> <p><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></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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
<p>Cheveu : - Structure</p> <p>- Cycles pilaires</p> <p>- Anomalies de la forme et de la croissance</p>	<p>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 Légènder et commenter des coupes longitudinales et transversales d'un cheveu Indiquer la composition chimique du cheveu</p> <p>Décrire le cycle pileaire Indiquer les facteurs influençant les cycles pilaires (vascularisation, innervation, âge, alimentation, pathologie, hérédité, facteurs environnementaux, ...)</p> <p>Identifier et décrire les principales anomalies du cheveu : Pour la forme : trichoptilose, trichoclasie, Pour la croissance : alopecies, pelade, calvitie</p>

S1.3.1.2 Technologie	
Principes généraux de la coupe féminine ou masculine : - types de coupes - procédures Techniques de coupe	Caractériser les différents types de coupes (coupes pleines, coupes dégradées) Identifier les combinaisons de coupes 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
<p>C1.3.2.1 Réaliser* une coloration *exécuter sans concevoir</p> <p>C1.3.2.2 Réaliser* un effet de couleur *exécuter sans concevoir</p>	<p><i>Indicateurs pour C1.3.2.1 et C1.3.2.2</i></p> <p>Application précise et soignée des différents types de produits colorants, éclaircissants Protocole respecté selon la notice (dosage, application, temps de pause, rinçage...) Utilisation rationnelle des produits Choix et utilisation judicieux des matériels (outils, appareils) en fonction des techniques mises en œuvre et du résultat attendu</p> <p>Résultat conforme à la demande</p> <p>Contrôles effectués lors de la réalisation et corrections efficaces</p> <p>Attitude adaptée en présence d'une réaction au produit de modification de la couleur</p> <p><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></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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

<p>Produits colorants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - colorants naturels à base de végétaux - colorants temporaires (fugaces et semi-permanents) - colorants d'oxydation : <ul style="list-style-type: none"> . non éclaircissants . éclaircissants . très éclaircissants <p>Produits éclaircissants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - décolorants 	<p>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.</p> <p>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</p>
<p>Techniques (produits colorants et éclaircissants) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Application totale - Application partielle <ul style="list-style-type: none"> . à l'air libre . enveloppée <p>Techniques préparatoires</p> <ul style="list-style-type: none"> - décoloration - précoloration 	<p>Pour chaque technique :</p> <p>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 Énoncer les conséquences possibles d'une mise en œuvre inadaptée (geste et produit) sur les propriétés du cheveu</p>
<p>Matériels</p> <ul style="list-style-type: none"> - activateurs <ul style="list-style-type: none"> - accessoires 	<p>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</p>
<p>S1.3.2.3 Santé et sécurité au travail* <i>*En lien avec le programme de prévention santé environnement</i></p>	
<p>Risque chimique</p>	<p>A partir de situations professionnelles données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Expliquer l'importance du respect des notices (tests, touche d'essai, règles de protection)</p> <p>Irritations et allergies :</p> <p>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</p>
<p>Risques liés à l'activité physique</p>	<p>Voir S1.2.3</p>

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	<p>Choix de la ou des techniques, adapté au résultat attendu</p> <p>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</p> <p><i>Organisation et installation rationnelles du poste de travail Entretien des matériels, du linge, postes et espaces de travail Techniques maîtrisées en respectant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<p>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</p> <p><i>Organisation et installation rationnelles du poste de travail Entretien des matériels, du linge, postes et espaces de travail Techniques maîtrisées en respectant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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	<p>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</p> <p><i>Organisation et installation rationnelles du poste de travail Entretien des matériels, postes et espaces de travail Techniques maîtrisées en respectant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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	
<p>Techniques de modification temporaire des cheveux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux doigts - brushing - mise en plis sur rouleaux - aux fers <p>Techniques de coiffage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - crépage - tressage - lissage 	<p>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</p> <p>Indiquer le principe de la modification temporaire du cheveu en s'appuyant sur son ultrastructure et ses propriétés</p> <p>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</p>
<p>Outils et appareils de mise en forme temporaire et de coiffage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - brosses - peignes - accessoires - séchoirs - fers 	<p>Présenter pour chacun des outils et appareils : fonction, utilisations possibles, principe de fonctionnement (pour les appareils), principaux éléments constitutifs, règles de sécurité</p> <p>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</p>
<p>Produits de mise en forme temporaire et de coiffage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - produit de construction - produit de finition 	<p>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>)</p>
<p>Technique de modification durable des cheveux</p>	<p>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</p>
<p>Principe d'action des produits de modification durable</p>	<p>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</p> <p>Énoncer les obligations relatives à la réglementation portant sur l'usage des produits professionnels de modification durable de la forme</p>

