

ANNEXE I
Référentiels du diplôme

Référentiel des activités professionnelles

Référentiel de certification

Référentiel des activités professionnelles

Analyse de l'activité

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle (CAP) Coiffure est un professionnel qualifié, compétent dans les techniques d'hygiène, de soins, de coupe, de mise en forme et de coiffage de la chevelure. Il assure aussi le conseil concernant les produits et les services relevant de sa compétence.

Secteurs d'activité

Le titulaire du CAP Coiffure exerce sa profession dans différents secteurs d'activité :

- salons de coiffure ;
- établissements et institutions diverses : soins, cure, convalescence, réadaptation, armée ;
- centres d'hébergement, de loisirs et de vacances ;
- milieux du spectacle, de la mode ;
- entreprises de production et de distribution de produits capillaires.

Fonctions exercées

Le titulaire du CAP Coiffure exerce différentes activités pouvant être classées en fonctions.

Fonction d'exécution correspondant aux activités :

- établissement d'un bilan technique et identification des opérations à exécuter pour les activités relevant de sa compétence ;
- hygiène et soins capillaires ;
- coupe de cheveux faisant appel aux techniques de base ;
- mise en forme temporaire de la chevelure ;
- coiffage courant ;
- mise en forme des postiches, des perruques ;
- coloration et décoloration des cheveux sous la responsabilité d'un technicien de la coiffure de niveau IV ;
- modification durable de la forme du cheveu sous la responsabilité d'un technicien de la coiffure de niveau IV.

Fonction de conseil correspondant aux activités :

- accueil ;
- installation du client ;
- identification des souhaits du client ;
- identification des besoins du client ;
- présentation des produits et des services adaptés ;
- conseils personnalisés ;
- établissement de fiches techniques de conseils ;
- argumentation en vue du conseil ;
- encaissement des ventes des produits et des services ;
- participation au suivi de la clientèle.

} pour les activités
de sa compétence

Fonction d'organisation et de gestion correspondant aux activités :

- participation à la gestion du cahier de rendez-vous ;
- organisation du poste de travail ;
- mise en œuvre de techniques d'hygiène ;
- remise en état, après utilisation, des matériels et du poste de travail ;
- évaluation des besoins quantitatifs des produits et des outillages pour les activités de sa compétence ;
- participation à la gestion du stock (mise à jour du fichier, produits, déclenchement du réassortiment) ;
- contrôle des livraisons ;
- étiquetage et rangement des produits ;
- participation à la mise en valeur de l'espace de vente (comptoir, vitrines) ;
- mise à jour du fichier clients et participation à son exploitation ;
- participation à la mise en œuvre d'actions promotionnelles, publicitaires.

Référentiel du diplôme

Le contenu de ce diplôme est défini sous la forme d'un référentiel, selon une méthode désormais utilisée pour tous les diplômes professionnels créés ou rénovés par le ministère de l'Éducation nationale.

Qu'est-ce qu'un référentiel de diplôme ?

C'est un document qui définit les compétences attendues des candidats à ce diplôme. Il précise les connaissances et savoir-faire à acquérir à cette fin et le niveau d'exigence requis. Annexé à l'arrêté créant ou modifiant le diplôme, le référentiel a un caractère réglementaire.

Comment est-il élaboré ?

Il est élaboré en concertation avec les représentants de la profession concernée au sein de groupes de travail de l'une des dix-neuf commissions professionnelles consultatives (CPC), rattachées à la Direction générale de l'enseignement scolaire.

La rédaction de ce document est précédée de la mise au point au sein de la même CPC d'un référentiel des activités professionnelles qui analyse les tâches attribuées au titulaire du diplôme et leur contenu dans le cadre de l'évolution du secteur professionnel concerné.

Sur cette base, les membres de la CPC établissent le référentiel des compétences attendues pour exercer une activité dans le secteur professionnel concerné et les conditions dans lesquelles elles doivent être évaluées.

À quoi sert-il ?

Il donne aux formateurs et aux jeunes et adultes en formation les objectifs de formation à poursuivre et les moyens de les réaliser.

Il est le support principal de l'évaluation des acquis en vue de la délivrance du diplôme, en formation initiale comme en formation continue. Il est conçu de manière à jouer ce rôle quel que soit le mode d'accès au diplôme choisi par le candidat (examen global ou système des unités capitalisables) et quel que soit le mode d'évaluation de ses acquis (épreuves terminales ou contrôle en cours de formation).

