

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Sommaire des compétences

C1 S'informer et communiquer

- C11 Rechercher, s'approprier l'information à des fins professionnelles afin de la transmettre
- C12 Communiquer en vue de la réalisation d'une prestation

C2 Organiser et Gérer

- C21 Organiser les activités
- C22 Gérer l'environnement de travail

C3 Concevoir et réaliser

- C31 Mettre en œuvre des techniques de coloration
- C32 Mettre en œuvre des techniques de coupe « dame »
- C33 Mettre en œuvre des techniques de coiffage

C4 Contrôler et évaluer

- C41 Évaluer la qualité de la prestation
- C42 Apprécier l'efficacité de la prestation

C1 S'informer et Communiquer

C11 Rechercher, s'approprier l'information à des fins professionnelles afin de la transmettre		
Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
<p>Recueillir, traiter des informations</p> <p>Sélectionner et classer les ressources professionnelles</p> <p>Transmettre les informations aux clients, aux partenaires professionnels</p>	<p>Choix des informations pertinentes (actualisées, exactes...) Exhaustivité des informations recueillies</p> <p>Classement organisé, référencé</p> <p>Transmission du message adapté à l'interlocuteur (vocabulaire, clarté de l'information, prise en compte du niveau et de la forme attendus par le récepteur ...) Vérification de la compréhension du message Expression orale correcte Efficience du dialogue</p>	<p>Revue professionnelle Magazines, catalogues, « book » de tendances Sites professionnels Réseaux Fiches techniques matériels et produits Documents promotionnels (nouveaux produits et services, appareils...)</p>

C12 Communiquer en vue de la réalisation d'une prestation		
Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
<p>Analyser les besoins, les attentes du client</p> <p>Proposer une prestation adaptée</p>	<p>Diagnostic pertinent Prise en compte optimale des attentes complémentaires du client en fonction du contexte</p> <p>Proposition cohérente avec le diagnostic établi Proposition conforme aux besoins et aux attentes du client</p>	<p>Éléments de visagisme, de style, des tendances ... Documents professionnels, revues, magazines sur tout support, y compris numérique Fichier clientèle PLV, présentoir linéaire de vente Posters...</p>

C2 Organiser et Gérer

C 21 Organiser les activités

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Organiser les tâches en fonction des potentialités du salon	Estimation du temps des différentes prestations Prise en compte des équipements et des matériels Répartition optimale des activités	Planning de rendez-vous client Fiche client Statistiques de flux Estimation prestation/ temps Plan des équipements, matériels disponibles
Adapter l'organisation en fonction des contraintes	Repérage des contraintes Proposition réaliste d'adaptation des activités	

C 22 Gérer l'environnement de travail

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Gérer les produits et les matériels liés aux prestations	Utilisation optimale des produits disponibles Choix adapté de matériels Suivi régulier du stock des produits Signalement des manques	Tout produit et matériel professionnels Tout support de gestion de stocks
Maîtriser la consommation des produits, des matériels et des énergies	Prise en compte des principes d'économie d'énergie et de développement durable	Charte de développement durable Document unique Principes généraux de prévention
Gérer les déchets	Respect des circuits d'évacuation des déchets en fonction de leur nature	Documents et revues professionnels Aménagement du salon
Prendre en compte les principes de santé, de sécurité au travail	Mise en place effective des principes ergonomiques Port des équipements de protection individuelle	Réglementation