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	<ul style="list-style-type: none"> - 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 : <ul style="list-style-type: none"> - 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 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
Fidélisation de la clientèle	Définir la notion de fidélisation de la clientèle Caractériser les différents outils de fidélisation (formes et contenus)
Vente additionnelle	Définir la vente additionnelle
Encaissement	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
<p>C2.3.1 Exercer son activité au sein de l'entreprise</p> <p>S'informer sur les conditions d'exercice de son activité professionnelle</p> <p>S'intégrer dans une équipe</p> <p>Contribuer à la veille documentaire (collection et tendances, espaces de travail, matériels et produits)</p>	<p>Identification de sa fonction dans l'entreprise et dans une équipe de travail</p> <p>Intégration dans une équipe par une communication et une posture adaptées</p> <p>Recensement de sources professionnelles diversifiées (salons professionnels, sites internet, réseaux sociaux, presse ...)</p>
<p>C2.3.2 Valoriser des produits et matériels dans différents espaces</p>	<p>Présentation harmonieuse, attractive, conforme à l'image de l'entreprise, de la marque, au thème</p> <p>Réglementation en matière d'étiquetage respectée</p> <p>Supports publicitaires exploités pour promouvoir un produit, une prestation</p>
<p>C2.3.3 Participer à la gestion des stocks</p>	<p>Identification pertinente des besoins</p> <p>Signalement des besoins effectué</p> <p>Réception et stockage maîtrisés</p> <p>Utilisation pertinente de logiciels de gestion de stocks</p>

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)

	<p>Préciser les informations essentielles relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Définir une fiche-poste Identifier la qualification et les compétences attendues pour un poste donné</p>
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	<p>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</p>
Information sur les prix pour les produits et prestations de services	Présenter les règles de l'information sur les prix : étiquetage, affichage des prix
<p>Connaissance commerciale des produits de coiffure :</p> <ul style="list-style-type: none"> - marques et gammes - conditionnements <p>Identification des services proposés</p>	<p>Définir la notion de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - gamme de produits - d'image de marque <p>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</p> <p>Indiquer les caractéristiques des produits et des services proposés à la vente</p>
Espaces de présentation	<p>Identifier les différents espaces de présentation Lister les mobiliers et matériels de présentation de produits Caractériser les différents étalages (organisation, disposition des produits...)</p>
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	<p>Approvisionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différentes modalités d'approvisionnement - Indiquer les facteurs déclencheurs d'approvisionnement (état des stocks, besoins, alerte, saison, événements...) <p>Commande :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différentes étapes de la commande - Renseigner un bon de commande sous forme numérique et manuscrite <p>Réception et stockage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Inventaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préciser le rôle de l'inventaire

ANNEXE II – Référentiel d'évaluation
Annexe II a
Unités constitutives du diplôme
Certificat d'aptitude professionnelle Métiers de la coiffure

INTITULÉ DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

UNITÉS	INTITULÉS
UP 1	Techniques de coiffure
UP 2	Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise
UG 1	Français et histoire-géographie – enseignement moral et civique
UG 2	Mathématiques – Physique-chimie
UG 3	Éducation physique et sportive
UG 4	Langues vivantes
UF	UNITÉ FACULTATIVE Arts appliqués et cultures artistiques

UNITÉS PROFESSIONNELLES UP 1 – UP2

La définition du contenu des unités professionnelles du diplôme a pour but de préciser, pour chacune d'elles, les pôles, les activités et les compétences professionnelles concernées. Il s'agit à la fois :

- de permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre du dispositif de « validation des acquis de l'expérience » (VAE) ;
- d'établir la liaison entre les unités correspondant aux épreuves et le référentiel d'activités professionnelles afin de préciser le cadre de l'évaluation.