L'évaluation des acquis ne porte pas sur la totalité du contenu du référentiel : elle est organisée de façon à évaluer les compétences les plus significatives du diplôme postulé, dans les conditions prévues par le règlement du diplôme.

Préambule

Ce document définit le référentiel du domaine professionnel du diplôme CAP Coiffure. Il contient les éléments nécessaires à la délivrance du diplôme en formation initiale.

Organisation du référentiel

Le référentiel du domaine professionnel du diplôme est construit à partir du référentiel des activités professionnelles établi pour ce diplôme. Il définit les compétences caractéristiques du diplôme, regroupées autour des capacités générales. Le tableau de la page suivante met en relation les fonctions décrites dans le référentiel des activités professionnelles et les capacités et compétences requises par le titulaire du CAP Coiffure.

Chaque compétence est caractérisée par des savoir-faire et des savoirs associés. Les savoir-faire sont définis par :

- ce que le candidat doit être capable de réaliser ;
- les ressources mises à la disposition du candidat ;
- les indicateurs d'évaluation fixant les exigences.

Les savoirs associés nécessaires à la maîtrise des savoir-faire sont définis par :

- les connaissances à développer ;
- le niveau exigé de ces connaissances, exprimé par les indicateurs d'évaluation.

Référentiel de certification

Mise en relation des référentiels des activités professionnelles et du diplôme

Référentiel des activités professionnelles	Référentiel du diplôme
Champ d'intervention Coiffure	Compétence globale Dans les différents secteurs d'activité, le rôle du titulaire du CAP Coiffure est de mettre en œuvre les techniques d'hygiène et de soins capillaires, de préparation, d'application et de rinçage des produits, ainsi que les techniques de coupe, de mise en forme et de coiffage. Il assure aussi le conseil concernant les produits et les services relevant de sa compétence.

Fonctions	Capacités	Compétences terminales
Fonction d'organisation et de gestion	C1 – s'informer	C1.1 Rechercher l'information
		C1.2 Décoder l'information
		C1.3 Sélectionner et traiter l'information
		C1.4 Identifier les besoins du client
	C2 – organiser	C2.1 Choisir une solution adaptée
		C2.2 Gérer le poste de travail
C2.3 Participer à la gestion des stocks		
Fonction d'exécution	C3 – réaliser	C3.1 Préparer le poste de travail, installer le client
		C3.2 Utiliser les différents produits
		C3.3 Exécuter des coupes
		C3.4 Mettre en forme la chevelure, coiffer
		C3.5 Réceptionner, ranger, exposer les produits
		C3.6 Mettre en œuvre les techniques d'hygiène professionnelles et assurer la maintenance préventive des équipements
		C3.7 Contrôler la qualité du travail effectué
		C3.8 Participer au suivi de la clientèle
Fonction de conseil et de vente	C4 – communiquer	C4.1 Accueillir
		C4.2 Recevoir et transmettre un message
		C4.3 Conseiller et argumenter
		C4.4 S'intégrer dans une équipe de travail

Capacités et compétences requises

Compétences globales

Le titulaire du CAP Coiffure doit être capable :

- d'établir un bilan technique ;
- de mettre en œuvre les différentes techniques :
 - d'hygiène et de soins capillaires,
 - de préparation, d'application et de rinçage de produits professionnels,
 - de coupes (faisant appel aux techniques de base),
 - de mise en forme temporaire et durable,
 - de coiffage courant,
- d'accueillir, d'assurer le suivi et de prendre congé du client ;
- de conseiller les produits et les services relevant de sa compétence.

Capacités et compétences terminales

La compétence globale requiert la mise en œuvre et la maîtrise des capacités :

- s'informer ;
- organiser ;
- réaliser ;
- communiquer.

Chaque capacité implique l'acquisition de compétences terminales :

C1 S'informer

- C1.1 Rechercher l'information
- C1.2 Décoder l'information
- C1.3 Sélectionner et traiter l'information
- C1.4 Identifier les besoins du client

C2 Organiser

- C2.1 Choisir une solution adaptée
- C2.2 Gérer le poste de travail
- C2.3 Participer à la gestion des stocks

C3 Réaliser

- C3.1 Préparer le poste de travail, installer le client
- C3.2 Utiliser les différents produits
- C3.3 Exécuter des coupes
- C3.4 Mettre en forme la chevelure, coiffer
- C3.5 Réceptionner, ranger, exposer les produits
- C3.6 Mettre en œuvre les techniques d'hygiène professionnelle et assurer la maintenance préventive des équipements
- C3.7 Contrôler la qualité du travail effectué
- C3.8 Participer au suivi de la clientèle

