

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES DE LA SPECIALITÉ COIFFURE DU BREVET PROFESSIONNEL

Le titulaire de la spécialité coiffure du brevet professionnel est un professionnel hautement qualifié qui exerce son activité comme employeur ou salarié dans les salons ou entreprises de coiffure, dans les entreprises de production et de distribution de produits capillaires, dans les établissements sanitaires et sociaux, etc.

Il peut occuper des postes de chef d'entreprise, directeur technique, "manager", chef de bac, coiffeur, animateur ou responsable technique, conseiller professionnel.

Au titre de la loi du 5 juillet 1996 qui modifie la loi n°46-1173 du 23 mai 1946 portant réglementation des conditions d'accès à la profession de coiffeur, il peut exercer le contrôle effectif et permanent de toute entreprise ou établissement de coiffure.

Dans les différents emplois, il exerce les fonctions, activités et tâches suivantes :

FONCTION : ACCUEIL : PRISE EN CHARGE ET RELATION - SUIVI CLIENTÈLE	
Activités	Tâches
Accueil de la clientèle	<ul style="list-style-type: none">▪ Accueil et suivi de la qualité de l'accueil du client▪ Validation des attentes et des besoins du client▪ Proposition de service adapté à l'attente du client : technique, temps, résultat attendu, prix...
Suivi du client durant le déroulement de la prestation	<ul style="list-style-type: none">▪ Information du client sur les différentes phases de la prestation▪ Suivi de l'enchaînement des différentes phases de la prestation du client▪ Consultation et mise à jour de la fiche technique du client▪ Offre de services de confort▪ Vérification de la conformité de la procédure et de la satisfaction du client
Encaissement et prise de congé	<ul style="list-style-type: none">▪ Etablissement ou mise à jour de la fiche de suivi du client▪ Facturation des produits et des services▪ Vérification du paiement▪ Outils de fidélisation et de développement de la clientèle▪ Prise de congé

FONCTION : CONSEIL CLIENTÈLE - VALORISATION DES SERVICES et SUIVI BEAUTÉ	
Activités	Tâches
Evaluation des attentes, des motivations et des besoins du client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proposition personnalisée de soins et produits adaptés pour la mise en valeur de la prestation réalisée et son entretien ▪ Proposition de vente d'accessoires et de matériels de coiffure ▪ Conseils de coupe, de coiffage et d'entretien de postiches et de perruques
Fidélisation et développement de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Création et exploitation du fichier clients ▪ Choix et mise en œuvre d'actions de fidélisation
Présentation des produits et des services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation et mise en valeur des espaces de vente
Vente des produits et de services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recherche ciblée de services et de leur clientèle ▪ Promotion, lancement de nouveaux services, de nouveaux produits

FONCTION : CONCEPTION, RÉALISATION DE TECHNIQUES	
Activités	Tâches
Conception de nouvelles coiffures	<p>Recherche et mise au point de techniques personnalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coupe ▪ Coiffage ▪ Modification de la couleur et de la forme <p>Mise en valeur de la chevelure avec prise en compte de la tendance en fonction de la clientèle</p>
Présentation des techniques à la clientèle	Explication de la coupe, du coiffage, de la modification de la couleur et de la forme auprès de la clientèle
Mise en œuvre des techniques sur la clientèle	<p>Mise en œuvre des techniques sur la clientèle féminine et masculine</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Techniques de soins du cuir chevelu et des cheveux ▪ Création et réalisation de coupes personnalisées sur modèles masculin et féminin ▪ Modification temporaire ou permanente de la couleur : éclaircissement et/ou coloration, sur chevelure entière et/ ou partielle ▪ Modification durable et personnalisée de la forme du cheveu (avec utilisation de produits chimiques) par apport ou réduction de forme ou de volume (frisage et défrisage) sur repousses et/ou longueurs pour toute coiffure, sur chevelure entière et/ ou partielle ▪ Réalisation de coiffage tout type de cheveux, toute longueur ▪ Réalisation de coiffure élaborée sur cheveux longs, avec points d'attache, chignons, coiffure événementielle ou de circonstance... ▪ Pose de postiches ▪ Adaptation de postiches et de perruques par coupe, coiffage et entretien ▪ Taille et rasage du système pilo-facial et entretien

FONCTION : ANIMATION ET GESTION DES PERSONNELS	
Activités	Tâches
Recrutement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rédaction et diffusion de l'offre de recrutement
Planification de l'activité des personnels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition des postes de travail ▪ Attribution des activités en fonction des compétences, des motivations et des objectifs du personnel ▪ Planification de l'activité journalière, hebdomadaire, des congés
Animation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encadrement du personnel sur les techniques à mettre en œuvre et les produits ▪ Transmission et explicitation des techniques et argumentation des effets <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation à la gestion optimale du temps de réalisation de la prestation au regard de la qualité et du résultat attendu ▪ Evaluation du travail du personnel prenant en compte la gestion optimale de la prestation : rapport temps /coût / qualité / résultat
	<p>Identification des besoins en personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Repérage des besoins et des difficultés des personnels et proposition de pistes de progrès ▪ Evaluation des besoins en formation ▪ Information et formation des personnels : professionnels de l'entreprise et jeunes en formation ▪ Compte rendu des difficultés rencontrées et proposition de pistes de progrès

FONCTION : GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE
DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE

Activités	Tâches
Gestion des produits, des matériels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Essai de nouveaux produits en vue de leur référencement ou non au sein de l'entreprise ▪ Détermination des stocks nécessaires à l'activité du salon ▪ Suivi du stock, déclenchement du réassortiment, établissement des commandes ▪ Traitement des livraisons non conformes
Contrôle et suivi de la maintenance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi du cahier des charges relatif à la maintenance et à la sécurité ▪ Veille juridique et technique relative à l'hygiène et à la sécurité
Gestion comptable et financière	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluation des charges, calcul des coûts de revient des produits et des services ▪ Contrôle de la caisse ▪ Suivi de la trésorerie ▪ Renseignement des documents administratifs, comptables, fiscaux et bancaires relatifs aux achats, aux ventes, aux personnels, aux mouvements d'argent ... ▪ Renseignement de documents liés aux personnels ▪ Recherche d'experts répondant aux besoins identifiés d'ordre juridique, social et financier ▪ Prise de contact, démarches administratives auprès des organismes habilités

MISE EN RELATION DES RÉFÉRENTIELS D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE CERTIFICATION

Référentiel des activités professionnelles	Référentiel de certification																														
	<p align="center">Compétence Globale</p> <p>Le titulaire du BP Coiffure est un professionnel hautement qualifié. Il est compétent dans les techniques d'hygiène et de soins capillaires, de coupe, de coloration, d'éclaircissement, de mise en forme temporaire ou durable et de coiffage. Il conçoit et réalise des coiffures personnalisées.</p> <p>Il assure l'animation et la gestion du personnel, la vente et le développement des produits et des services et participe à la gestion administrative et financière de l'entreprise.</p>																														
FONCTIONS	CAPACITÉS ET COMPÉTENCES																														
Accueil : prise en charge et relation-suivi clientèle	<table border="1"> <tr> <td></td><td>C 11</td><td>Collecter, sélectionner et traiter les informations</td></tr> <tr> <td>C1 S'informer</td><td>C 12</td><td>Transmettre des informations et rendre compte</td></tr> <tr> <td>Communiquer</td><td>C 13</td><td>Suivre la qualité de l'accueil et de la prise en charge de la clientèle</td></tr> </table>		C 11	Collecter, sélectionner et traiter les informations	C1 S'informer	C 12	Transmettre des informations et rendre compte	Communiquer	C 13	Suivre la qualité de l'accueil et de la prise en charge de la clientèle																					
	C 11	Collecter, sélectionner et traiter les informations																													
C1 S'informer	C 12	Transmettre des informations et rendre compte																													
Communiquer	C 13	Suivre la qualité de l'accueil et de la prise en charge de la clientèle																													
Gestion administrative et financière Développement de l'entreprise	<table border="1"> <tr> <td>C2 Organiser Gérer</td><td>C 21</td><td>Gérer les produits et les matériels</td></tr> <tr> <td></td><td>C 22</td><td>Planifier les activités</td></tr> <tr> <td></td><td>C 23</td><td>Animer et encadrer les personnels</td></tr> <tr> <td></td><td>C 24</td><td>Développer la vente des produits et des services</td></tr> <tr> <td></td><td>C 25</td><td>Participer à la gestion de l'entreprise</td></tr> </table>	C2 Organiser Gérer	C 21	Gérer les produits et les matériels		C 22	Planifier les activités		C 23	Animer et encadrer les personnels		C 24	Développer la vente des produits et des services		C 25	Participer à la gestion de l'entreprise															
C2 Organiser Gérer	C 21	Gérer les produits et les matériels																													
	C 22	Planifier les activités																													
	C 23	Animer et encadrer les personnels																													
	C 24	Développer la vente des produits et des services																													
	C 25	Participer à la gestion de l'entreprise																													
Conseil clientèle-valorisation des services et suivi beauté	<table border="1"> <tr> <td>C3 Concevoir et Mettre en œuvre</td><td>C 31</td><td>Conseiller et vendre des produits, des matériels et des services</td></tr> <tr> <td></td><td>C 32</td><td>Concevoir une coiffure personnalisée</td></tr> <tr> <td></td><td>C 33</td><td>Mettre en œuvre des techniques de soins capillaires</td></tr> <tr> <td></td><td>C 34</td><td>Mettre en œuvre des techniques de coloration et d'éclaircissement</td></tr> <tr> <td></td><td>C 35</td><td>Mettre en œuvre des techniques de modification durable de la forme</td></tr> <tr> <td></td><td>C 36.1</td><td>Créer et réaliser des coupes</td></tr> <tr> <td></td><td>C 36.2</td><td>Réaliser des coupes masculines spécifiques</td></tr> <tr> <td></td><td>C 37</td><td>Concevoir et réaliser des mises en forme temporaires et des coiffages</td></tr> <tr> <td></td><td>C 38</td><td>Concevoir et réaliser des coiffures événementielles</td></tr> <tr> <td></td><td>C 39</td><td>Concevoir et réaliser une taille du système pilo facial</td></tr> </table>	C3 Concevoir et Mettre en œuvre	C 31	Conseiller et vendre des produits, des matériels et des services		C 32	Concevoir une coiffure personnalisée		C 33	Mettre en œuvre des techniques de soins capillaires		C 34	Mettre en œuvre des techniques de coloration et d'éclaircissement		C 35	Mettre en œuvre des techniques de modification durable de la forme		C 36.1	Créer et réaliser des coupes		C 36.2	Réaliser des coupes masculines spécifiques		C 37	Concevoir et réaliser des mises en forme temporaires et des coiffages		C 38	Concevoir et réaliser des coiffures événementielles		C 39	Concevoir et réaliser une taille du système pilo facial
C3 Concevoir et Mettre en œuvre	C 31	Conseiller et vendre des produits, des matériels et des services																													
	C 32	Concevoir une coiffure personnalisée																													
	C 33	Mettre en œuvre des techniques de soins capillaires																													
	C 34	Mettre en œuvre des techniques de coloration et d'éclaircissement																													
	C 35	Mettre en œuvre des techniques de modification durable de la forme																													
	C 36.1	Créer et réaliser des coupes																													
	C 36.2	Réaliser des coupes masculines spécifiques																													
	C 37	Concevoir et réaliser des mises en forme temporaires et des coiffages																													
	C 38	Concevoir et réaliser des coiffures événementielles																													
	C 39	Concevoir et réaliser une taille du système pilo facial																													
Conception, réalisation de techniques																															
Animation et gestion des personnels	<table border="1"> <tr> <td>C4 Evaluier</td><td>C 41</td><td>Evaluer la satisfaction de la clientèle</td></tr> <tr> <td></td><td>C 42</td><td>Apprécier la mise en œuvre et le résultat d'une technique</td></tr> <tr> <td></td><td>C 43</td><td>Evaluer le travail du personnel</td></tr> </table>	C4 Evaluier	C 41	Evaluer la satisfaction de la clientèle		C 42	Apprécier la mise en œuvre et le résultat d'une technique		C 43	Evaluer le travail du personnel																					
C4 Evaluier	C 41	Evaluer la satisfaction de la clientèle																													
	C 42	Apprécier la mise en œuvre et le résultat d'une technique																													
	C 43	Evaluer le travail du personnel																													

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

L'exercice du métier prend en compte en permanence et de manière transverse :

- la connaissance de l'entreprise et/ou du contexte professionnel et économique,
- les réglementations et normes en vigueur
- la santé et la sécurité au travail,
- la qualité,
- le développement durable,
- la maîtrise des outils informatiques et logiciels professionnels

De ce fait toutes les compétences et connaissances contribuent à développer la dimension environnementale, sociale et sociétale de l'activité professionnelle.