Tableau Croisé
Unités Constitutives/Compétences
Spécialité « Métiers de la coiffure »
Certificat d'aptitude professionnelle

PÔLES		COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES		Techniques de coiffure	Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise
				UP1	UP2
Pôle 1 Réalisation de prestations de coiffure	C1.1	Élaborer un diagnostic		X	
	C1.2	Mettre en œuvre une technique d'hygiène et de soin capillaire		X	
	C1.3	Réaliser des techniques de base de coiffure		X	
Pôle 2 Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise	C2.1	Accueillir la clientèle et gérer la prise de rendez-vous			X
	C2.2	Conseiller et vendre des services, des matériels, des produits capillaires			X
	C2.3	Contribuer à l'activité de l'entreprise			X

UNITÉ UG 1 – Français et histoire-géographie – enseignement moral et civique

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de français des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'histoire-géographie des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement moral et civique des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 2 – Mathématiques – Physique-chimie

Arrêté du 03 avril 2019 fixant Le programme d'enseignement de mathématiques des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Arrêté du 03 avril 2019 fixant Le programme d'enseignement de physique-chimie des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 3 – Éducation physique et sportive

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 4 – Langues vivantes

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle professionnel et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ FACULTATIVE – Arts appliqués et cultures artistiques

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'arts appliqués et cultures artistiques des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

Annexe II b
Règlement d'examen
Certificat d'aptitude professionnelle Métiers de la coiffure

Spécialité « Métiers de la coiffure » du certificat d'aptitude professionnelle			Scolaires (Établissements publics et privés sous contrat)	Scolaires (Établissements privés hors contrat)		
			Apprentis (CFA et section d'apprentissage, habilités au CCF)	Apprentis (CFA et section d'apprentissage non habilités)		
			Formation professionnelle continue (Établissements publics)	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	
UNITES D'ENSEIGNEMENT GENERAL						
EG1 – Français et histoire- géographie – enseignement moral et civique *	UG1	3	CCF	Ponctuel écrit et oral	2h15	
EG2 – Mathématiques – Physique- chimie *	UG2	2	CCF	Ponctuel écrit	2h	
EG3 – Éducation physique et sportive *	UG3	1	CCF	Ponctuel		
EG4 – Langues vivantes *	UG4	1	CCF	Ponctuel oral	0h20	
Epreuve Facultative - Arts appliqués et cultures artistiques ⁽⁴⁾	UF	1	CCF	Ponctuel écrit et pratique	1h30	

(1) – dont coefficient 1 pour la Prévention Santé Environnement (PSE)

(2) – dont 1 heure Prévention Santé Environnement (PSE)

(3) – CCF : Contrôle en cours de formation

(4) – seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme

() Information : En conséquence de la publication des arrêtés du 03 avril 2019 fixant les nouveaux programmes d'enseignement général de CAP, les intitulés, coefficients, modalités et durées des épreuves générales sont appelés à être redéfinis par un arrêté ministériel publié ultérieurement.*

EP1 : TECHNIQUES DE COIFFURE

**Épreuve pratique et écrite - Coefficient : 14 - Durée 6h45
dont coefficient 1 et 1h pour l'évaluation de la PSE**

Épreuve pratique et écrite : Techniques de coiffure	Coefficient 13	Durée 5h45
--	-----------------------	-------------------

- **Objectif et contenus**

Cette épreuve est composée de 3 parties (1-2-3) indépendantes.

Elle a pour but de vérifier la maîtrise des compétences professionnelles du candidat (savoir-faire et savoirs qui leurs sont associés) mises en œuvre lors de la réalisation de techniques de coiffure.

Partie 1 : Coupe, coiffage « homme » - Durée : 1h - sur 50 points

Partie 2 : Coupe, couleur, forme « femme »

2A : Coloration d'oxydation, shampooing, permanente - Durée : 2h - sur 70 points

2B : Coupe, mise en forme/coiffage - Durée : 1h15 - sur 80 points

Partie 3 : Partie écrite mobilisant les savoirs associés - Durée : 1h30 - sur 60 points

Compétences évaluées

Cette épreuve permet l'évaluation de tout ou partie des compétences C1.1 ; C1.2 ; C1.3 du pôle 1 « Réalisation de prestations de coiffure ».

Elles sont relatives aux activités de mise en œuvre d'une technique :

- de diagnostic ;
- d'hygiène et de soin capillaire ;
- de coupe homme ;
- de coupe femme ;
- de coloration ;
- de mise en forme temporaire ;
- de mise en forme durable par enroulage ;
- de coiffage.