C4 Communiquer

- C4.1 Accueillir
- C4.2 Recevoir et transmettre un message
- C4.3 Conseiller et argumenter
- C4.4 S'intégrer dans une équipe de travail

Savoir-faire

C1 – s’informer

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<p>C1.1 – rechercher l'information Recenser les différentes sources documentaires</p> <p>Collecter l'information</p>	<p>Objet de recherche Documentation spécialisée</p> <ul style="list-style-type: none"> – presse professionnelle – documents techniques de différentes marques – livres – cassettes vidéo – fiches techniques, notices d'utilisation – textes réglementaires – banques de données – annuaire électronique – fichier de stocks – fichiers clients 	<ul style="list-style-type: none"> – Indication pertinente des sources à consulter pour la recherche demandée – Pertinence des documents retenus pour le sujet donné – Classement des documents retenus <p>– Formulation d'une demande d'information pour la recherche envisagée</p>
<p>C1.2 – décoder l'information</p> <p>Lire et interpréter</p> <ul style="list-style-type: none"> – un étiquetage – une plaque signalétique d'appareil – un document technique 	<p>Étiquettes, notices d'utilisation Appareils Fiches techniques de produits. Schémas et fiches techniques d'appareils Figurines, photos, documents techniques de coupe Textes réglementaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Traduction explicite des différentes formes de langage (symbolique, graphique, schématique) contenues dans l'étiquetage, les plaques signalétiques d'appareils, les documents techniques – Explication <ul style="list-style-type: none"> • du fonctionnement • de l'entretien, d'un appareil à partir d'un schéma, d'une fiche technique de constructeur – Repérage des composés chimiques dont l'utilisation est réglementée
<p>C1.3 – sélectionner et traiter les informations</p> <p>Extraire et classer les informations utiles</p> <p>Comparer les informations Élaborer un document professionnel</p>	<p>Sujet de recherche</p> <p>Ensemble de documents relatifs au sujet proposé Documents techniques de constructeur, de laboratoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Présentation d'une synthèse d'informations pertinentes et exploitables – Mise en parallèle des différentes informations recueillies – Constitution d'un dossier – Rédaction de fiches techniques d'utilisation d'appareils, de produits

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<p>C1.4 – identifier les besoins du client</p> <p>Observer</p> <ul style="list-style-type: none"> – le cheveu – la chevelure – le cuir chevelu – la morphologie – la personnalité <p>Interroger le client</p> <p>Consulter le fichier clients</p>	<p>Modèle ou cas donné</p> <p>Fichier clients</p> <p>Matériels d'observation : loupe, microscope</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Rédaction d'une fiche d'observation – Identification des causes possibles des modifications observées – Énoncé des souhaits et besoins du client avec prise en compte <ul style="list-style-type: none"> • des nouvelles informations • des éléments déjà connus sur le client

C2 – organiser

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<p>C2.1 – choisir une solution adaptée</p> <p>Répertorier les produits, les matériels, les techniques nécessaires à une activité de sa compétence</p> <p>Choisir une solution adaptée (produits, matériels, technique, chronologie des opérations)</p>	<p>Modèle et/ou cas donné</p> <p>Poste de travail</p> <p>Plan des locaux</p> <p>Fichier clients</p> <p>Inventaire des produits, des matériels</p> <p>Temps imparti</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Présentation des produits, des matériels et des techniques possibles pour répondre <ul style="list-style-type: none"> • aux besoins identifiés • à la demande exprimée – Description et justification de la solution choisie compte tenu de la demande, du besoin, des contraintes – Estimation du temps de la réalisation – Estimation quantitative des produits et matériels nécessaires
<p>C2.2 – gérer le poste de travail</p> <p>Établir un planning de rendez-vous</p> <p>Établir un plan de travail pour un(e) technicien(ne)</p> <p>Prévoir l'organisation du poste de travail</p>	<p>Liste des prestations demandées avec indication des contraintes imposées par les clients</p> <p>Plan des locaux</p> <p>Inventaire des matériels</p> <p>Liste du personnel et affectation de chacun</p> <p>Horaires du personnel</p> <p>Liste des activités prévues</p> <p>Cahier de rendez-vous</p> <p>Fichier clients</p> <p>Inventaire des produits, des matériels</p> <p>Plan des locaux</p> <p>Poste de travail ou plan du poste</p> <p>Liste des prestations demandées</p> <p>Liste des équipements</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Établissement d'un planning de rendez-vous, pour une journée et pour un(e) technicien(ne) (proposition logique, ordonnée, réalisable dans le temps) – Propositions ordonnées, logiques des différentes activités de la journée – Propositions ordonnées, logiques des différentes prestations pour chaque rendez-vous permettant une utilisation rationnelle du personnel, des matériels – Pertinence de l'évaluation du temps nécessaire aux différentes prestations – Établissement de la liste des produits et matériels à préparer – Proposition adaptée (efficacité, sécurité, confort) d'organisation du plan de travail