C 11 Collecter, sélectionner et traiter les informations

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Recenser les données existantes : <ul style="list-style-type: none"> • rechercher la documentation scientifique, professionnelle (technique, commerciale), réglementaire • interroger des fabricants, des fournisseurs, des professionnels, ... 	Recensement judicieux des ressources documentaires, des spécialistes à consulter	Sujet d'études Ressources documentaires (documentation scientifique, professionnelle, base de données, ...) Sources d'informations : liste de fabricants, d'experts, ...
Sélectionner, trier la documentation	Sélection et classement adapté	
Formaliser les informations sous forme de fiches, de compte rendu	Synthèse exacte, rédaction correcte, présentation claire	
Constituer un dossier documentaire	Dossier pertinent et structuré	

C 12 Transmettre des informations et rendre compte

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Formuler des messages pour différentes situations professionnelles <ul style="list-style-type: none"> • écrits (fiche conseil, compte rendu, lettre, note d'information, annonce publicitaire, tract...) • oraux (message pour répondeur téléphonique, annonce sur plateau, exposé, ...) • visuels (tableaux, plannings, affiches, ...) 	Messages adaptés, expression précise, structurée, correcte (syntaxe, audibilité, ...) Visualisation exacte et pertinente	Situation de communication professionnelle <ul style="list-style-type: none"> • interlocuteurs (chefs d'entreprise, personnels, clientèle, fournisseurs) • objet de la communication : informations techniques, publicitaires, consignes, ...
Choisir des modes de communication et de transmissions adaptés	Choix judicieux et argumenté	Outils de communication et de transmission, équipement informatique Coûts des différents modes de communication et de transmission

C 13 Suivre la qualité de l'accueil et de la prise en charge de la clientèle

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
<p>Evaluer la qualité de l'accueil</p> <p>Analyser les dysfonctionnements</p> <p>Proposer les actions correctives</p> <p>Recenser les attentes et les besoins du client</p> <p>Mettre en œuvre une stratégie favorisant la communication</p> <p>Faire émerger un besoin, une attente</p> <p>Proposer un service</p> <p>Concevoir une organisation permettant un accompagnement du client tout au long de la prestation</p>	<p>Repérage des conditions d'accueil optimales (matérielles, relationnelles, ...) selon le contexte</p> <p>Identification des dysfonctionnements</p> <p>Pertinence des actions correctives proposées</p> <p>Repérage des facteurs favorisant la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - écoute active - pertinence des questions - gestion des objections <p>Proposition adaptée à l'attente du client</p> <p>Adhésion du client à la proposition</p> <p>Organisation optimale prenant en compte l'ensemble des contraintes</p>	<p>Situation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> • objet de la demande du client • fichier client

C 21 Gérer les produits et les matériels

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Choisir les produits et les matériels	Etude comparative de propositions commerciales	Catalogues de produits, de matériels
Mettre à jour les fichiers de produits et de matériels	Choix adapté à la stratégie de l'entreprise	Situation professionnelle
Etablir des commandes	Inventaire des produits et des matériels, des produits entamés et non utilisés	Fichiers produits et matériels
Réceptionner les produits et les matériels	Réassortiment adapté	Bons de commande, de livraison
Etiqueter les produits et les matériels	Vérification de la livraison et de la conformité à la commande	Produits
Présenter et mettre en valeur les produits	Etiquetage conforme	Matériel pour étiquetage, factures
Organiser le rangement des produits et des matériels	Mise en valeur des produits conforme à l'objectif recherché	Espace de vente, vitrine, présentoir
	Rangement ordonné, fonctionnel, conforme aux conditions de conservation et de sécurité	Espace et éléments de rangement

C 22 Planifier les activités

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Pour un espace défini, proposer des aménagements : * pour les postes de travail * pour des espaces techniques, des espaces de vente, d'accueil...pour des locaux du personnel (vestiaire...)	Proposition judicieuse (fonctionnelle, ergonomique, esthétique, intégrant les conditions d'hygiène et de sécurité) et argumentée Justification argumentée du projet retenu	Plan du salon, espace professionnel Catalogues de mobiliers, de matériels... Réglementation en vigueur
Selectionner des revêtements, l'éclairage, des couleurs...en fonction des activités, de l'image de marque, de l'ambiance souhaitées	Choix adaptés au contexte et prenant en compte le respect de l'environnement	Projets d'aménagement Budget
Elaborer un planning de travail en tenant compte des compétences de chacun et des caractéristiques des postes	Prise en compte des contraintes et des souhaits de l'entreprise, des personnels et de la clientèle Respect du code du travail et des conventions collectives	Planning de service Profils de postes Qualification des personnels

C 23 Animer et encadrer les personnels		
Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Informer et/ou former les personnels sur les nouveaux produits et les nouvelles techniques	Présentation claire de l'action, des effets, de l'utilisation des produits et de l'argumentaire de vente	Situation professionnelle Services ou produits nouveaux et documentation technique ou commerciale correspondante
Recenser les besoins de formation	Enumération objective des besoins	Description des profils de postes, des profils des personnels (qualification, expérience professionnelle...) Code du travail, convention collective
Elaborer le plan de formation continue pour les personnels	Proposition de formation adaptée aux besoins et à la réglementation en vigueur	
Former des stagiaires, des apprentis...	Prise en compte des objectifs du diplôme et du projet pédagogique de l'établissement de formation	Référentiel du diplôme Projet pédagogique de l'établissement de formation
Impulser auprès des personnels une politique commerciale Identifier et rendre compte des difficultés rencontrées et proposer des pistes de progrès	Exposé convaincant des orientations, choix argumenté des moyens Repérage des difficultés et des contraintes Proposition adaptée de solutions	Objectifs commerciaux (vente, public visé...) de l'entreprise Liste des moyens d'accompagnement possibles de la stratégie commerciale
Recruter du personnel Rédiger une offre d'emploi Sélectionner un candidat	Identification de critères de recrutement Rédaction claire et pertinente Adéquation entre les critères de recrutement et les candidats choisis	Profils de postes, CV de candidats

C 24 Développer la vente des produits et des services

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Concevoir et exploiter un fichier-clients	Liste clientèle avec informations personnalisées et mises à jour	Logiciel de gestion Fichier manuel Liste de clients
Etablir un bilan des besoins du client en vue de la vente de produits ou d'offre de services	Mise en relation des besoins et de l'offre de services et de produits	Situation professionnelle Fichier-clients
Exploiter un fichier-clients informatisé pour une action commerciale en vue de mettre en place une action de développement, de fidélisation de clientèle	Choix pertinent de critères de sélection pour une requête donnée Courrier ou document élaboré en adéquation avec la cible de la requête Réalisation conforme de publipostage, mailing...	Espace de vente Produits, liste de services Publicité sur le lieu de vente (PLV) Information sur le lieu de vente (ILV)
Utiliser les outils multimédia, les logiciels spécifiques au métier	Maîtrise des outils	
Participer à la conception et à l'animation d'un point de vente	Propositions d'actions, de scénarios pour : - personnaliser l'entreprise - promouvoir la vente de produits et de services	
Participer à la politique commerciale	Respect de la politique commerciale de l'entreprise Propositions d'amélioration et d'évolution	

C 25 Participer à la gestion de l'entreprise

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Assurer le contrôle et le suivi de la maintenance des équipements et matériels	<p>Etablissement d'un planning de contrôle des matériels et des équipements</p> <p>Repérage des remises en état possibles au sein de l'entreprise et des réparations à réaliser par des spécialistes</p> <p>Proposition d'actions correctives adaptées aux dysfonctionnements</p>	<p>Liste de matériels et équipements</p> <p>Liste de dégradations ou de dysfonctionnements (matériels, outils, revêtement...)</p> <p>Contrats de maintenance et d'entretien</p>
Suivre l'évolution de l'activité de l'entreprise	<p>Analyse des résultats à partir de données objectives (nombre de prestations, évolution du chiffre d'affaire...)</p>	<p>Relevés de vente de produits et de services</p> <p>Chiffre d'affaire</p> <p>Logiciels de gestion</p>
Déterminer des actions promotionnelles et évaluer leurs effets	<p>Propositions argumentées précisant les effets attendus</p> <p>Analyse des effets de l'action et des propositions d'amélioration si nécessaire</p>	<p>Situation conjoncturelle, évènements</p> <p>Etat des stocks</p> <p>Fichier-clients</p> <p>Evolutions observées après l'action promotionnelle</p>
Définir les prix de vente de produits et de services	<p>Calcul correct du prix de vente d'un produit et d'une prestation (shampooing, coupe...) au regard du contexte</p>	<p>Prix coûtant des produits,</p> <p>Factures, prix d'achats...</p> <p>Taux horaire moyen, masse salariale et frais généraux</p>
<p>Assurer le suivi des opérations comptables y compris bancaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • préparer les versements à la banque • suivre les échéances financières • suivre les relevés bancaires • livres de compte, TVA • ... 	<p>Renseignement correct des documents</p> <p>Vérification des relevés</p>	<p>Charges : eau, électricité...</p> <p>Impôts et taxes</p> <p>Taux de TVA</p> <p>Situation professionnelle</p> <p>Documents administratifs, bancaires...</p> <p>Eléments comptables, éléments de l'activité de l'entreprise</p>
Participer à l'établissement du tableau de bord	<p>Objectifs du tableau de bord énoncés</p> <p>Comparaison entre réel et prévisionnel</p>	<p>Tableaux de bord</p>