Critères d'évaluation

Ils se rapportent aux indicateurs d'évaluation des compétences détaillées et aux limites de connaissances des savoirs associés du pôle 1.

L'évaluation porte 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.

- **Modalités d'évaluation**

1. Évaluation ponctuelle	Épreuve pratique et écrite	Durée 5h45
---------------------------------	-----------------------------------	-------------------

Partie 1 : Coupe, coiffage « homme »	Ponctuelle : pratique sur 50 points	Durée 1h
---	--	-----------------

Sur le modèle ayant des cheveux propres, le candidat réalise une coupe courte et un coiffage.

L'ensemble de la chevelure doit être raccourci au minimum de 2 cm. La réalisation d'un tour d'oreille et d'un fondu de nuque est attendue.

Tout type de coupe est autorisé, excepté une coupe qui présenterait un résultat avec des longueurs identiques sur l'ensemble de la chevelure.

Tous les outils sont autorisés excepté les tondeuses.

Le coiffage attendu est libre. L'utilisation de produits de coiffage est obligatoire.

Aucune mise en forme n'est exigée.

Caractéristiques du modèle :

Modèle masculin de 16 ans minimum, pourvu de cheveux sur l'ensemble du cuir chevelu dont la longueur permet la réalisation de l'épreuve.

En cas d'absence ou de non-conformité du modèle, le candidat ne compose pas et se voit attribuer la note zéro à cette partie d'épreuve.

La commission d'évaluation de cette partie d'épreuve est constituée d'un enseignant de la spécialité et d'un professionnel. En cas d'indisponibilité d'un professionnel, la commission peut être composée de deux enseignants de la spécialité.

Partie 2 : Coupe, couleur, forme « femme »	Ponctuelle : pratique sur 150 points	Durée 3h15
---	---	-------------------

2A : Coloration d'oxydation, shampooing, permanente	sur 70 points	Durée 2h
--	----------------------	-----------------

Sur le modèle le candidat réalise :

- l'application au pinceau d'une coloration d'oxydation sur la base (repousses) puis sur les longueurs ;
- l'enroulage et la saturation d'une permanente.

- Coloration (1h15) : Préparation du produit à appliquer. Application. Respect du temps de pause préconisé par le fabricant. Émulsion et rinçage suivis d'un shampooing.

Le résultat de la nuance appliquée n'est pas évalué.

Notée sur 40 points.

- Permanente (0h45) : Enroulage sur tête entière (hors frange possible), utilisation de bigoudis ou rollers (diamètre 16 mm maximum) - Montage classique ou directionnel au choix du candidat - Méthode indirecte, saturation à l'eau.

Notée sur 30 points.

Précisions sur le déroulement de la partie 2A

- Si la prestation coloration/shampooing est terminée en moins de 1h15, il n'y a pas de report de temps sur la permanente.

- Si la prestation coloration/shampooing n'est pas terminée dans le temps imparti, le candidat poursuit sur le temps dédié à la permanente. Cependant seules les compétences mises en œuvre durant les 1h15 sont évaluées. Le temps dédié à la permanente n'est pas pour autant augmenté.

- Si le candidat ne termine pas la permanente dans le temps imparti, l'évaluation s'arrête à la fin de celui-ci.

- Si le candidat termine la permanente avant la fin du temps imparti, il n'y a pas de report de temps sur la suite de l'épreuve.

- Le déroulage de la permanente est réalisé hors temps d'épreuve, avant de débiter la partie 2B.

Sur le modèle, le candidat réalise une coupe puis une mise en forme temporaire et un coiffage.

- Coupe : Raccourcissement de l'ensemble de la chevelure de 3 cm minimum (hors frange possible) - Coupe, au choix du candidat, incluant un dégradé.

Tous les outils sont autorisés y compris la tondeuse avec tête de coupe réglable ou non, sans ajout de sabot.

Notée sur 40 points.

- Mise en forme et coiffage : Mise en forme au choix du candidat (un séchage sans mise en forme n'est pas autorisé) - Coiffage mettant en valeur la mise en forme - Utilisation de produits de construction et/ou de finition obligatoire.

Tous les matériels (outils et appareils) sont autorisés, cependant les fers sont acceptés uniquement en reprise de mise en forme.

Notée sur 40 points.