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C2.3 – participer à la gestion des stocks Mettre à jour le fichier produits Contribuer aux travaux d'inventaire Évaluer la consommation, la vente hebdomadaire Déclencher le réassortiment	Fichier informatisé ou non Produits, fournitures, accessoires destinés – aux prestations de services – à la vente Liste des prestations Indicateurs de stock de sécurité	– Mise à jour manuelle et/ou informatisée des fiches et des états de stocks – Relevé qualitatif et quantitatif des produits, des fournitures, des accessoires – Calcul de la consommation moyenne journalière et/ou hebdomadaire des produits courants, des fournitures (prestations de services, vente) – Contrôle du stock de sécurité et établissement, si nécessaire, d'une prévision judicieuse de commande

C3 – réaliser

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C3.1 – préparer le poste de travail, installer le client	Liste des prestations à effectuer Produits Matériels Outils Accessoires Linge Fichier clients Poste de travail Client ou modèle	– Disposition ordonnée et rationnelle des produits, des matériels, du linge, des outils, des accessoires – Installation adaptée et confortable du client – Protection adaptée et efficace du client (vêtements, peau) – Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> • d'hygiène • de sécurité • d'ergonomie
C3.2 – utiliser les différents produits C3.2.1 Préparer les produits	Matériels de préparation Produits (1) – produits d'hygiène <ul style="list-style-type: none"> • shampoings : <ul style="list-style-type: none"> - simples - spécifiques - d'entretien - pré et/ou post-décoloration coloration, permanente • produits de soins capillaires • shampoings traitants – produits traitants pré et/ou post-shampooing	– Homogénéisation correcte des produits si nécessaire (2) – Respect du protocole de préparation ou des directives données <ul style="list-style-type: none"> • dosage correct des produits • ordre chronologique des opérations de mélange • rapidité de la préparation au moment opportun – Préparation de la quantité juste nécessaire – Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> • d'hygiène • de sécurité
(1) Les produits indiqués ci-dessous correspondent à C3.2.1, C3.2.3, C3.2.4. (2) Les indicateurs d'évaluation sont communs à l'ensemble des produits.		

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C3.2.2 Réaliser la touche d'essai selon la réglementation en vigueur	Produits pré et/ou post-décoloration, coloration, permanente	<ul style="list-style-type: none"> - Respect du protocole - Lecture correcte de la touche d'essai
C3.2.3 Appliquer les produits	Produits d'agrément <ul style="list-style-type: none"> - lotions parfumées Produits de modification de la couleur <ul style="list-style-type: none"> - instructions données par le technicien de niveau IV <ul style="list-style-type: none"> • nature des produits • chronologie des opérations • temps de pose - produits <ul style="list-style-type: none"> • colorants fugaces • colorants semi-permanents • colorants permanents (d'oxydation) • colorants naturels (henné) • colorants « fantaisie » (aérosols, gels) - produits de décoloration <ul style="list-style-type: none"> • eau oxygénée • huiles, gels, crèmes (ammoniaque) • poudres (persels, peroxydes) • produits de décapage • produit de mordantage (eau oxygénée) 	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation de la chevelure adaptée aux produits à appliquer (peignée, brossée, humidifiée, lavée, enroulée) - Respect de la température de l'eau et des produits pendant toute la durée des opérations - Répartition régulière des produits - Quantité adaptée de produits - Qualité du geste (précision, rythme, durée) - Utilisation rationnelle d'outils, accessoires, appareils (pinceaux, peignes, appareils pour permanente) - Imprégnation correcte de la totalité de la chevelure par friction, massage, humectation - Respect des zones d'application - Respect de l'ordre chronologique des opérations d'application - Propreté de l'exécution - Respect du temps de pose et contrôle de l'évolution de l'action du produit - Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> • d'hygiène • d'économie • de sécurité • d'ergonomie