C 31. Conseiller et vendre des produits, des matériels et des services		
Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Choisir des produits, des matériels et des services en réponse à une demande ou à un besoin d'un client y compris pour une vente additionnelle	Présentation argumentée des produits, des matériels de coiffure et des services (propriétés, effets, avantages, contraintes, prix...)	Situation professionnelle
Conseiller le client	Etablissement et argumentation d'un devis	Produits, documentation technique, support publicitaire
Argumenter la sélection effectuée	Argumentation valorisante et pertinente du choix des produits et des prestations proposées par rapport aux attentes, aux besoins (prise en compte et réponse aux objections éventuelles du client)	Stock disponible
Créer des conditions propices aux conseils, à la vente	Attitude d'écoute, comportement adapté...	Matériels de coiffure
Formuler une proposition de vente Conclure une vente	Proposition pertinente conforme aux besoins, à l'attente du client pour l'entretien et la mise en valeur de la prestation	Liste des prestations
		Liste des accessoires
		Tarifs
		Actions promotionnelles

C 32. Concevoir une coiffure personnalisée

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Concevoir, proposer une coupe, une mise en forme adaptée : <ul style="list-style-type: none"> • déterminer le style, les longueurs, les volumes, les contours, les mouvements... adaptés au client • choisir dans un album de photos, de dessins..., une coiffure adaptée au client 	Description de l'effet attendu Justification des choix effectués et des techniques à mettre en œuvre Choix pertinent et argumenté tenant compte de la morphologie, de la nature des cheveux, des attentes du client	Photo ou un modèle, un gabarit ou tout autre support y compris numérique Description des attentes du client Fiche diagnostic conseil Catalogues de collections, des revues professionnelles
Concevoir, choisir une couleur adaptée, des effets de couleur	Description de l'effet attendu Justification des choix effectués et de techniques à mettre en œuvre	Nuanciers
Concevoir, choisir une modification durable de la forme	Choix pertinent tenant compte des caractéristiques physiques et des attentes du client	

C 33. Mettre en œuvre des techniques de soins capillaires

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Choisir les soins capillaires après identification de l'état et de la nature du cheveu et du cuir chevelu Réaliser des soins capillaires : <ul style="list-style-type: none"> • préparation des produits • application des produits 	Justification des produits à utiliser et des gestes à effectuer au regard du diagnostic établi Etablissement d'un protocole de préparation et d'application des produits respectant les notices d'utilisation	Modèle et matériel nécessaire au diagnostic ou un diagnostic établi Fiche diagnostic conseil Gamme de soins capillaires Fiches techniques
Réaliser des techniques gestuelles de détente du cuir chevelu	Technique gestuelle maîtrisée, utilisation rationnelle des produits, respect du protocole et/ou des préconisations de la fiche technique Prise en compte des conditions d'hygiène, d'ergonomie et de confort pour l'opérateur et le client	Notices, fiches techniques et modes d'emploi Supports audio-visuels et/ou numériques

C 34. Mettre en œuvre des techniques de coloration et d'éclaircissement

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
<p>TECHNIQUES DE COLORATION et D'ECLAIRCISSEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> • sur chevelure entière • sur chevelure partielle <p>Concevoir une modification de couleur pour obtenir une couleur conforme à un effet demandé (couleur unie, dégradé de couleurs, mèches, balayage, transparence, givrage...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • choix de la méthode, des produits, des matériels • élaboration d'un protocole de réalisation • contrôle des produits préparés <p>Contrôler la réalisation de la touche d'essai</p> <p>Réaliser une modification de couleur ou un éclaircissement</p>	<p>Maîtrise des règles de colorimétrie, des fonds d'éclaircissement, ...</p> <p>Projet conforme à la couleur demandée et tenant compte de l'état et de la nature du cheveu à traiter</p> <p>Respect du protocole</p> <p>Interprétation correcte du résultat</p> <p>Transcription sur le certificat de touche d'essai</p> <p><u>Indicateurs d'évaluateurs communs à C34 et C35</u></p> <p>Rédaction d'une fiche technique de réalisation</p> <p>Justification argumentée et pertinente des choix effectués au regard de l'effet attendu, du protocole élaboré</p> <p>Exécution tenant compte de l'hygiène, de la sécurité et conforme à la réglementation en vigueur</p> <p>Respect des temps de réalisation, d'application, de pause</p> <p>Respect des consignes pour la préparation des produits respectant les recommandations de la notice technique</p> <p>Sélection des produits à utiliser</p> <p>Poste de travail organisé (produits, matériels, accessoires)</p> <p>Préparation adaptée de la chevelure selon les exigences de la technique</p> <p>Maîtrise de la technique (respect des zones d'application, imprégnation correcte des zones à traiter, émulsion, rinçage)</p> <p>Respect de la quantité optimale de produits</p> <p>Prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de confort pour l'opérateur et le modèle</p> <p>Prise en compte du respect de l'environnement</p> <p>Qualité du résultat (conformité au résultat et à l'effet attendu)</p>	<p>Photo et nuancier</p> <p>Modèle, une tête implantée</p> <p>Fiches / manuels techniques de produits</p> <p>Matériel de préparation</p> <p>Produits de modification de couleur de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mordançage • pré pigmentation y compris neutralisante • coloration (colorants fugaces, semi-permanents, naturels, d'oxydation, d'oxydation ton sur ton, d'oxydation super-éclaircissants, ...) • décoloration (huiles, gels, poudres...) • décapage, gommage ... <p>Produits de modification de la couleur</p> <p>Rinçage chloruré</p> <p>Alcool modifié</p> <p>Pansement anallergique</p> <p>Charte de développement durable</p>

C 35. Mettre en œuvre des techniques de modification durable de la forme

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
<p>TECHNIQUES DE MODIFICATION DURABLE avec augmentation ou réduction de la forme, du volume</p> <ul style="list-style-type: none"> • sur chevelure entière • sur chevelure partielle <p>Concevoir une modification de mise en forme durable pour obtenir un effet souhaité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • choix de la méthode, des produits, des matériels • élaboration d'un protocole de réalisation <p>Réaliser une modification durable par augmentation ou réduction de la forme, du volume</p>	<p>Maîtrise des principales techniques de modification durable : frisage, lissage permanent, défrisage</p> <p>Projet conforme à l'effet souhaité et tenant compte de l'état et de la nature du cheveu à traiter</p> <p><u>Cf. indicateurs communs C34 - 35</u></p>	<p>Photo Modèle, tête implantée Fiches / manuels techniques de produits</p> <p>Matériel de préparation Produits de modification durable de la forme</p> <p>Produits pré et post modification de forme durable</p> <p>Appareils, matériels et accessoires pour la réalisation</p> <p>Charte de développement durable</p>

C 36.1 Créer et réaliser des coupes

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Concevoir une coupe femme, homme	Indicateurs d'évaluateurs communs à C36.1 et C36.2 Présentation argumentée du plan de coupe (description, schémas) et justification des outils utilisés pour l'effet recherché	Photo et/ou schéma Modèle Tête implantée
Adapter une coupe en fonction : <ul style="list-style-type: none"> • des caractéristiques du modèle (morphologie, personnalité, mode de vie, budget ...) • de la mode et des tendances 	Projet en conformité avec la coiffure donnée Présentation argumentée des modifications apportées (description, schémas) Traitement des épaisseurs et des longueurs en rapport avec la nature de la chevelure, contours adaptés, mise en valeur de la chevelure, du modèle...	Plan de coupe, schéma, modèle
Réaliser des coupes homme et des coupes femme	Préparation adaptée de la chevelure Déroulement méthodique des opérations (séparations, zones de travail...) Maîtrise de différentes techniques de coupes sur cheveux mouillés et/ou secs : <ul style="list-style-type: none"> • pour hommes • pour femmes : carrés, dégradés ... sur toute longueur Maîtrise des outils et de la gestuelle pour couper, effiler, dégrader, tracer ... Mise en œuvre des conditions de confort Gestion du temps adapté au service exécuté Qualité du résultat : <ul style="list-style-type: none"> • conformité au projet • netteté, respect de la géométrie 	Modèle, tête implantée Tout type d'outils Schéma et/ou photo et/ou plan de coupe
Schématiser un plan de coupe	Prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de confort pour l'opérateur et le modèle Présentation schématique et argumentée de la coupe à réaliser	Modèle ou photo ou tête implantée Gabarit : face, profils, dos (arrière)

C 36.2 Réaliser des coupes masculines spécifiques

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Concevoir une coupe homme		Photo et/ou schéma Modèle Tête implantée
Adapter une coupe en fonction : <ul style="list-style-type: none"> • des caractéristiques du modèle (morphologie, personnalité, mode de vie, budget ...) • de la mode et des tendances 	<u>cf. Indicateurs d'évaluateurs communs à C36.1 et C36.2</u> Maîtrise de différentes techniques de coupes sur cheveux mouillés et/ou secs : <ul style="list-style-type: none"> • pour hommes : coupes classiques, coupes mode, coupes brosses, ... 	Plan de coupe, schéma, modèle Modèle, tête implantée Tout type d'outils Schéma et/ou photo et/ou plan de coupe
Réaliser des coupes homme	Prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de confort pour l'opérateur et le modèle	Gabarit : face, profils, dos (arrière)
Schématiser un plan de coupe	Présentation schématique et argumentée de la coupe à réaliser	

C 37. Concevoir et réaliser des mises en forme temporaires et des coiffages

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
<p>TECHNIQUES DE MISE EN FORME TEMPORAIRE DE LA CHEVELURE</p> <p>Sélectionner les techniques de mise en forme temporaire pour une coiffure donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • choix des matériels et des accessoires de mise en forme • choix des produits de soutien de la chevelure • choix des méthodes <p>Réaliser une mise en forme temporaire de la chevelure (et toutes formes de cheveux)</p> <p>Mettre en forme des extensions, rajouts, postiches, perruques (cheveux naturels ou synthétiques)</p>	<p>Justification des choix des matériels, des accessoires, des produits et des techniques et des méthodes pour l'effet recherché</p> <p>Maîtrise des principales méthodes et techniques de mise en forme temporaire : redressement, bombage, lissage, bouclage, crans...</p> <p>Maîtrise des outils, des gestes, de la technique Qualité du résultat Gestion du temps adapté au service exécuté</p> <p>Qualité de la mise en forme Respect de la fibre capillaire (brillance, température de séchage...) Prise en compte du confort du client, des conditions d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</p>	<p>Photo et/ou esquisse présentant la coiffure à réaliser Modèle</p> <p>Rajouts, postiches, perruques</p> <p>Modèle masculin ou féminin, tête implantée Tous outils, appareils et accessoires pour la mise en forme, le séchage : rouleaux, brosses, fers, pinces, séchoirs, ... Produits pour la mise en forme</p>