Caractéristiques du modèle pour la réalisation des 2 sous-parties 2A et 2B

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.

La chevelure doit présenter 1cm de repousses minimum pour la réalisation de la partie 2A.

En cas d'absence ou de non-conformité totale du modèle, le candidat ne compose pas et se voit attribuer la note zéro à cette partie 2.

En cas de non-conformité partielle :

- absence de 1cm de repousses, le candidat se voit attribuer la note zéro à la partie coloration mais peut composer sur les autres parties (permanente et 2B).

- longueur insuffisante pour permettre la réalisation de la partie coupe, le candidat se voit attribuer la note zéro à la partie 2B mais peut composer sur la partie 2A.

La commission d'évaluation de cette partie d'épreuve est constituée d'un enseignant de la spécialité et d'un professionnel. En cas d'indisponibilité d'un professionnel, la commission peut être composée de deux enseignants de la spécialité.

Partie 3 : Mobilisation des savoirs associés des compétences professionnelles du pôle 1

Ponctuelle : écrite sur 60 points

Durée 1h30

Cette partie d'épreuve prend appui sur :

- une ou plusieurs situations professionnelles contextualisées ;

et

- un ou plusieurs documents ressource relatifs à la profession.

Elle a pour objectif d'évaluer, à l'écrit, l'aptitude du candidat à mobiliser des savoirs associés du pôle 1.

La commission d'évaluation de cette partie d'épreuve est constituée d'enseignants de la spécialité.

2. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est organisé en établissement de formation au cours du dernier semestre de formation.

Les situations d'évaluation se déroulent dans le cadre des activités habituelles de la formation professionnelle.

Le degré d'exigence est identique à celui de l'évaluation ponctuelle.

Les situations d'évaluation donnent lieu à une proposition de note.

L'évaluation s'appuie sur des critères mentionnés sur un document élaboré à partir du référentiel et validé par l'IEN Sciences Biologiques et Sciences Sociales Appliquées.

Partie 1 : Coupe, coiffage « homme »**sur 50 points****Situation d'évaluation 1**

L'évaluation se déroule en établissement de formation.

Les modalités de l'évaluation sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de la spécialité et d'un professionnel dans la mesure du possible.

Partie 2 : Coupe, couleur, forme « femme »**sur 150 points****Situation d'évaluation 2A : Coloration d'oxydation, shampooing, permanente** sur 70 points

L'évaluation se déroule en établissement de formation.

Les modalités de l'évaluation sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de **coiffure** la spécialité et d'un professionnel dans la mesure du possible.

Situation d'évaluation 2B : Coupe, mise en forme/coiffage**sur 80 points**

L'évaluation se déroule en établissement de formation.

Les modalités de l'évaluation sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

Dans le cas où la situation 2B est dissociée, dans le temps, de 2A le candidat réalise sur le modèle, avant le début de l'évaluation, un shampooing qui n'est pas noté.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de la spécialité et d'un professionnel dans la mesure du possible.

Partie 3 : Mobilisation des savoirs associés des compétences professionnelles du pôle 1**sur 60 points****Situation d'évaluation 3**

L'évaluation se déroule en établissement de formation.

Les modalités de l'évaluation sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

L'évaluation est réalisée par les enseignants ayant en responsabilité les enseignements professionnels.

Épreuve écrite : Prévention Santé Environnement ***Coefficient 1****Durée 1h**

L'épreuve de Prévention santé environnement est définie par l'arrêté 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général modifié par l'arrêté du 8 janvier 2010, par l'arrêté du 11 juillet 2016 modifiant les définitions des épreuves de Mathématiques et sciences physiques et chimiques et Prévention santé environnement aux examens du brevet d'études professionnelles et du certificat d'aptitude professionnelle.

L'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de prévention santé environnement des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle **abroge** l'arrêté du 23 juin 2009 (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

() Information : En conséquence de la publication des arrêtés du 03 avril 2019 fixant les nouveaux programmes d'enseignement général de CAP, les intitulés, coefficients, modalités et durées des épreuves générales sont appelés à être redéfinis par un arrêté ministériel publié ultérieurement.*

EP2 : RELATION CLIENTÈLE ET PARTICIPATION À L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Épreuve orale - Coefficient 3 - Durée 0h20 maximum

• **Objectif et contenus**

Cette épreuve est composée de 2 parties liées ou indépendantes, selon le mode d'évaluation.