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C3.2.4 Rincer les produits (si nécessaire)	Produits de modification de la forme du cheveu – instructions données par le technicien de niveau IV <ul style="list-style-type: none"> • nature des produits • chronologie des opérations • temps de pose – produits réducteurs pour permanentes, défrisages – produits oxydants (fixateurs) pour permanentes, défrisages – produits renforçateurs, plastifiants (liquide, mousse, gel) – produits de finition <ul style="list-style-type: none"> • laques • gels • brillantines 	– Vérification systématique de la température de l'eau – Qualité des gestes permettant <ul style="list-style-type: none"> • une émulsion correcte • une bonne circulation de l'eau et un bon mouillage – Élimination totale des produits sur l'ensemble de la chevelure – Contrôle de la qualité du rinçage (visuel, tactile) – Efficacité des gestes permettant un bon essorage de la chevelure – Qualité du démêlage (régularité et bonne présentation de la chevelure) – Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> • d'hygiène • de sécurité • d'ergonomie
C3.3 – exécuter des coupes (sans difficulté particulière) Tailler Effiler Égaliser Dégrader Tracer Raser	Client, modèles, têtes implantées Ciseaux droits Ciseaux sculpteurs Ciseaux à désépaissir Rasoirs, cuirs, lames jetables Tondeuses Peignes Sépare-mèches Coton Balai à cou Capes de coupe Figurines Fiches techniques de coupe	– Choix adapté des outils Préparation adaptée de la chevelure – Organisation du plan de coupe – Progression logique de la coupe – Tenue adaptée des outils – Qualité du geste (précision, rythme, aisance) – Positions adaptées de l'exécutant et du client – Épaisseur et position correctes des mèches à tailler, effiler – Résultat <ul style="list-style-type: none"> • en conformité avec <ul style="list-style-type: none"> - la figurine donnée - la coupe choisie • respectant <ul style="list-style-type: none"> - un équilibre des longueurs, des hauteurs, (côtés, nuque) - une régularité des épaisseurs - la progressivité et la régularité du fondu • présentant une finition nette, esthétique – Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> • d'hygiène (outils décontaminés) • de sécurité • d'ergonomie

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<p>C3.4 – mettre en forme la chevelure, coiffer</p> <p>C3.4.1 Mettre en forme Lisser Enrouler Cranter Boucler Réaliser un brushing</p>	<p>Client, modèle, têtes implantées Doigts Bigoudis Rouleaux Fers Pics, pinces, élastiques « papier pointes » Peignes Brosses Bonnets Gants Produits Appareils pour permanente Séchoirs à main Brosses chauffantes Peignes chauffants, soufflants Figurines, fiches techniques de mise en forme</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Préparation adaptée de la chevelure (lavée, lissée dans une direction déterminée) - Choix adapté des outils, accessoires, matériels - Organisation correcte du plan de déroulement des opérations (séparation en mèches) - Progression logique du montage des différentes opérations de mise en forme - Dimension des mèches adaptée au résultat attendu, aux rouleaux, aux bigoudis, à la brosse - Élévation et orientation correctes des mèches mises en forme - Synchronisation des gestes (tenue de la mèche et utilisation de l'outil) - Qualité de la mise en forme <ul style="list-style-type: none"> • prise de pointe • tension adaptée des mèches • fixation - Résultat global <ul style="list-style-type: none"> • conformité à la mise en forme choisie • netteté de la réalisation - Contrôle correct de température (fers, manchons, séchoirs) - Qualité du séchage pour le brushing (cf. indicateurs d'évaluation de « Sécher ») - Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> • d'hygiène • de sécurité • d'ergonomie
<p>C3.4.2 Sécher</p>	<p>Séchoir casque Séchoir à main Séchoir par rayonnement Accessoires pour protection des cheveux, de la peau</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Choix adapté <ul style="list-style-type: none"> • des appareils et de leurs accessoires • du débit de l'air • de la température • du temps de séchage - Mise en fonctionnement des appareils au moment opportun - Contrôle de la température et du séchage - Disposition rationnelle des appareils, orientation correcte du flux d'air chaud en respectant le confort du client - Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> • de sécurité • d'ergonomie