C3 Concevoir et Réaliser

C31 Mettre en œuvre des techniques de coloration		
Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
<p>Déterminer la ou les techniques</p> <p>Choisir les produits</p> <p>Mettre en œuvre des techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de décoloration - de nettoyage - de gommage - d'éclaircissement - ... <p>Mettre en œuvre des techniques de coloration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pré coloration - remontée de couleur - ton sur ton - semi-permanente - d'oxydation - fugace - éclaircissante - ... <p>Mettre en œuvre toutes techniques de mèches</p> <p>Mettre en œuvre des techniques d'hygiène et de soins capillaires</p>	<p>Choix pertinent de la technique ou des techniques de coloration associées en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du diagnostic - du résultat attendu - des contraintes <p>Produits adaptés à la technique ou aux techniques retenues et aux attentes</p> <p>Indicateurs spécifiques : Maîtrise des fonds d'éclaircissement Absence d'émulsion</p> <p>Indicateurs communs Respect des procédures Mise en œuvre des consignes pour la préparation des produits en respectant les recommandations de la notice technique Respect des temps de réalisation, d'application, de pause Maîtrise des règles de colorimétrie Réalisation conforme à la couleur demandée et tenant compte de l'état et de la nature du cheveu à traiter Préparation adaptée de la chevelure selon les exigences de la technique Maîtrise de la technique (respect des zones d'application, imprégnation correcte des zones à traiter, émulsion, rinçage) Respect de la quantité optimale de produits Conformité et qualité du résultat attendu, effets de couleurs, contrastes obtenus</p> <p>Produits d'hygiène et de soins adaptés</p>	<p>Modèle, photos Nuanciers de différentes marques Visuels de fond d'éclaircissement Documents de colorimétrie Tous supports techniques et professionnels (revues, sites magazines...)</p> <p>Fiches techniques des produits</p> <p>Tous produits professionnels</p> <p>Mèches progressives, par zone, tricotées, partielles, régulières, mèches de transparence (voile), flash... Matériels : palette, papier aluminium, cellophane, papier thermique, bonnet...</p> <p>Shampoings et soins spécifiques Fiches techniques des produits</p>

C 32 Mettre en œuvre des techniques de coupe « dame »

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
<p>Concevoir une coupe personnalisée</p> <p>Réaliser des coupes « dame » sur tout type de cheveux et toute longueur</p> <ul style="list-style-type: none"> - dégradés - carrés - effets de matière : effilage, piquetage... <p>Mettre en œuvre des techniques de coupes en utilisant différents outils</p>	<p>Proposition de coupe adaptée à la morphologie, aux attentes du client Proposition conforme au diagnostic</p> <p>Définition et respect d'un projet de coupe Respect des règles de géométrie plane et dans l'espace</p> <p>Maîtrise des structures de coupe Mise en valeur des volumes Maîtrise de la densité Maîtrise de la gestuelle Choix argumenté des outils</p> <p>Maîtrise des outils Qualité du résultat : netteté, respect de la géométrie</p> <p>Résultat conforme au projet de coupe</p>	<p>Modèle, tête implantée Photo, schémas Tous supports techniques et professionnels (revues, sites magazines...)</p> <p>Gabarits : face, profils, nuque</p> <p>Plan de coupe</p> <p>Tout type d'outils de coupe : ciseaux, rasoirs, tondeuses...</p>

C 33 Mettre en œuvre des techniques de coiffage

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
<p>Concevoir un coiffage personnalisé</p> <p>Mettre en œuvre des techniques de mise en forme temporaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lisser - Enrouler - Cranter - Boucler - Réaliser un brushing - <p>et de séchage</p> <p>Mettre en œuvre des techniques de coiffage avec ou sans produit</p>	<p>Création de coiffage adapté au visage, à la personnalité</p> <p>Organisation chronologique de travail adaptée Choix pertinent de la méthode et des outils Maîtrise des techniques de mise en forme temporaire et de séchage Dextérité et gestuelle efficaces Qualité de la mise en forme et du séchage</p> <p>Choix adapté des outils et produits de coiffage Maîtrise des techniques de finition Mise en valeur de la coiffure Qualité du résultat : respect des volumes, longueurs, aspect du cheveu, résultat soigné et esthétique</p>	<p>Tout type et toute longueur de cheveux</p> <p>Tout appareil et petit matériel permettant de donner une forme aux cheveux (séchoirs, brosses, peignes, rouleaux, bigoudis, pinces...)</p> <p>Tout matériel de coiffage (brosses, peignes, ...) Coiffage aux doigts Petit matériel de finition Produits de fixations sans action chimique, avec ou sans apport de chaleur Produits de finition</p>