Partie 1 : Mise en situation de vente-conseil - Durée : 0h10 - sur 45 points

Partie 2 : Évaluation des savoirs associés du pôle 2 - Durée : 0h10 maximum - sur 15 points

Elle a pour but de vérifier la maîtrise des compétences professionnelles du candidat (savoir-faire et savoirs qui leurs sont associés), mises en œuvre dans le cadre du pôle 2 « Relation avec la clientèle et participation à l'activité de l'entreprise ».

Compétences évaluées

Cette épreuve permet l'évaluation de tout ou partie des compétences C2.1, C2.2, C2.3 du pôle 2 « Relation clientèle et participation à l'activité de l'entreprise ».

Elles sont relatives aux activités :

- d'accueil de la clientèle ;
- de prise de rendez-vous ;
- de conseil et vente de services, de matériels, de produits capillaires ;
- de veille documentaire ;
- de valorisation de produits et matériels ;
- de gestion des stocks ;

dans le respect des conditions d'exercice de son activité professionnelle.

Critères d'évaluation

Ils se rapportent aux indicateurs d'évaluation des compétences détaillées et aux limites de connaissances des savoirs associés du pôle 2.

L'évaluation porte sur :

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

• **Modalités d'évaluation**

1. Évaluation ponctuelle

Épreuve orale

Durée 0h20 maximum

L'épreuve se déroule en deux parties.

Partie 1 : Mise en situation de vente-conseil

Ponctuelle : oral sur 45 points

Durée 0h10

Le candidat est mis en situation de vente-conseil.

Cette mise en situation amène le candidat, sous forme d'un jeu de rôle, à :

- accueillir le client ;
- recueillir ses attentes ;
- reformuler les attentes ;
- proposer un produit, matériel ou service en réponse au besoin ;
- répondre à une demande de précision ou à une objection ;
- prendre congé.

Le temps intègre la prise de connaissance de son environnement, par le candidat.

Partie 2 : Mobilisation des savoirs associés des compétences professionnelles du pôle 2**Ponctuelle : oral sur 15 points****Durée 0h10 maximum**

La partie 2 n'est pas dissociée, dans l'organisation, de la partie 1. Elle fait immédiatement suite à celle-ci. Le questionnement n'est pas obligatoirement en lien avec la partie 1.

Elle a pour objectif d'évaluer, à l'oral, l'aptitude du candidat à mobiliser des savoirs associés du pôle 2. Si le candidat mobilise des savoirs associés du pôle 1, ils ne sont pas évalués.

Cette partie d'épreuve prend appui sur un questionnement contextualisé.

Celui-ci comprend trois questions dont deux au moins portent sur les savoirs associés à la compétence C2.3 « Contribuer à l'activité de l'entreprise ».

La commission d'évaluation de cette épreuve est constituée d'un enseignant de la spécialité et d'un professionnel. En cas d'indisponibilité d'un professionnel, la commission peut être composée de deux enseignants de la spécialité.

2. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est organisé en établissement de formation ainsi qu'en milieu professionnel, au cours du dernier semestre de formation.

Les situations d'évaluation se déroulent dans le cadre des activités habituelles de la formation professionnelle.

Le degré d'exigence est identique à celui de l'évaluation ponctuelle.

Les situations d'évaluation donnent lieu à une proposition de note.

L'évaluation s'appuie sur des critères mentionnés sur un document élaboré à partir du référentiel et validé par l'IEN Sciences Biologiques et Sciences Sociales Appliquées.

Partie 1 : Mise en situation de vente-conseil**sur 45 points****Situation d'évaluation 1**

L'évaluation se déroule en milieu professionnel.

L'évaluation du candidat, qui prend la forme d'un bilan, est réalisée par le tuteur ou le maître d'apprentissage en fin de la période de formation en milieu professionnel.

La proposition de note de l'évaluation est établie conjointement par le tuteur ou le maître d'apprentissage et un enseignant du domaine professionnel lors du rendez-vous de bilan de PFMP.

Partie 2 : Mobilisation des savoirs associés des compétences professionnelles du pôle 2**sur 15 points****Situation d'évaluation 2**

L'évaluation se déroule en établissement de formation.