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
C3.4.3 Coiffer	Broses Peignes Pincés Épingles Outillages de finition Accessoires Produits de fixation Miroir	<ul style="list-style-type: none"> – Choix adapté des outils, des accessoires, des matériels – Préparation de la chevelure <ul style="list-style-type: none"> • dégagement ordonné après vérification de la température des cheveux • orientation adaptée de la chevelure par brossage et/ou peignage – Mise en forme définitive de la chevelure <ul style="list-style-type: none"> • habileté du geste • enchaînement logique des opérations de coiffage • contrôle visuel de l'effet esthétique tout au long de la mise en forme • fixation, adaptée, si nécessaire – Résultat <ul style="list-style-type: none"> • conforme à la coiffure choisie • soigné • esthétique – Présentation correcte du miroir afin de montrer au client la coiffure terminée – Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> • d'hygiène • d'ergonomie
C3.5 – réceptionner, ranger, exposer les produits Réceptionner les produits, les matériels Répartir dans les aires de stockage	Produits Appareils et accessoires Instruments Fournitures professionnelles Bons de commande Bons de livraison, factures Fichier de stock manuel ou informatisé Local équipé ou plan des locaux	<ul style="list-style-type: none"> – Contrôle qualitatif et quantitatif de la livraison, comparaison avec les documents fournis – Enregistrement manuel ou informatisé de la livraison – Formulation écrite des réserves – Vérification de la conformité de l'étiquetage des produits – Vérification de la plaque signalétique des appareils – Respect des règles de sécurité (produits volatils, inflammables) – Utilisation rationnelle des aires de stockage – Respect de règles d'ergonomie

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<p>Ranger les produits</p> <ul style="list-style-type: none"> – en réserve – en laboratoire technique – en espace de réalisations – en espace de vente <p>Exposer les produits</p>	<p>Local équipé ou plan des locaux</p> <p>Produits</p> <p>Critères de rangement</p> <p>Tarifs</p> <p>Étiquettes</p> <p>Machine à calculer</p> <p>Machine à étiqueter</p> <p>Produits</p> <p>Étagères de rangement</p> <p>Présentoirs</p> <p>Plans d'étagères, de présentoirs</p> <p>Matériaux, accessoires de présentation</p> <p>Objectif et/ou style de présentation</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Étiquetage du prix des produits pour le rangement en boutique – Rangement rationnel des produits (commodité, classement selon la date de péremption ou d'arrivée, les conditions de conservation, la durée d'efficacité des produits entamés) selon les critères donnés – Retrait des produits périmés – Respect des règles <ul style="list-style-type: none"> • d'hygiène • de sécurité • d'ergonomie – Présentation de produits en respectant l'équilibre des volumes, des tailles, des couleurs – Présentation sur un plan donné d'une gamme de produits – Utilisation rationnelle et esthétique des accessoires de présentation – Étiquetage sur support de présentation – Adéquation de la présentation à l'objectif – Rationalité de la présentation
<p>C3.6 – mettre en œuvre les techniques d'hygiène professionnelle et assurer la maintenance préventive des équipements</p> <p>Mettre en œuvre les techniques d'hygiène relatives</p> <ul style="list-style-type: none"> – aux personnes (client, technicien) – aux matériels, aux outillages – aux équipements <p>Anticiper le dysfonctionnement des matériels et de l'outillage</p>	<p>Local équipé</p> <p>Produits et matériels</p> <ul style="list-style-type: none"> – d'entretien – de désinfection <p>Moyens de protection</p> <ul style="list-style-type: none"> – du client (peignoir, cape, serviette) – du technicien (gants, tenue) <p>Réglementation en vigueur</p> <p>Matériels et outillages</p> <p>Produits et accessoires d'entretien</p> <p>Notices d'entretien</p> <p>Pièces de rechange standard (ampoules)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Nettoyage et désinfection (mains, matériels, outillages) – Utilisation rationnelle des moyens de protection pour le client, le technicien, le matériel – Remise en état des matériels et mobiliers souillés – Respect des règles d'hygiène et de sécurité – Réalisation d'opérations périodiques de maintenance <ul style="list-style-type: none"> • après chaque usage (affûtage, essuyage) • suivant la fréquence d'utilisation (graissage, nettoyage, détartrage) – Surveillance régulière des matériels et intervention dans la limite des compétences et dans le respect des règles de sécurité – Signalement, par écrit, de la nécessité d'intervention