C 37 suite Concevoir et réaliser des mises en forme temporaires et des coiffages

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
COIFFER Concevoir un coiffage pour une coiffure donnée : <ul style="list-style-type: none"> • choix des matériels et accessoires de coiffage • choix des produits de coiffage (fixation, brillance...) • détermination des opérations et de leur enchaînement Réaliser des coiffages sur hommes et femmes	Présentation argumentée du protocole de coiffage et justification du choix des matériels, des accessoires, des produits Maîtrise de différentes techniques de coiffage (coiffures classique, mode, de circonstance...) sur toutes longueurs Déroulement méthodique des opérations : préparation (dégagement, brossage...) orientation de la chevelure, fixation si nécessaire, contrôle visuel de l'aspect esthétique..., crêpage, lissage, finitions Maîtrise des outils, des gestes et de la technique Qualité du résultat : soigné, esthétique, conforme à la coiffure choisie, mise en valeur de la chevelure et du modèle Prise en compte de l'avis du client, des évolutions et des tendances Gestion du temps adapté au service exécuté	Photo et/ou une esquisse présentant la coiffure à réaliser Modèle Modèle, tête implantée Tous outils, appareils et accessoires pour le coiffage et les finitions Produits de coiffage
Réaliser des coiffages de perruques, de postiches <ul style="list-style-type: none"> • choix des produits et des techniques • mise en œuvre de la technique 	Maîtrise des techniques Prise en compte du type de fixation Qualité du résultat : fixation invisible et solide, harmonie de la coiffure Respect de l'intégrité du support et des règles de sécurité	Modèle Perruques, postiches Tous matériels Produits de coiffage et de finition

C 38. Concevoir et réaliser des coiffures événementielles

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Concevoir des coiffures événementielles	<ul style="list-style-type: none"> Prise en compte de l'évènement, de la circonstance Prise en compte des caractéristiques du modèle Projet de coiffure adapté à la circonstance et au modèle Prise en compte de la créativité 	<ul style="list-style-type: none"> Photo et/ou une esquisse
Réaliser des coiffures événementielles sur toutes longueurs de cheveux	<ul style="list-style-type: none"> Maîtrise des techniques de tressage, nattage, cannage... Chignons : chignons banane, chignons à base d'attachments (lisses, bouclés, vrillés...) Pose de postiches, de rajouts (ornements et transformation de volumes) Déroulement méthodique des opérations : préparation (dégagement, brossage...), orientation de la chevelure, crêpage, lissage, finitions Maîtrise des outils et de la gestuelle Qualité du résultat : soigné, esthétique, artistique Conformité au projet initial Mise en valeur de la chevelure et du modèle Gestion du temps et de l'espace adaptée au service exécuté 	<ul style="list-style-type: none"> Modèle, tête implantée Tous outils, appareils et accessoires pour le coiffage et les finitions Produits de coiffage et de finition

C 39. Concevoir et réaliser une taille du système pilo facial

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Concevoir une forme créative du système pilo facial	<ul style="list-style-type: none"> Prise en compte des caractéristiques du modèle Projet de taille adapté à la circonstance et au modèle Prise en compte de la créativité 	<ul style="list-style-type: none"> Modèle, tête d'étude Croquis, photos Produits d'hygiène et de confort pour le système pilo-facial
Réaliser la taille du système pilo facial pour la réalisation de boucs, colliers, moustaches, favoris...	<ul style="list-style-type: none"> Maîtrise des techniques de taille et de rasage partiel Choix adapté et maîtrise des outils et de la gestuelle Qualité du résultat : artistique, soigné, netteté du dessin, adaptation à la morphologie, Conformité au projet initial Prise en compte des conditions d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et du confort du client Gestion du temps et de l'espace adaptée au service 	<ul style="list-style-type: none"> Tous matériels pour raser, tailler, dessiner, peigner

C4. ÉVALUER

C 41. Évaluer la satisfaction de la clientèle

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Identifier les critères permettant de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle.	Formulation d'indicateurs pertinents et observables	Situation professionnelle Questionnaires d'enquête
Repérer les facteurs de contentement et les causes de non-satisfaction	Liste des points positifs et des dysfonctionnements potentiels	
Proposer des solutions correctives	Solutions argumentées et adaptées à la situation	

C 42. Apprécier la mise en œuvre et le résultat d'une technique

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Réaliser une analyse critique du travail et des choix	Formulation d'indicateurs de suivi observables	Situation professionnelle
Apprécier les écarts entre le résultat obtenu et le résultat attendu	Description précise des écarts et indication de leurs causes possibles	Protocoles techniques Fiches techniques de produits
Proposer des solutions correctives	Solutions adaptées	

C 43. Évaluer le travail du personnel		
Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Recenser des indicateurs d'évaluation du travail du personnel	Formulation d'indicateurs pertinents prenant en compte les exigences économiques et professionnelles	Situation professionnelle Définition des postes de travail, de la charge de travail Convention collective Qualification du personnel
Informer le personnel des attentes et des objectifs de l'entreprise	Formulation des attentes collectives et individuelles et des objectifs économiques et professionnels	
Analyser l'activité Mesurer les écarts	Repérage des causes d'écart observés entre le travail prescrit et le travail réel	Relevés d'activités professionnelles
Proposer des solutions à l'échelle individuelle et collective	Proposition de solutions argumentées et adaptées aux exigences économiques, professionnelles	

SAVOIRS ASSOCIÉS

Ces savoirs sont abordés à partir de situations, d'exemples concrets empruntés au domaine professionnel de la coiffure et développés en étroite relation avec les enseignements professionnels

S-1 ENSEIGNEMENTS SCIENTIFIQUES APPLIQUÉS**S.11 PHYSIQUE et CHIMIE APPLIQUÉES**

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
L'eau solvant et milieu réactionnel	
1. Propriétés ionisantes et solvatantes Dissolution de composés ioniques dans l'eau, d'alcools et de polyols. Notions de concentration, unités de concentration Calculs de concentrations ; dureté d'une eau ; titre massique et titre volumique d'une eau oxygénée. Obtention de solutions de concentration donnée par dissolution de solutés purs (solides et liquides) et par dilution de solutions.	Interpréter qualitativement, montrer l' existence d'ions solvatés et de la liaison hydrogène. Rappeler : - les notions de concentration massique, molaire, le degré de concentration - les différentes unités de concentration et le passage de l'une à l'autre
2. Les détergents Constitution et principe d'action. Existence de micelles. Exemple de détergents	Présenter la structure générale d'un détergent. Mettre en évidence les différentes familles de tensioactifs à partir de l'examen de la composition de shampoings (La connaissance de formules développées particulières n'est pas demandée)
3. Réactions acidobasiques Echelle de pH dans l'eau ; mesure du pH Notion d'acide fort et d'acide faible Notion de base forte et de base faible	Observer l'effet de la dilution sur la valeur du pH Mesurer des valeurs de pH sur des produits capillaires Expliquer le terme : « pH neutre » Etudier : - l'acide chlorhydrique et l'acide acétique. - l'hydroxyde de sodium (soude) et l'ammoniaque.
4. Réactions d'oxydoréduction Oxydants et réducteurs utilisés en coiffure. Effet de la température et de catalyseurs sur la rapidité de la réaction	Mettre en évidence les propriétés à partir d'exemples : - réaction entre une solution d'acide chlorhydrique et une solution de soude, - réaction entre une solution d'acide chlorhydrique et une solution d'ammoniac, - réaction entre une solution d'acide thioglycolique et une solution d'ammoniac.

Constitution et réaction de composés organiques

Les alcanes ; notion de squelette carboné.

A partir de modèles moléculaires représentation des composés des familles suivantes : alcane, alcène, hydrocarbure aromatique (benzène, toluène), alcool phénol, thiol, éther oxyde, disulfure, acide carboxylique, ester, amine, amide, acide α -aminé.

Mettre en évidence l'incidence des phénomènes physique et chimique intervenant dans la modification du cheveu ou son traitement

Illustrer à partir d'exemples choisis dans les produits de traitement des cheveux.

Représenter la formule des groupes fonctionnels

A partir des constituants de produits capillaires ou les traitements chimiques des cheveux, identifier, expliquer et représenter les réactions chimiques suivantes :

- formation d'ester, de polyester, d'amide, de polyamide, de cystine à partir de cystéine, et de pont disulfure dans les protéines.

Repérer les différentes structures de protéines

Identifier les différentes formes de kératine. (cf. partie biologie)

Mettre en relation l'étude structurale des protéines avec certains traitements physico-chimiques des cheveux

Composés macromoléculaires :

Les protéines

Structure et mise en évidence de la liaison hydrogène et des ponts disulfure.

S1.2 BIOLOGIE APPLIQUÉE	
CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
Notions de biologie cellulaire	
1. Les biomolécules : structures et principaux rôles	<p>Identifier les principaux minéraux présents dans l'organisme et leurs rôles</p> <p>Mettre en évidence le rôle de l'eau dans l'organisme</p> <p>Définir les glucides, lipides, protides et acides nucléiques</p> <p>Indiquer le rôle de ces biomolécules</p> <p>Donner les caractéristiques biochimiques de la kératine et de la mélanine</p> <p>Pour la kératine, indiquer les deux formes (α et β) et insister sur les différents types de liaison assurant la stabilité de la molécule</p> <p>Pour la mélanine, indiquer les deux formes (eumélanine et phaéomélanine) et présenter succinctement les premières phases de sa synthèse</p>
2. La cellule : structure, principaux rôles	<p>Présenter la cellule comme l'unité structurale et fonctionnelle des êtres vivants</p> <p>A partir de schémas, situer et décrire les différentes parties de la cellule</p> <p>Présenter de manière synthétique le rôle de la membrane cellulaire, du noyau, des principaux organites</p> <p>Décrire le phénomène de mitose à partir de schémas et mettre en relation avec les cellules basales de l'épiderme et du bulbe pileux</p> <p>Indiquer les phénomènes de différenciation conduisant à des cellules spécialisées comme les mélanocytes et les kératinocytes</p>
Principaux appareils et fonctions	
Tissus Organes Appareils	<p>Donner la définition d'un tissu, d'un organe, d'un appareil.</p> <p>Caractériser et illustrer par des exemples, les tissus épithéliaux et conjonctifs</p> <p>Distinguer peau et muqueuses.</p>
1. Appareil circulatoire et circulation	
- Le sang et la lymphe	<p>Présenter schématiquement la composition et le rôle des principaux constituants du plasma et des différents éléments figurés du sang</p> <p>Indiquer la formation de la lymphe à partir du sang et en déduire les caractéristiques de sa composition.</p> <p>Présenter simplement les principales étapes de l'hémostase et leurs rôles</p>
- Circulation sanguine et lymphatique	<p>Annoter un schéma général de la circulation et décrire le trajet du sang</p> <p>Montrer les relations entre l'appareil circulatoire sanguin et l'appareil lymphatique</p> <p>Présenter succinctement le rôle du cœur et des vaisseaux dans la circulation</p> <p>Définir la pression artérielle, préciser ses valeurs</p> <p>Présenter la structure et le rôle des veines,</p> <p>Présenter les effets de la stase sur la circulation</p> <p>Justifier les différents facteurs favorisant une bonne circulation du sang (en lien avec les risques professionnels S.31)</p>

2. Appareil musculo-squelettique

Anatomie et physiologie	Préciser la structure d'un muscle strié Indiquer la structure d'une articulation simple
Contraction musculaire	Décrire les phénomènes (nerveux, biochimiques) de la contraction musculaire. Définir le tonus musculaire
Fatigue musculaire et récupération	Présenter l'origine, les manifestations et les conséquences de la fatigue musculaire
Troubles musculo-squelettiques	Définir les troubles musculo-squelettiques liés à la profession Analyser des gestes professionnels (ex : tenue et manipulation des ciseaux) afin d'identifier les muscles et les types de contraction mis en jeu et les effets sur la personne. (cf.S.31)