Les modalités de l'évaluation sont identiques à celles de la partie 2 de l'épreuve ponctuelle.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de la spécialité et d'un professionnel dans la mesure du possible.

Épreuve EG1 - Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique *	UG1 Coefficient 3
---	------------------------------------

L'épreuve de Français, histoire - géographie et enseignement moral et civique est définie par l'arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général modifié par l'arrêté du 6 décembre 2016 (version initiale de Légifrance).

Épreuve EG2 - Mathématiques – Physique-chimie *	UG2 Coefficient 2
--	------------------------------------

L'épreuve de Mathématiques - sciences physiques et chimiques est définie par l'arrêté 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général (annexe publiée au BOEN du 17 juillet 2003) modifié par l'arrêté du 8 janvier 2010, par l'arrêté du 11 juillet 2016 modifiant les définitions des épreuves de Mathématiques et sciences physiques et chimiques et Prévention santé environnement aux examens du brevet d'études professionnelles et du certificat d'aptitude professionnelle.

Épreuve EG3 - Éducation physiques et sportive *	UG3 Coefficient 1
--	------------------------------------

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par l'arrêté du 15 juillet 2009 modifié par l'arrêté du 11 juillet 2016 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal prévus pour l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles.

Épreuve EG4 - Langues vivantes *	UG4 Coefficient 1
---	------------------------------------

L'épreuve de Langues vivantes est définie par l'arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général (annexe publiée au BOEN du 17 juillet 2003).

Épreuve facultative – Arts appliqués et cultures artistiques *	UF Coefficient 1
---	-----------------------------------

L'épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques est définie par l'arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général (annexe publiée au BOEN du 17 juillet 2003).

() Information : En conséquence de la publication des arrêtés du 03 avril 2019 fixant les nouveaux programmes d'enseignement général de CAP, les définitions d'épreuves générales sont appelées à être redéfinies par arrêté ministériel publié ultérieurement.*

ANNEXE III
Périodes de formation en milieu professionnel
Certificat d'aptitude professionnelle Métiers de la coiffure

La période de formation en milieu professionnel se déroule dans une ou plusieurs entreprises définies par le référentiel des activités professionnelles (hors salons itinérants, entreprises de coiffure à domicile) accueillant des professionnel(le)s qualifié(e)s.

Ces entreprises d'accueil répondent aux exigences de la formation de tout candidat aux épreuves du Certificat d'Aptitude Professionnelle Métiers de la coiffure.

Le tuteur ou le maître d'apprentissage contribue à la formation en parfaite collaboration avec l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. Il veille à assurer la complémentarité des savoirs et des savoirs faire entre l'établissement de formation et l'entreprise d'accueil.

1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objectifs de formation en milieu professionnel

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme. L'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue doit participer aux activités de l'entreprise et réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur ou du maître d'apprentissage.

L'élève, pendant la Période de Formation en Milieu Professionnel (PFMP), l'apprenti ou le stagiaire de formation continue :

- conforte et met en œuvre ses compétences en les adaptant au contexte professionnel ;
- développe de nouvelles compétences.

La formation en milieu professionnel a pour objectifs de :

- 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.

2 – ORGANISATION DANS LES DIFFÉRENTES VOIES

2.1 Voie scolaire

► *Répartition des périodes et structures d'accueil :*

La durée des périodes de formation en milieu professionnel est de douze semaines.

Les PFMP sont réparties, sous la responsabilité du chef d'établissement, sur les deux années du cycle de formation dans le respect des dispositions de l'arrêté du 21 novembre 2018 relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au certificat d'aptitude professionnelle et de son annexe.

Les lieux d'accueil des PFMP doivent permettre au cours de la formation le développement des compétences du référentiel. Leur nombre est compris entre deux et quatre.

► *Accompagnement et suivi pédagogiques :*

La recherche et le choix des entreprises d'accueil relèvent de la responsabilité de l'ensemble de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation comme le précise la circulaire n° 2016-053 du 29-3-2016 (BOEN du 31-3-2016). L'intérêt que porteront les professeurs à l'entreprise et au rôle du tuteur permettra d'assurer la continuité de la formation. Le professeur négociera avec le tuteur les tâches qui seront confiées à l'élève durant son immersion et qui devront correspondre aux compétences à développer en entreprise.