C4 Contrôler et Évaluer

C 41 Évaluer la qualité de la prestation

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Réaliser un autocontrôle de la prestation réalisée	Respect des attentes du client Conformité de la prestation réalisée Qualité du résultat Respect de l'environnement de travail	Modèles Fiches clients, fiches de suivi Fiches produits

C 42 Apprécier l'efficacité de la prestation

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Ressources
Prendre en compte le coût global de la prestation	Identification des paramètres économiques pour une prestation	Tarifs de prestations diverses Consommables, produits
Prendre en compte le temps effectif de travail	Gestion optimale des temps : préparation, réalisation...	Estimation de la durée des prestations
Proposer des améliorations	Propositions cohérentes et réalistes	

SAVOIRS ASSOCIÉS

Ces savoirs associés sont abordés à partir de situations professionnelles, d'exemples concrets empruntés au domaine de la coiffure et développés en étroite relation avec la pratique professionnelle.

S1 Biologie et technologies appliquées

S2 Environnement professionnel

S3 Relations professionnelles

S1 – Biologie et technologies appliquées

Connaissances	Commentaires
Le follicule pileux et son environnement	<p><i>En complément et en lien avec les savoirs associés du référentiel du CAP coiffure</i></p> <p>Décrire le cycle de vie du cheveu Développer la structure du cheveu Identifier les propriétés du cheveu Identifier les mécanismes de fabrication de la mélanine et de la kératine</p> <p>Comparer le cuir chevelu et la peau Expliquer la fabrication et le rôle du film hydro lipidique</p>
La sensibilisation naturelle du cheveu	<p>Identifier les agressions physiques et chimiques les plus fréquentes sur le cheveu Expliquer les conséquences de l'oxydation naturelle sur le cheveu</p>
La couleur	<p>Énoncer les règles de colorimétrie appliquée au secteur de la coiffure Les illustrer au travers d'exemples empruntés au milieu professionnel</p>
La couleur naturelle du cheveu	<p>Expliquer le rôle des mélanocytes, des deux types de mélanine Préciser les variations de la couleur naturelle en fonction de l'âge, de la nature du cheveu, de la race...</p>
Le cheveu et la coloration artificielle	<p>Mettre en relation l'action des techniques de coloration et les propriétés de la fibre capillaire notamment les transformations subies par les différents types de mélanine</p> <p>Justifier le choix des techniques au regard du diagnostic et du projet de couleur</p>
Les mécanismes généraux de la coloration d'oxydation	<p>Définir et expliquer le principe de base de la coloration d'oxydation Identifier le principe de la réaction d'oxydo réduction et de la la réaction acido basique appliquée au cheveu</p>

<p>Les différentes techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> - la coloration d'oxydation éclaircissante - la coloration d'oxydation non éclaircissante « le ton sur ton » - la décoloration et le décapage - la coloration fugace et directe <p>La coupe personnalisée</p> <p>Les différentes techniques de coupes</p> <ul style="list-style-type: none"> - coupe d'entretien - coupe personnalisée - coupes dégradées - carrés - effilage - piquetage <p>La mise en forme temporaire</p> <p>Les techniques de coiffage</p> <p>Les produits de coiffage</p>	<p>Pour chaque technique</p> <ul style="list-style-type: none"> - indiquer le principe de base, les utilisations et les limites - justifier les étapes du protocole - indiquer le choix et le rôle des matériels et des appareils associés <p>Identifier les paramètres à prendre en compte pour réaliser une coupe personnalisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - notions de stylisme, tendances,... - caractéristiques de la chevelure <p>Pour un projet de coupe défini</p> <ul style="list-style-type: none"> - présenter la structure de coupe - justifier les lignes de coupes, les repères... - expliquer le déroulement chronologique des étapes - justifier le choix des outils utilisés et préciser leur fonction <p>Énoncer et justifier les intérêts et les limites de différentes techniques</p> <p>Mettre en relation les propriétés du cheveu avec les techniques de mise en forme temporaire Justifier l'influence de l'eau, de la vapeur, de la chaleur Justifier le choix des techniques au regard du diagnostic et du projet de mise en forme et de coiffage Justifier le choix des matériels</p> <p>Expliquer l'intérêt de l'utilisation des produits spécifiques</p>
---	--