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
Bio-contaminations et lutte antimicrobienne	
1. Origine des bio contaminations <ul style="list-style-type: none"> - Principales flores contaminantes - Voies d'entrée dans l'organisme 	Caractériser les différents types d'agents microbiens Analyser les différentes sources de contamination Les mettre en relation avec les voies de pénétration dans l'organisme Préciser les facteurs favorables et défavorables à la croissance et la multiplication des microorganismes
2. Pouvoir pathogène	Définir les bactéries commensales, les bactéries pathogènes, les bactéries opportunistes et illustrer par les exemples Définir la virulence A partir d'un exemple, présenter le pouvoir pathogène
3. Moyens de défense de l'organisme <ul style="list-style-type: none"> - Immunité non spécifique - Immunité spécifique 	Indiquer les principales étapes de l'infection en précisant le rôle de la réaction inflammatoire et des ganglions lymphatiques Présenter de manière succincte l'immunité innée et l'immunité adaptive
4. Lutte antimicrobienne <ul style="list-style-type: none"> - Agents physiques, agents chimiques et moyens de prévention 	Définir les termes stérilisation, désinfection et décontamination. Préciser les actions de la chaleur et des radiations sur les microorganismes Illustrer à partir d'exemples les applications possibles en milieu professionnel Définir les antiseptiques et les désinfectants, les biocides Donner une classification des principaux agents chimiques en précisant leur mode d'action Analyser les applications possibles en milieu professionnel

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
La peau et les phanères	
1. Peau et cuir chevelu	A partir d'un schéma, caractériser les différentes parties du cuir chevelu (épiderme, derme, épicrâne, tissu sous épicrânien) Développer le derme et l'épiderme Indiquer les caractéristiques histologiques, le rôle de la vascularisation et de l'innervation du derme Préciser le rôle des glandes sudoripares eccrines
2. Phanères	Définir les phanères et citer les différents types Préciser les caractéristiques d'implantation, de densité, de section, de surface, de longueur en tenant compte des variations liées à l'âge, aux ethnies
Caractéristiques morphologiques des poils, des cheveux et de la chevelure	Légender et commenter des coupes longitudinales et transversales d'un cheveu, d'un poil ou d'une glande annexe
Structure des cheveux, des poils et de leurs annexes	Préciser les caractéristiques cellulaires de chaque partie en expliquant leur formation à partir des cellules germinatives du bulbe pileux
Croissance et chute des poils et des cheveux	Situer la formation de la kératine et de la mélanine
3. Propriétés des cheveux	Préciser le rôle de la vascularisation et de l'innervation de la papille dermique
Couleur	Présenter les différentes annexes Développer la structure et le rôle des glandes sébacées Indiquer les facteurs de variation de la sécrétion du sébum
Propriétés mécaniques	Décrire le cycle pilaire, ses facteurs et ses variations
Propriétés de surface	Expliquer les différentes couleurs de poils et de cheveux en fonction de la variabilité des pigments de mélanine (type de mélanine, teneur, répartition des grains...) Préciser les variations en fonction de l'âge, des ethnies
4. Principales anomalies et affections	
3.1 Anomalies du cheveu	Expliquer les propriétés plastiques du cheveu pour en modifier la forme
- Anomalies de la couleur	Définir et illustrer la charge de rupture et l'élasticité d'un cheveu. Préciser leurs variations au cours des opérations capillaires
- Anomalies de la forme	Différencier les propriétés d'absorption, d'adsorption et électriques du cheveu
- Anomalies relatives à la croissance	En déduire leurs applications professionnelles
3.2 Affections du cuir chevelu	Préciser les caractéristiques, les manifestations et les origines possibles des principales anomalies ou affections
- Etats pelliculaires	Justifier les précautions à prendre lors des différentes opérations capillaires et des traitements relevant de la compétence du coiffeur
- Dermites séborrhéiques, eczématueuses	
- Dermatoses : lupus érythémateux, psoriasis	
- Infections fongiques	
- Pédiculose	
- Réactions allergiques	

S2 TECHNOLOGIES ET MÉTHODES

Selon les chapitres, les études sont conduites en relation avec les enseignements de physique-chimie et de biologie appliquée et les arts appliqués.

S. 21 DIAGNOSTIC-CONSEIL

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Données morphologiques et caractéristiques individuelles .	Recenser des informations relatives à : - l'état, la nature, les anomalies des cheveux, du cuir chevelu, et de l'environnement du système pilo-facial. - la morphologie (visage, silhouette) et de la personnalité.
2. Diagnostic	Etablir le diagnostic à partir d'un dialogue et de moyens visuels, tactiles, de matériels et d'appareils
3. Bilan et conseils - Elaboration et analyse de fiches techniques - Programme de soins	Analyser des fiches d'observation, de conseils et de suivi clientèle en vue de proposer un programme de soin Analyser différents programmes et protocoles de soins.

S. 22. PRODUITS D'HYGIENE ET SOINS CAPILLAIRES – TECHNOLOGIE DES MATERIELS

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Produits Produits d'hygiène capillaire, produits d'embellissement, produits traitants	Définir et classer les produits professionnels utilisés en coiffure.
1.1 Shampoings Différents types de shampoings	Caractériser les shampoings (cf. S11) Les définir et les caractériser : - formule générale - propriétés physico-chimiques - mode d'action Distinguer leurs propriétés spécifiques Préciser le rôle des principes actifs essentiels en fonction de l'effet recherché Signaler les incompatibilités d'utilisation des différents produits
1.2 Produits d'embellissement et traitants pré et post shampoings avec ou sans rinçage	Indiquer le rôle des principes actifs essentiels. Préciser les propriétés des différents types de produits et mettre en relation avec l'effet attendu. Indiquer leurs avantages et leurs inconvénients au regard des besoins et de l'effet souhaité
2. Techniques	Sélectionner des produits et des programmes de soins au regard du diagnostic établi Argumenter le choix Justifier : - les étapes du protocole - l'enchaînement logique des opérations - la technique gestuelle préconisée - le temps de pause - les conséquences possibles du non-respect du protocole

3. Appareils et matériels

Pour les appareils et matériels :
Réaliser l'étude fonctionnelle et décrire le principe de fonctionnement
Justifier les critères de choix pour un achat, une utilisation,
Préciser les conditions d'utilisation :

- procédure de contrôle
- mode d'utilisation
- règles de sécurité, d'hygiène, de confort

S. 23 COUPE

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Tous outils de coupe	<p>Etudier :</p> <ul style="list-style-type: none">- les différentes présentations d'outils,- les critères de choix pour l'achat- les utilisations possibles. <p>Justifier le choix des outils en relation avec l'état et la nature du cheveu, le résultat attendu</p> <p>Décrire les protocoles d'entretien des outils en respectant la réglementation en vigueur en matière d'hygiène</p>
2. Techniques	
Tous types de coupes masculines et féminines	<p>Etudier et caractériser les différentes coupes et les représenter sous forme de schémas</p>
Principes généraux de la coupe	<p>Définir les séparations, l'orientation des mèches, l'angle de coupe, le voile de coupe...</p> <p>Justifier les différentes étapes de la préparation et de l'exécution.</p>
Principes de coupe par rapport au volume attendu en relation avec la nature, les implantations et la longueur des cheveux.	<p>Justifier l'orientation des mèches, les angles de coupe, les zones de travail, l'équilibre des volumes,...</p> <p>Expliquer les critères de réussite et les erreurs à éviter.</p>
Principes de coupe par rapport : <ul style="list-style-type: none">• à la morphologie du visage, de la tête• à la silhouette	<p>Pour tous types de coupes masculines et féminines, élaborer un plan de coupe correspondant à la coupe choisie ou à réaliser.</p>
Plans de coupe	<p>Mettre en évidence sur le plan de coupe les séparations, l'orientation des mèches, les longueurs, la chronologie des étapes.</p>

S. 24 MISE EN FORME TEMPORAIRE

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Principes	<p>Expliquer la déformation mécanique subie par le cheveu en s'appuyant sur la composition chimique de celui-ci :</p> <ul style="list-style-type: none"> - allongement de la kératine alpha - création de nouvelles liaisons faibles en énergie
2. Techniques de mise en forme temporaire Tous types de techniques (mise en forme au séchoir à la main, mise en plis, technique au fer, lissage, crans,...)	<p>Définir les différentes techniques de mise en forme sur cheveux secs et cheveux mouillés en s'appuyant sur leur principe.</p> <p>Argumenter les critères de choix en fonction de la coiffure et de la qualité du cheveu.</p> <p>Justifier les différentes opérations.</p> <p>Expliquer les critères de réussite et les erreurs à éviter</p>
3. Appareils et matériels Tous types d'appareils et matériels (séchoir casque, à main, brosses chauffantes, fers, lisseurs,...)	<p>Justifier le choix des appareils et des matériels (cf. S22.3)</p>
4. Produits de mise en forme <ul style="list-style-type: none"> Principes actifs Différents produits 	<p>Indiquer quelques exemples de polymères en précisant leurs actions.</p> <p>Définir les principaux composants</p> <p>Préciser les propriétés et les actions des produits de mise en forme.</p> <p>Justifier leurs critères de choix et leur mode d'utilisation en fonction du résultat attendu.</p>

S. 25 MISE EN FORME DURABLE

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Principes et produits utilisés	Justifier les phénomènes mécaniques et chimiques de la modification durable de la forme du cheveu en s'appuyant sur sa composition chimique.
Phénomènes mécaniques et chimiques	Identifier les principaux composants et indiquer leurs rôles Préciser les propriétés et les actions des produits de mise en forme durable.
Produits pour permanente	Justifier leurs critères de choix et leur mode d'utilisation. Développer les produits thiolés et alcalins en précisant leurs compositions, l'action, l'étude technologique.
Produits de lissage, défrisage	Mettre en évidence l'influence de la concentration en réducteur et du pH sur le résultat du frisage ou du défrisage. Etudier les intérêts et les limites des différentes formulations (en lien avec S11)
2. Techniques	Argumenter les choix des techniques au regard du diagnostic établi et du frisage ou défrisage souhaité.
	Justifier chacune des étapes du protocole et leur enchaînement ainsi que les précautions à prendre.
3. Appareils et matériels	Justifier le choix des appareils et des matériels de permanente et de défrisage
4. Réglementation relative aux produits de mise en forme durable	Présenter la réglementation en vigueur.