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
Recenser les anomalies	Matériels et outillages Documents de signalement d'anomalies	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification de l'état des cordons d'alimentation et des fiches électriques - Identification des incidents de fonctionnement (échauffement, odeur, bruit, fuite d'eau) - Signalement, par écrit, des anomalies
<p>C3.7 – contrôler la qualité du travail effectué</p> <p>Vérifier la qualité du résultat par rapport au travail demandé</p> <p>Proposer</p> <ul style="list-style-type: none"> - des solutions correctives - des solutions nouvelles 	Situation réelle ou simulée Travail demandé	<ul style="list-style-type: none"> - Indication des critères de qualité pour les activités de sa compétence - Indication éventuelle des écarts (temps passé, résultat, satisfaction du client, aspect esthétique) entre la qualité du résultat obtenu et le travail demandé - Auto-évaluation globale du travail effectué - Détermination des causes possibles des écarts - Proposition de correction immédiate - Proposition d'amélioration <ul style="list-style-type: none"> • de techniques • d'organisation du travail • d'aménagement du poste de travail
<p>C3.8 – participer au suivi de la clientèle</p> <p>Participer à l'exploitation du fichier clients</p> <p>Participer à une action en direction de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - action d'information - action de fidélisation <p>Calculer le prix à payer par le client, encaisser</p>	<p>Fichier clients informatisé ou non</p> <p>Description de l'action en direction de la clientèle</p> <p>Imprimé d'information</p> <p>Imprimé promotionnel</p> <p>Caisse enregistreuse informatisée ou non</p> <p>Tarif des prestations</p> <p>Imprimé de factures de prestations</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proposition de solutions plus adaptées - Mise à jour du fichier clients Identification de clients en fonction de différents critères (fréquence, nature des services et des achats, lieu d'habitation) - Sélection, à partir du fichier clients, de critères à prendre en compte pour l'action donnée - Établissement d'une liste de clients répondant aux critères choisis - Personnalisation d'un imprimé - Calcul, enregistrement du prix - Vérification du règlement - Établissement d'une facture de prestations

C4 – communiquer

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<p>C4.1 – accueillir</p> <p>Prendre contact Établir le dialogue</p> <p>Prendre congé</p>	<p>Situation réelle ou simulée Local équipé</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Tenue soignée, adaptée – Comportement gestuel maîtrisé – Attitude avenante (souriante, courtoise, discrète, patiente) – Attitude adaptée à l'interlocuteur (client nouveau, habituel, enfant, fournisseurs) – Attention portée au client (disponibilité de l'accueillant, qualité de l'écoute, souci de la qualité du lieu d'accueil, du confort du client) – Mise en confiance et valorisation de la demande du client
<p>C4.2 – recevoir et transmettre un message</p> <p>Oral Graphique Gestuel</p>	<p>Situation réelle ou simulée Téléphone, répondeur téléphonique Moyens informatiques et télématiques Moyens audiovisuels Supports papier – fiche de transmission (fiche téléphonique) – cahier de rendez-vous – fiches conseils</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Formulation de questions pertinentes, précises, dans un ordre logique – Langage adapté à la situation. – Reformulation écrite et/ou orale des messages reçus – Qualité de l'expression (claire, logique ; terminologie et orthographe correctes) – Rédaction de fiches techniques – Démonstration gestuelle d'une technique à destination du client
<p>C4.3 – conseiller et argumenter</p> <p>Évaluer les attentes du client</p> <p>Proposer un choix de prestations adaptées à la demande</p> <p>Proposer de nouvelles prestations</p> <p>Aider à la décision</p>	<p>Situation réelle ou simulée</p> <p>Contraintes matérielles – stocks – temps – budget</p> <p>Liste des prestations à proposer</p> <p>Supports publicitaires Tarifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé des besoins, des motivations, du degré de satisfaction du client (pour des prestations antérieures) – Proposition judicieuse et justifiée de produits et/ou de services – Présentation du prix des produits et/ou des services – Repérage des freins à la décision – Présentation d'une argumentation logique, rigoureuse, adaptée

Être capable de	Ressources	Indicateurs d'évaluation
<p>C4.4 – s'intégrer dans une équipe de travail</p> <p>Situer sa fonction dans une entreprise, dans une équipe</p> <p>Faciliter le travail de l'équipe</p> <p>Participer à une réunion de travail</p>	<p>Nature, organigramme de l'entreprise Composition de l'équipe</p> <p>Situation réelle ou simulée</p> <p>Plan des locaux Cahier de rendez-vous</p>	<p>– Présentation du rôle des différents membres de l'entreprise, de l'équipe</p> <p>– Indication de son rôle dans une entreprise, dans une équipe</p> <p>– Analyse des interrelations avec les autres personnels</p> <p>– Respect de l'organisation prévue</p> <p>– Transmission de messages pertinents au sein de l'équipe</p> <p>Présentation claire d'un problème à résoudre, d'une information à donner</p> <p>– Analyse des arguments développés par d'autres membres de l'équipe</p>

Savoirs associés

Ils comportent cinq parties :

- biologie appliquée ;
- technologie :
 - techniques professionnelles ;
 - technologie des produits ;
 - technologie des matériels ;
- communication professionnelle ;
- connaissance des milieux de travail ;
- enseignement artistique – arts appliqués à la profession.

Pour chaque partie sont précisés :

- les connaissances théoriques (colonne de gauche) ;
- les indicateurs d'évaluation (colonne de droite).