S2 - Environnement professionnel

Connaissances	Commentaires
<p>Le développement durable : concept et enjeux</p> <p>La politique de développement durable des institutions de la coiffure</p> <p>Les enjeux sociaux Santé et sécurité au travail Prévention des risques professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Allergies et réactions aux produits utilisés - Troubles musculo-squelettiques associés aux activités - Bio contaminations et moyens de prévention <p>Enjeux environnementaux et économiques</p> <p>Impact du fonctionnement du salon et de l'activité professionnelle sur l'environnement</p> <p>Développement durable et aménagement des salons</p>	<p>Caractériser le développement durable Énoncer les trois enjeux du développement durable Illustrer à l'aide d'exemples empruntés au milieu professionnel</p> <p>Présenter les actions significatives des institutions de la coiffure en termes de développement durable Indiquer les aides potentielles de ces instances en faveur des salons Caractériser la démarche de développement durable au sein des salons et les actions qui en résultent</p> <p>Repérer les principaux risques professionnels inhérents au secteur de la coiffure notamment ceux relatifs aux opérations techniques</p> <p>Identifier et caractériser les principales réactions allergiques liées à l'utilisation de produits</p> <p>Identifier les situations professionnelles pouvant générer des troubles musculo-squelettiques Citer des aménagements de poste (coupe, couleur, coiffage) prenant en compte les principes de sécurité physique et d'économie d'effort (ergonomie des postes de travail)</p> <p>Repérer dans l'activité de travail les facteurs de bio contaminations pour le client et le coiffeur Présenter leurs incidences sur la santé Proposer des mesures de prévention adaptées</p> <p>Repérer l'impact de l'activité : <ul style="list-style-type: none"> - sur les ressources et la qualité de l'eau - sur la production de déchets - sur les ressources énergétiques - sur la qualité de l'air </p> <p>Indiquer des mesures préventives et correctives : utilisation rationnelle des produits et des consommables, éco-gestes, optimisation des ressources et des énergies Proposer une gestion responsable des déchets</p> <p>Repérer la prise en compte du développement durable dans l'organisation du salon, l'aménagement et l'équipement des postes de travail</p>

Connaissances	Commentaires
<p>Cadre réglementaire</p> <p>Réglementation relative à l'étiquetage et à l'utilisation des produits de coloration et de décoloration</p> <p>Réglementation relative à l'exercice de la profession : limites de compétences</p>	<p>Repérer dans la réglementation en vigueur, celle concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'étiquetage des produits professionnels de coloration - le stockage, l'utilisation et l'élimination des produits <p>Indiquer les conditions d'exercice de la profession de coiffeur pour exercer en salon, à domicile,...</p>
<p>Gestion de l'activité</p> <p>Coût d'une prestation ou d'un service</p> <p>Gestion du temps et organisation de son travail</p>	<p>Repérer les marges d'amélioration</p> <p>Indiquer les différents paramètres composant le coût d'une prestation, d'un service</p> <p>Estimer pour une prestation donnée, le temps moyen (optimal) de réalisation</p> <p>Proposer une planification des tâches en fonction de l'activité du salon</p> <p>Citer des contraintes générant une modification, une adaptation du planning</p>

S3 – Relations professionnelles

Connaissances	Commentaires
<p>Les relations professionnelles avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le client - l'équipe - l'employeur 	<p>Repérer les freins et les éléments favorisant la communication (posture, niveau de langage, expression...)</p> <p>Énoncer les étapes de la prise en charge de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueil - diagnostic - recueil des attentes et des besoins - approbation de la proposition - prise de congé <p>et identifier pour chacune des étapes les points de vigilance pour optimiser la communication</p> <p>Repérer, identifier les indicateurs de satisfaction de la clientèle</p> <p>Identifier le rôle et la place de chacun dans l'entreprise</p> <p>Repérer la nature des informations à transmettre et le canal de transmission adapté</p> <p>Citer les droits et devoirs du salarié et de l'employeur</p> <p>Identifier des situations de communication professionnelle (demandes de congé...) et le canal de transmission adapté</p>