S. 26 COLORATION

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Principe Couleurs et effets	Expliquer les règles de la colorimétrie appliquées à la profession. Les transposer aux techniques de décoloration, gommage ou nettoyage, coloration Préciser les effets de la lumière sur le rendu des couleurs.
Modifications de couleur <ul style="list-style-type: none"> • Décoloration, éclaircissement • Nettoyage, gommage • Coloration 	Mettre en relation les évolutions de couleur du cheveu sous l'action des produits avec les transformations possibles subies par les différents types de mélanine Expliquer le mécanisme d'action des principes actifs sur le cheveu
2. Produits <ul style="list-style-type: none"> • de décoloration • de nettoyage, gommage, mordançage • de coloration 	Indiquer la fonction spécifique de chaque produit Définir et désigner les principaux composants Préciser les propriétés et les actions dans les produits de modification de couleur Justifier leurs critères de choix et leur mode d'utilisation.
3. Techniques Décoloration, éclaircissement, gommage, nettoyage, coloration, balayage, méchage... Précautions à prendre <ul style="list-style-type: none"> • Tests, touche d'essai, règles de protection • Fréquence d'utilisation 	Justifier les techniques au regard du diagnostic établi et du résultat attendu Justifier les techniques préparatoires (mordançage, pré-coloration...) Justifier chacune des étapes du protocole et leur enchaînement Expliquer les critères de réussite et les erreurs à éviter Justifier les précautions
4. Matériels et appareils Activeurs à lampes Générateurs de vapeur	Justifier l'usage des différents matériels et appareils en fonction de la technique mise en œuvre et du résultat attendu. (Cf. S 22.3)
5. Réglementation relative aux produits de décoloration et de coloration	Présenter la réglementation en vigueur.

S. 27 COIFFAGE

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Matériels	<p>Etudier les différents matériaux et appareils de coiffage. Justifier le choix des matériaux et des appareils en fonction de la technique mise en œuvre et du résultat attendu.</p> <p>Décrire les protocoles d'entretien des outils en respectant la réglementation en vigueur</p>
2. Postiches	<p>Présenter les différents types de postiches (supports, implantations, fixations,...) leurs utilités, leurs avantages et leurs inconvénients.</p>
3. Techniques	<p>Principes de coiffage par rapport :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A la nature, à la longueur, à l'implantation des cheveux • A la morphologie du visage, de la tête, à la silhouette, à la circonstance <p>Définir les différentes étapes de la préparation de la chevelure et justifier le choix des techniques.</p> <p>Justifier les mouvements, l'équilibre des volumes</p> <p>Analyser le résultat et proposer des solutions si nécessaire.</p>
Plans de coiffage	<p>Illustrer par des exemples (documents, photos, figurines,...), et mettre en évidence les mouvements, les volumes, Réaliser l'esquisse de la coiffure attendue</p>
4. Produits coiffants, de modelage, de finition	<p>Indiquer quelques exemples de polymères en précisant leurs actions</p> <p>Identifier les principaux composants et indiquer leur rôle Préciser les propriétés et les actions des produits de coiffage et de finition. Justifier leurs critères de choix et leur mode d'utilisation en fonction du résultat attendu.</p>

S. 28 ENTRETIEN DU SYSTÈME PILO-FACIAL

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Matériel Tous outils et accessoires pour l'entretien du système pilo-facial	Justifier le choix des outils et leur condition d'utilisation en relation avec le service proposé et le résultat attendu Justifier les conditions d'hygiène et de sécurité
2. Techniques Taille des moustaches, pattes, favoris, boucs, colliers,... et rasage associé	Justifier les conditions d'installation particulières du client et les conditions d'hygiène et de confort nécessaires Etudier les différentes formes de moustaches et de barbe Justifier le choix d'une forme de moustache ou d'un dessin de barbe par rapport à la morphologie, aux anomalies du visage, au souhait du client... Décrire et justifier les différentes étapes d'une taille, d'une création de barbe ou de moustache Argumenter les différents gestes, le respect des conditions d'hygiène
3. Produits de rasage et post rasage	Justifier le choix des produits en fonction de leurs propriétés ou leurs modes d'action, des besoins ou des effets attendus.

S3 CADRE ORGANISATIONNEL ET RÉGLEMENTAIRE DE L'ACTIVITÉ

Il convient de prendre en compte la dimension environnementale, sociale et sociétale de l'activité professionnelle. Ce concept sera pris en compte tout au long de la formation.

S.31 ERGONOMIE- HYGIÈNE - SECURITÉ	
CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Activité de travail Composantes de l'activité de travail Facteurs influençant l'activité de travail et les facteurs de risques Effets de l'activité de travail	Etude réalisée à partir de situations de travail et en lien avec la biologie appliquée Identifier et analyser : - les différentes composantes de l'activité : gestes, postures, déplacements, prises d'informations, activités mentales... - les facteurs interférant sur l'activité : facteurs liés à l'opérateur, à la production de service, aux ambiances physiques (lumineuse, sonore, thermique) - les risques spécifiques : chimiques, microbiologiques, électriques - les effets de l'activité de travail (positifs et négatifs) A partir de données statistiques, étudier les principales causes d'arrêts de travail et les principales pathologies (troubles musculo-squelettiques, troubles circulatoires, troubles respiratoires, allergies de contact, troubles psycho-sociaux,...)
2. Amélioration des conditions de travail, prévention des risques professionnels Implantation et aménagement des espaces Gestes et postures adaptés à l'activité Organisation du travail (travail en équipe, organisation temporelle...) Ambiances physiques de travail : lumineuse, sonore, thermique Hygiène générale des locaux Prévention des risques spécifiques Document unique	Présenter les aspects scientifiques, techniques et réglementaires. Pour la prévention des risques, présenter les principes préconisés et les niveaux de préventions. Les appliquer à des situations données. Développer plus particulièrement le risque chimique, le risque électrique et les risques liés à l'activité physique. Identifier les objectifs et les rôles du document unique.

S.32 INSTALLATION ET AMÉNAGEMENT DES LOCAUX	
CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Equipement et aménagement des locaux Eau : - Qualité de l'eau - Distribution et évacuation - Production d'eau chaude	Présenter les systèmes d'adoucissement de l'eau Localiser les points de distribution par rapport aux activités. Attirer l'attention sur les moyens d'évacuation Présenter une étude comparative (coût, consommation, rapidité de production, encombrement...) des différents moyens de production d'eau chaude Estimer les besoins en prises de courant en fonction des activités. Préciser la réglementation concernant l'installation électrique notamment en présence de points d'eau Expliquer le fonctionnement des dispositifs de protection des biens et des personnes, lors de l'utilisation des appareils électriques dans un salon de coiffure.
Electricité	 Définir les principes des dispositifs d'aération et de ventilation et justifier leur rôle et leur intérêt dans un salon de coiffure
Aération – ventilation	 Donner les avantages et les inconvénients des différents systèmes de chauffage et de climatisation pour un salon
Chauffage – climatisation	
Eclairage	Présenter de façon simple les différentes sources lumineuses en indiquant leurs caractéristiques (puissance, rendu des couleurs, durée de vie, coût...) et leurs avantages et inconvénients pour les différents postes de travail Préciser l'importance de l'éclairage pour le rendu des couleurs et la précision du travail
Revêtements des sols et des murs	 Présenter les matériaux sous forme comparative en mettant en évidence leurs caractéristiques esthétiques, acoustiques, de résistance, de facilité d'entretien... Justifier le choix du matériau
2. Mobiliers et matériels des différents espaces : Espace accueil et de vente Espaces techniques Espace coiffage	A partir d'une situation donnée, comparer les matériels et les mobiliers (coût, résistance, maniabilité, rationalité, encombrement, entretien...) Justifier le choix des équipements
3. Dimension environnementale, sociale et sociétale en matière de développement durable Consommation d'eau Consommation d'énergie Gestion des déchets issus de l'activité	 Situer la place et montrer l'intérêt des éco-labels dans l'environnement professionnel Développer des comportements responsables visant à favoriser le respect de l'environnement Recenser les dispositifs permettant de réaliser des économies d'eau et des énergies Repérer les déchets issus de l'activité professionnelle et proposer une mise en place du tri sélectif au sein de l'entreprise

S.33 RÉGLEMENTATION EN USAGE DANS LA PROFESSION	
CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Réglementation relative aux produits	
Définition des produits cosmétiques	Prendre en compte les textes en vigueur (directives européennes et droit français) Donner la définition du produit cosmétique
Substances autorisées, prohibées, soumises à restriction	En relation avec les produits capillaires, comparer aux listes positives, à la liste négative et à la liste des substances soumises à restriction
Dossier cosmétique et mise sur le marché	Préciser la composition du dossier et montrer son intérêt
Etiquetage	Préciser les obligations en matière d'étiquetage Décoder les pictogrammes et symboles
Publicité	Indiquer les pratiques en matière de publicité trompeuse et la réglementation spécifique aux produits cosmétiques Préciser les obligations en matière de publicité
2. Réglementation relative à l'affichage des produits toxiques, à l'affichage des prix	Expliquer et commenter la réglementation relative à l'hygiène des salons de coiffure
3. Réglementation relative aux locaux professionnels	Indiquer les affichages obligatoires
4. Réglementation relative à l'exercice de la profession.	Préciser les conditions exigées pour exploiter une entreprise de coiffure, pour l'exercice à domicile ainsi que les sanctions prévues en cas de non-respect de la réglementation Indiquer les dispositions applicables aux ressortissants d'autres états
5. Réglementation générale et spécifique à l'apprentissage.	Présenter les principaux textes en vigueur
6. Réglementation relative aux conditions de travail dans la profession	Convention collective (cf.S44)

S4 GESTION DE L'ENTREPRISE

Les savoirs de gestion de l'entreprise ont pour objet de développer des compétences à la fois analytiques, opérationnelles et comportementales dans le cadre du rachat ou de la gestion voire la création d'une entreprise de coiffure.

Les savoirs associés de gestion de l'entreprise se décomposent de la façon suivante :

- 4.1 Le cadre de la création, du rachat ou de l'exploitation d'une entreprise de coiffure
- 4.2 Le pilotage de l'entreprise
- 4.3 Les opérations comptables et administratives courantes et obligatoires
- 4.4 La gestion et le management du personnel
- 4.5 La vente-conseil

S. 41 LE CADRE DE LA CRÉATION, DU RACHAT OU DE L'EXPLOITATION D'UNE ENTREPRISE DE COIFFURE

41-1 Analyse du marché de la coiffure.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Environnement économique général Place de l'activité coiffure dans l'économie Caractéristiques du marché de la coiffure Organisations professionnelles et les chambres consulaires. Inspection du travail	A partir d'indicateurs simples, situer la place de l'activité coiffure dans l'activité nationale et européenne. La comparer à d'autres secteurs Identifier : <ul style="list-style-type: none">- les intervenants sur le marché : industrie du cosmétique, fournisseurs d'équipements matériels et de produits,...- Etudier la structuration de l'offre : salon unique, multi-salons, franchises, coiffure à domicile...- l'évolution de la demande de la clientèle : repérer les grandes évolutions dans le comportement de consommation ainsi que leurs conséquences sur le secteur d'activité Identifier le rôle des syndicats professionnels et des chambres consulaires Se limiter aux missions de l'inspecteur du travail
2. Environnement économique local du salon de coiffure Implantation d'un salon Sources d'information Élaboration d'une stratégie commerciale	A partir de situations concrètes et d'indicateurs locaux : <ul style="list-style-type: none">- Déterminer la zone de chalandise- Comparer différentes implantations en termes d'avantages et d'inconvénients ;- Evaluer qualitativement et quantitativement le marché potentiel d'un point de vente ;- Repérer le positionnement de la concurrence. Identifier les principales sources d'information (presse professionnelle, données économiques locales,...) Les consulter sur différents supports (Sites...) Réaliser une approche socio-économique d'un salon de coiffure (positionnement d'une gamme des produits et des services par rapport aux différents segments de clientèle) Pour un concept de salon identifié, déterminer une politique de produits et de services, de prix, de distribution et de communication.