Chaque période fait l'objet d'un bilan individuel établi conjointement par le tuteur, l'équipe pédagogique et l'élève. Ce bilan indique l'inventaire, l'évaluation des tâches et activités confiées ainsi que les performances réalisées pour chacune des compétences prévues.

► *Cadre juridique :*

L'organisation de la période de formation doit faire l'objet obligatoirement d'une convention entre le chef de l'entreprise accueillant les élèves et le chef de l'établissement scolaire, conformément à la convention type relative à la formation en milieu professionnel des élèves de lycée professionnel définie en annexe de la circulaire n° 2016-053 du 29-3-2016 (BOEN du 31-3-2016). L'annexe pédagogique précise les tâches qui seront confiées à l'élève. Le cadre réglementaire des stages et périodes de formation en milieu professionnel est fixé dans le code de l'éducation chapitre IV, art. D. 124-1 à D. 124.9

Pendant les périodes de formation en milieu professionnel, l'élève a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'enseignant référent. Une attestation de PFMP est délivrée par l'organisme d'accueil à tout élève. Cette attestation mentionne la durée effective totale de la période.

2.2 Voie de l'apprentissage

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail. L'entreprise doit appartenir à un des secteurs d'activités du référentiel d'activités professionnelles.

Afin d'assurer la cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel et des modalités de la certification.

La formation de l'apprenti en milieu professionnel fait l'objet d'un suivi par l'équipe pédagogique sous forme de visites.

Il est important que les diverses activités de la formation soient réalisées par l'apprenti en entreprise.

En cas de situation d'entreprise n'offrant pas tous les aspects de la formation, l'article R.6223-10 du code du travail sera mis en application.

2.3 Voie de la formation professionnelle continue

La durée de la formation en milieu professionnel est de douze semaines. Toutefois, cette durée peut être réduite à six semaines en cas de positionnement.

L'attestation ou le contrat ou le(s) justificatif(s) d'expérience professionnelle sont à fournir au service des examens à la date fixée par le recteur.

Les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en milieu professionnel s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins six mois dans le secteur d'activités du diplôme.

► *Candidat en situation de perfectionnement :*

Le certificat de période de formation en entreprise est remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans les activités relevant des secteurs d'activités énumérés dans le référentiel d'activités professionnelles en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au moins au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

3 – CANDIDAT EN FORMATION A DISTANCE

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

4 – CANDIDAT POSITIONNÉ

La décision de positionnement est prise par le recteur après avis de l'équipe pédagogique. Pour le candidat ayant bénéficié d'une décision de positionnement en application de l'article D337- 4 du Code de l'éducation, la durée de la formation en milieu professionnel ne peut être inférieure à :

- cinq semaines pour les candidats préparant l'examen du CAP par la voie scolaire,
- huit semaines pour les candidats admis dans le cycle de trois ans conduisant au baccalauréat professionnel,
- six semaines pour les candidats de la formation professionnelle continue.

Les entreprises retenues pour les immersions en milieu professionnel doivent permettre au candidat de découvrir les secteurs d'activité ciblés par le référentiel, en adéquation avec le positionnement établi.

5 – CANDIDAT LIBRE

Il découle de l'article D. 337-7 du code de l'éducation que les candidats majeurs peuvent se présenter à l'examen du CAP sans avoir suivi de formation théorique et sans avoir effectué de PFMP, à condition que leur majorité effective à la date de la première épreuve de l'examen soit vérifiée au jour de leur inscription à celui-ci.

ANNEXE IV
Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien et du nouveau diplôme
Certificat d'aptitude professionnelle Métiers de la coiffure

Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « coiffure » Défini par l'Arrêté du 22 juin 2007 (dernière session d'examen 2020)		Certificat d'aptitude professionnelle Spécialité « Métiers de la coiffure » Défini par le présent arrêté (Première session d'examen 2021)	
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
Domaine général			
EG1 - Français et Histoire-Géographie	UG1	EG1 - Français et Histoire-Géographie - Enseignement moral et civique	UG1
EG2 - Mathématiques - Sciences	UG2	EG2 - Mathématiques – Physique-chimie	UG2
EG3 - Éducation physique et sportive	UG3	EG3 - Éducation physique et sportive	UG3
		EG4 - Langues vivantes	UG4
EF Épreuve facultative de langue vivante étrangère	UF		
		EF - Épreuve facultative d'arts appliqués et cultures artistiques	UF