41-2 Les formes d'exploitation et statut juridique

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Différentes formes d'exploitation	<p>Etudier les formes commerciales (salon unique, multi-salons, franchise, ...)</p> <p>Présenter les avantages et les inconvénients dans différentes situations</p>
2. Formes juridiques	<p>Comparer les formes juridiques (entreprise individuelle, SARL, EURL, ...) en terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'engagements de responsabilité personnelle du commerçant - d'obligations comptables ; - de régimes fiscaux de l'entreprise et de son dirigeant ; - de protection économique et sociale et régimes sociaux du dirigeant. <p>A partir des déterminants de formes juridiques, sélectionner pour une situation donnée la forme juridique la plus adaptée</p>
3. Démarches liées à la création ou à la reprise d'entreprise	<p>Repérer les documents et procédures nécessaires à l'immatriculation au registre du commerce et/ou au répertoire des métiers en vue de la création ou de la reprise d'entreprise</p> <p>Préciser l'aide apportée par les chambres consulaires</p>

41-3 L'acquisition de l'entreprise et son financement

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Éléments constituant le bail commercial, le fonds de commerce	<p>Préciser les différentes formes et obligations de baux commerciaux et les modalités de renouvellement.</p> <p>Identifier les principaux éléments du fonds de commerce :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La clientèle - Le matériel, les équipements et le local professionnel <p>Repérer les droits et les obligations des contrats d'acquisition et de location</p>
2. Modalités et les sources de financement	<p>Préciser les sources de financement possibles (auto financement, emprunt bancaire ou crédit bail...)</p> <p>A partir d'une situation donnée, identifier les caractéristiques d'un plan de financement</p>
3. Assurances	<p>Indiquer et comparer les risques couverts par les principales assurances responsabilité civile, assurance spécifique du chef d'entreprise...et à celles liées aux grandes catégories de risques : incendie, dégâts des eaux, valeur vénale, perte d'exploitation,</p>
4. Affichages obligatoires	Repérer les affichages obligatoires selon la législation en vigueur

S. 42 LE PILOTAGE DE L'ENTREPRISE

42-1 Le tableau de bord et la politique d'investissement

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1. Indicateurs</p> <p>Indicateurs issus de données comptables : évolution du chiffre d'affaires, du résultat, du bilan... Budget de trésorerie Ratios fournis par les centres de gestion agréés et autres. Autres indicateurs : nombre de clients, suivi des prestations, par catégories de produits vendus,...</p>	<p>Identifier les services de gestion rendus par un expert comptable et par un centre de gestion agréé Identifier les informations pertinentes d'un tableau de bord : réel, objectif, période de référence, informations clients, gestion produit, concurrence.... Etablir un diagnostic de la situation d'un salon de taille restreinte à partir d'indicateurs fournis ou justifier un diagnostic donné à partir de ces indicateurs Repérer le chiffre d'affaire et ses composantes Dégager le résultat à partir des charges et des produits Mesurer la performance de l'entreprise à partir de ces indicateurs Limiter l'étude aux principaux ratios, accompagnant le compte de résultat et le bilan, fournis par les centres de gestion agréés. Se limiter à l'interprétation des ratios Limiter l'étude du budget de trésorerie à des cas simples de principe</p>
<p>2. Renouvellement des matériels, des aménagements et des équipements informatiques de l'entreprise</p>	<p>A partir de données commerciales et financières, analyser les besoins et évaluer l'opportunité d'un investissement, l'impact sur l'amortissement</p>

42-2 L'approvisionnement et le stockage

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1. Fournisseurs et conditions commerciales</p>	<p>A partir d'offres, de devis, de catalogues... rechercher et sélectionner des fournisseurs en fonction des besoins à couvrir</p>
<p>2. Commande</p>	<p>Sélectionner les produits et matériels en fonction des conditions commerciales</p>
<p>3. Réception et stockage La mise à jour de l'état des stocks Le réapprovisionnement</p>	<p>Contrôler la réception Compléter la fiche de stock informatisée en quantité Repérer les évènements qui déclenchent le réapprovisionnement en fonction de la politique d'approvisionnement de l'entreprise</p>
<p>4. Gestion marchande</p>	<p>Repérer les produits « phare/leader » et les produits dormants en vue de l'optimisation et de la rationalisation du stock</p>

42-3 La communication commerciale.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Communication médias et hors médias	<p>Décrire les moyens de communication commerciale et en indiquer les objectifs et leurs rôles</p> <p>Distinguer les différents canaux (presse, radio, internet ...) et supports utilisés (prospectus, affiche, annonce ...)</p>
2. Mise en œuvre d'un plan de communication	<p>Décrire les incidences des choix réalisés en matière de média et supports sur les attitudes de la clientèle et le chiffre d'affaires</p> <p>Identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principales étapes de l'élaboration d'une stratégie de communication (objectif, cible, contenus, support, période, coût...) - Les différents intervenants dans le plan de communication (l'agence de communication et les autres professionnels partenaires...)
3. Suivi de la stratégie commerciale de la concurrence	<p>Analyser la stratégie commerciale des concurrents à partir de leur communication, des remarques de la clientèle, ...</p> <p>Caractériser la concurrence locale : produits, services associés, prix, distribution, communication commerciale</p>
4. Veille technologique et commerciale	<p>Définir la notion de veille commerciale et son intérêt pour l'entreprise</p> <p>S'informer des évolutions professionnelles en termes de techniques, matériels, produits,...</p>
5. Promotion des ventes	Identifier les techniques promotionnelles les plus courantes dans la profession et les objectifs d'une action promotionnelle donnée
6. Développement et fidélisation de la clientèle	<p>Repérer les différents supports de fidélisation (carte de fidélité, promotion, cadeau, prime, jeux et concours...) et différencier les techniques de fidélisation</p> <p>Justifier la technique de fidélisation retenue pour une clientèle cible</p>

42-4 Le suivi des coûts et des prix

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Coûts et prix de vente <ul style="list-style-type: none"> • d'un service • d'un produit 	<p>Identifier les composants des différents coûts</p> <p>Caractériser les déterminants du prix de vente</p>
2. Stratégie de fixation du prix de vente	<p>Identifier les différentes approches de fixation d'un prix (par la demande, par les coûts, par la concurrence)</p>

S. 43 LES OPÉRATIONS COMPTABLES ET ADMINISTRATIVES COURANTES

43-1 La tenue de comptabilité.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Journaux obligatoires	<p>Présenter les différentes caractéristiques des journaux comptables utilisés : achats courants, recettes courantes, banque, caisse.</p> <p>Renseigner les journaux à partir d'une situation professionnelle à partir de différents supports y compris numériques.</p>
2. Tenue de caisse	<p>Identifier les rôles du chef d'entreprise, du comptable, de l'expert comptable et des centres de gestions agréés et leur place respective</p> <p>Etudier les procédures de tenue de caisse (contrôle et clôture)</p>
3. État de rapprochement bancaire	<p>Etablir l'état de rapprochement bancaire</p>
4. Gestion des documents administratifs et comptables	<p>Repérer les délais légaux de conservation des documents relatifs au personnel, à la comptabilité et aux impôts</p>

43-2 Les impôts et taxes

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>Déclarations et paiement des impôts et taxes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La taxe sur la valeur ajoutée • L'imposition des bénéfices • La contribution économique territoriale 	<p>Identifier les relations de l'entreprise avec l'administration fiscale.</p> <p>Distinguer les différentes modalités d'imposition.</p> <p>Renseigner les imprimés de déclaration de T.V.A à partir de données fournies.</p>

43-3 L'organisation du travail.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Gestion du temps et la planification des activités	<p>Organiser et planifier en fonction des ressources et des contraintes</p> <p>Optimiser l'organisation et la planification des activités</p>
2. Gestion de l'accueil	<p>Etudier les différentes modalités de gestion des attentes</p>
3. Suivi de la qualité	<p>Définir la notion de qualité et dégager les enjeux de la démarche qualité pour l'entreprise de coiffure</p> <p>Limiter le suivi de qualité aux enquêtes de satisfaction.</p>
4. Développement durable	<p>Identifier des actions à mettre en œuvre en faveur du développement durable</p>

S. 44 LA GESTION ET LE MANAGEMENT DU PERSONNEL

44-1 Le recrutement

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Profil de poste	Dégager les compétences et qualités attendues pour établir un profil de poste
2. Annonce de recrutement	Identifier les organismes spécifiques au marché de l'emploi (pôle emploi, agence intérim, syndicat professionnel ...) en vue de rédiger l'annonce de recrutement
3. Curriculum vitae et la lettre de motivation	Analyser ces documents et repérer des critères de sélection
4. Entretien d'embauche	Repérer les différentes phases de l'entretien d'embauche Analyser la législation relative aux entretiens d'embauche (atteinte à la vie privée, discrimination...)
5. Principales formalités liées à l'embauche	Identifier les formalités obligatoires à l'embauche : déclaration obligatoire, visite médicale, inscription au registre du personnel, déclaration unique d'embauche
6. Différents types de contrat de travail en vigueur	Caractériser les contrats de travail, les droits et les obligations des parties Identifier le contrat adapté à la situation au regard de la législation du travail et de la convention collective
7. Règlement Intérieur	Repérer les conditions de mise en œuvre d'un règlement intérieur Identifier les principaux thèmes du règlement intérieur et les objectifs
1. Convention collective de la coiffure et des professions connexes	Mettre en évidence les éléments caractéristiques du secteur professionnel
2. Éléments du bulletin de paie	Repérer les éléments constitutifs de la rémunération
3. Déclarations sociales et les cotisations	Identifier les services administratifs compétents et analyser des déclarations sociales
4. Aménagement du temps de travail	A partir de la législation du travail et de la convention collective, analyser les modalités d'aménagement du temps de travail (la durée du travail, les repos, les congés)

S. 44-2 La formation du personnel

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Droits et les obligations	Repérer les droits et obligations de l'employeur en matière de formation du personnel
2. Entretien individuel	Définir les objectifs de l'entretien individuel pour le salarié et pour l'entreprise Observer et caractériser un exemple d'entretien individuel Repérer différents moyens permettant de motiver les salariés
Formation des personnels <ul style="list-style-type: none"> • Le plan de formation, • les congés formation, • le droit à la formation, • le bilan de compétences • la formation tout au long de la vie 	Repérer les enjeux de la formation tant pour le salarié que pour l'entreprise Définir la notion de formation tout au long de la vie et repérer les principales modalités de validation des acquis de l'expérience

S 44-3 Les représentants des personnels

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Représentation des salariés 2. Délégués du personnel et comité d'entreprise 3. Représentation syndicale	Dégager les attributions des différentes instances représentatives du personnel
Rupture du contrat de travail	Identifier les différents cas de rupture : <ul style="list-style-type: none">• la démission• la rupture conventionnelle• le licenciement pour motif personnel• le licenciement économique Qualifier la démission, sa procédure légale et ses incidences Qualifier le licenciement, ses motifs, ses procédures, ses incidences
Conseil de prud'hommes	Identifier le rôle du conseil de prud'hommes

S. 45 LA VENTE - CONSEIL

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Communication et les enjeux	Analyser des situations de communication Vérifier si la communication est adaptée à la cible et à l'objectif en fonction du contexte Identifier les principes d'une communication efficace (sur le fond et sur la forme) et en mesurer les conséquences
2. Typologies de clients et les comportements d'achat	Identifier les différentes typologies de clients et analyser les comportements d'achat
3. Entretien de vente	Repérer les différentes phases de la vente de la prise de contact à la conclusion de la vente Analyser un entretien de vente dans des situations réelles ou simulées et repérer les conditions et les attitudes professionnelles favorisant la vente
4. Outils d'aide à la vente	Identifier les différents outils (fiches clients, fiches techniques, documentations, notices d'utilisation...)
5. Animation des points de vente	Caractériser les différents types d'animation Analyser les différentes composantes concourant à l'animation d'un salon

S5 ARTS APPLIQUÉS À LA PROFESSION

Le programme complète et approfondit certaines connaissances et certaines compétences du programme de CAP de manière à favoriser les recherches et à permettre de justifier les choix esthétiques et techniques définis par le référentiel des activités professionnelles.

L'objectif des arts appliqués vise, à partir de problématiques contemporaines posées, d'engager des démarches d'analyses et de recherches de documentations référencées afin de comprendre les interactions entre les tendances, les mouvements de modes, la création artistique et leurs références diverses (contemporaines, historiques, ethnologiques, sociologiques...).

S. 51 HISTOIRE DE LA COIFFURE

S 51-1 Définition de la ligne, de la silhouette, des formes et des volumes.

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Tendances, modes du moment, créations contemporaines et leurs références.	<p>Les études s'appuient sur les réalisations actuelles tout en puisant des références dans l'histoire des arts.</p> <p>Présenter et analyser les tendances contemporaines, les courants artistiques, les créateurs, la mode (haute couture, prêt à porter...)</p> <p>Présenter les éléments significatifs et les analyser</p> <p>Identifier et analyser les caractéristiques formelles et volumétriques, des coiffures, des accessoires et ornements de la tête et du cou</p>
2. Repérage des analogies, des différences formelles et stylistiques des silhouettes et des coiffures.	<p>A partir d'une documentation visuelle, identifier, analyser et exprimer graphiquement et par annotations les caractéristiques (lignes, formes, couleurs, matières).</p>
3. Relations entre la coiffure, la silhouette, le vêtement, l'accessoire, l'ornement de coiffure... et :	<ul style="list-style-type: none">- les circonstances,- l'usage, l'utilisation,- la typologie du client,- les courants artistiques, les tendances, les créateurs <p>Identifier les caractéristiques liées aux différentes fonctions et usages et les identifier afin de cibler la demande, le style, la personnalité d'un modèle.</p> <p>Préciser les circonstances : défilé, scène, soirée...</p>

S 51-2 Constitution et utilisation d'une documentation référencée

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
1. Identification des critères de sélection des documents (thématisques, historiques, contemporains...)	<p>Analyser les composants formels et stylistiques (formes, couleurs, matières, techniques de réalisation, tendances, époques...), les analogies et les différences, les tendances</p>
2. Méthodes d'organisation d'un ensemble de documents en fonction de critères définis.	<p>Etablir des relations formelles, stylistiques ou historiques entre les coiffures et :</p> <ul style="list-style-type: none">- les domaines des arts appliqués :<ul style="list-style-type: none">- design de produit- design d'espace et d'environnement- design de communication- le domaine des arts visuels- les éléments naturels...

S. 52 MISE EN VALEUR DES PRODUITS ET DES SERVICES

S 52-1 Caractéristiques et fonctions du support de communication visuelle et publicitaire

CONNAISSANCES

COMMENTAIRES

<p>1. Caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la publicité sur le lieu de vente (présentoir, vitrine, étalage, affichage et décor promotionnel, étiquetage) - de la communication visuelle et graphique, à but publicitaire (conditionnement, emballage, photographie, affiche, tract, annonce presse...) <p>2. Fonctions du support de communication visuelle et publicitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - informative - esthétique <p>3. Principaux codes de communication, les rapports entre les éléments dénotés et les connotations.</p>	<p>Recenser les principaux composants d'un message visuel, d'une image de marque en fonction d'un produit, d'un service par l'identification des caractéristiques</p> <p>Situer le produit ou le service dans un cadre de communication publicitaire par une identification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du commanditaire (marque, positionnement commercial et publicitaire...), - du produit ou du service ciblé (fonction, positionnement de gamme, innovation technologique...), - de la cible visée (utilisateur : age, sexe, profil socioculturel...), - du message véhiculé (informatif, descriptif, comparatif, prescriptif, poétique...), - des codes esthétiques utilisés (références contemporaines, historiques, ethnologiques, détournements...). <p>Analyse dénotative sous forme de schémas, de croquis annotés, de relevés d'échantillons colorés... : analyse de la composition, des principes d'organisation, des formes, des graphismes, des motifs, des couleurs, des matières...</p> <p>Analyse connotative : significations induites par les éléments repérés, leurs combinaisons, leurs emplacements, l'image du produit, symbolique...</p> <p>Justifier l'emploi des formes, des motifs, des graphismes, des couleurs, des matières, des textes et des images (visuels) du message publicitaire par la mise en relation des deux types d'analyse</p> <p>Proposer des recherches graphiques et colorées sous forme d'esquisses en vue d'un projet d'organisation et de composition d'objets publicitaires ou en vue d'une présentation promotionnelle (mise en valeur d'un objet par son contexte sur un panneau, un présentoir, un socle...)</p>
---	---

S 52-2 Personnalisation des différents espaces d'un salon

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1. Signification de l'image donnée au salon par le choix des formes, des couleurs, des matières, des matériaux et des sources d'éclairage dans l'espace de travail d'un local spécialisé dans le commerce et le service (mobilier, revêtements, luminaires, accessoires...)</p> <p>2. Principes simples d'aménagement de l'espace tenant compte des différents postes de travail, des circulations nécessaires et des principes d'ergonomie.</p> <p>(Cf. S32)</p>	<p>Identifier les différentes connotations pour favoriser l'appréhension de la valorisation des différents services et permettre de cibler l'image souhaitée pour le salon.</p> <p>Mener une analyse esthétique et fonctionnelle de différents plans d'aménagement.</p> <p>A l'aide de recherches graphiques et colorées sous forme d'esquisses, concevoir un projet d'organisation d'un espace donné.</p> <p>Faire une analyse critique des différents éléments à partir d'un cahier des charges précis.</p> <p>Justifier les choix opérés aux différentes étapes de la recherche.</p>

S. 53 TRADUCTION DES RECHERCHES ESTHÉTIQUES EN VUE DE LA DÉFINITION, LA MISE AU POINT TECHNIQUE, LA CRÉATION ET LA RÉALISATION D'UNE COIFFURE

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>1. Définition de la demande</p> <p>Principes et notions du cahier des charges</p> <ul style="list-style-type: none"> - circonstances, - fonctions d'usage (pour les accessoires) - valeur d'estime (tendance de mode, valeur symbolique, contrainte esthétique) - techniques de réalisation (coloration, coupe, permanente, séchage et mise en volume,...) <p>Caractéristiques morphologiques et anatomiques</p>	<p>Identifier et analyser les différentes informations et les contraintes diverses à partir de cahiers des charges fournis</p> <p>Identifier le caractère du modèle et définir les contraintes esthétiques à partir des caractéristiques</p> <p>Compléter l'identification du caractère morphologique du modèle par des recherches graphiques ou colorées sous forme de croquis</p>

CONNAISSANCES	COMMENTAIRES
<p>2. Réalisation des recherches et de projets</p> <p>Proportions, directions, structures et organisations des volumes (en insistant sur l'imbrication des volumes les uns dans les autres)</p> <p>Gammes colorées</p> <p>Notions de style (principes de composition, formes, volumes, matières, motifs, couleur, références, connotations...)</p> <p>Utilisation des moyens techniques, des outils et des supports, pour traduire les effets recherchés ou demandés.</p>	<p>La réalisation d'esquisses permet de visualiser les recherches créatives.</p> <p>Effectuer mes reproductions ou les recherches de composition, de volume, de proportion, de gammes colorées... à partir de cahier des charges précis et de documentations référencées (cahier ou page de tendance, nuanciers, réalisations relevant du domaine des arts visuels ou du domaine des arts appliqués).</p> <p>Proposer des sélections et des associations des couleurs et de matières en fonction de leur apparence, de la tendance de la mode, de l'époque de référence.</p> <p>Traduire des volumes, des couleurs et des matières à l'aide d'outils et de techniques appropriés (crayons, feutres, pastels, gouache, logiciels informatiques...)</p> <p>Proposer des gabarits et des silhouettes aux morphologies typées ou caractéristiques d'un style, d'une tendance, pour servir de référence ou de support aux recherches graphiques et colorées.</p> <p>Justifier les choix opérés.</p>

**Tableau de correspondance entre compétences
et unités constitutives de la spécialité coiffure du brevet professionnel**

		COMPÉTENCES	Unités de certification					
			U10	U20	U30A	U30B	U41	U42
C1 S'informer Communiquer	C 11	Collecter, sélectionner et traiter les informations						X
	C 12	Transmettre des informations et rendre compte					X	
	C 13	Suivre la qualité de l'accueil et de la prise en charge de la clientèle					X	
C2 Organiser Gérer	C 21	Gérer les produits et les matériels	X					
	C 22	Planifier les activités	X					
	C 23	Animer et encadrer les personnels						X
	C 24	Développer la vente des produits et des services					X	
	C 25	Participer à la gestion de l'entreprise						X
C3 Concevoir et Mettre en œuvre	C 31	Conseiller et vendre des produits et des services						X
	C 32	Concevoir une coiffure personnalisée	X					
	C 33	Mettre en œuvre des techniques de soins capillaires		X				
	C 34	Mettre en œuvre des techniques de coloration et d'éclaircissement	X					
	C 35	Mettre en œuvre des techniques de modification durable de la forme		X				
	C 36.1	Créer et réaliser des coupes	X					
	C 36.2	Réaliser des coupes spécifiques masculines				X		
	C 37	Concevoir et réaliser des mises en forme temporaires et des coiffages	X					
	C 38	Concevoir et réaliser des coiffures événementielles			X			
	C 39	Concevoir et réaliser une taille du système pilo facial				X		
C4 Evaluer	C 41	Evaluer la satisfaction de la clientèle					X	
	C 42	Apprécier la mise en œuvre et le résultat d'une technique		X				
	C 43	Evaluer le travail du personnel						X

Unité 51 - Sciences et technologies

L'unité « sciences et technologies » englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire mentionnés dans le référentiel de certification de ce diplôme.

Unité 52 - Arts appliqués

L'unité « arts appliqués » englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire mentionnés dans le référentiel de ce diplôme.

Unité 60 – Expression et ouverture sur le monde

L'unité « expression et ouverture sur le monde » englobe les compétences mentionnées dans le référentiel expression et ouverture sur le monde annexé à la note de service n°93-080 du 19 janvier 1993 (BO n°5 du 4 février 1993) relative aux objectifs, contenus et capacités de l'enseignement du français et du monde actuel communs à l'ensemble des brevets professionnels.