Biologie appliquée

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
1 – généralités	
1.1 Organisation générale du corps humain	<ul style="list-style-type: none"> – Indication, à l'aide d'un schéma, des principaux organes caractéristiques des grandes fonctions de l'organisme – Indication des interrelations entre les grandes fonctions de l'organisme
1.2 Anatomie et morphologie de la tête Forme : caractéristiques, variations individuelles Anatomie : os	<ul style="list-style-type: none"> – Indication des variables et de leurs caractéristiques : menton, nez, oreilles... – Indication sur un schéma des principaux os de la tête
1.3 Tissus épithéliaux et glandulaires 1.3.1 Tissus épithéliaux de revêtement : définition, caractéristiques, rôles, localisation 1.3.2 Tissus glandulaires : définition, différents types de glandes, rôles	<ul style="list-style-type: none"> – Définition d'un tissu – Énoncé des différents types de tissus épithéliaux – Indication d'exemples de chaque type – Définition d'un tissu épithélial de revêtement – Mise en relation des caractéristiques d'un tissu épithélial et de ses rôles – Définition d'une muqueuse – Définition <ul style="list-style-type: none"> • d'une cellule • d'une glande exocrine • d'une glande endocrine – Énoncé d'exemples
2 – caractéristiques de la peau et du cuir chevelu	
2.1 Structure de la peau 2.1.1 Épiderme Cellules de l'épiderme – kératinocytes – mélanocytes Différentes couches : couche basale ou germinative, couche granuleuse, couche cornée Processus de kératinisation Synthèse de la mélanine Film cutané de surface	<ul style="list-style-type: none"> – Représentation schématique d'une coupe de peau indiquant l'épiderme et ses différentes couches, le derme, l'hypoderme, les différentes annexes cutanées – Définition de l'épiderme – Indication des différentes couches de l'épiderme et de leurs particularités – Présentation du rôle de la couche germinative – Description du processus de migration et de maturation des kératinocytes – Définition de la desquamation – Indication du processus – Description d'un mélanocyte – Description de la formation des mélanosomes et de leur migration – Indication et caractéristiques des deux principaux types de mélanines – Rôles de la mélanine – Indication des caractéristiques du film cutané – Indication de la valeur moyenne de pH cutané

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
<p>Flore cutanée</p> <p>2.1.2 Derme Structure : constituants, différentes couches</p> <p>2.1.3 Hypoderme Structure Vascularisation de la peau Innervation de la peau</p> <p>Annexes cutanées Glandes sudoripares Muscles horripilateurs Glandes sébacées</p> <p>Phanères : poils et cheveux, ongles</p> <p>2.1.4 Cuir chevelu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Indication de l'existence d'une flore bactérienne résidente à la surface de la peau - Rôles de cette flore cutanée - Exemples de bactéries contaminantes - Définition du derme - Indication de la présence des vaisseaux sanguins, lymphatiques et des terminaisons nerveuses - Énumération des annexes cutanées présentes au niveau du derme - Description et rôle des adipocytes - Présentation du rôle de la circulation cutanée - Annotation d'une coupe schématique de la peau indiquant son innervation - Annotation d'une coupe schématique de la peau représentant les glandes sudoripares et sébacées - Indication sur une coupe schématique et énoncé de son rôle <i>Cf.</i> le follicule pilosébacé - Énumération des différents phanères (<i>cf.</i> §3 Poils et cheveux) - Indication des caractéristiques du cuir chevelu
<p>2.2 Fonction de la peau</p> <p>2.2.1 Fonctions de protection Fonction mécanique</p> <p>Protection contre la pénétration microbienne</p> <p>Protection contre les rayonnements solaires</p> <p>2.2.2 Fonctions sensorielles - sensibilité tactile - sensibilité thermique - sensibilité de la douleur</p> <p>2.2.3 Fonction d'échange avec le milieu extérieur - élimination - absorption</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Énoncé des différentes fonctions de la peau Indication et justification des rôles respectifs de l'épiderme, du derme et de l'hypoderme - Indication et justification des rôles de la barrière mécanique, du pH, du film cutané de surface, des leucocytes, du derme - Énoncé des rôles photoprotecteurs de la couche cornée, de la mélanine - Présentation des différents types de sensibilité - Définition et rôles de ces différentes fonctions
3 – caractéristiques des poils et des cheveux	
3.1 Répartition	- Indication du rôle des hormones sexuelles dans l'apparition et la répartition de la pilosité
3.2 Structure - follicule pileux - tige pileuse (cuticule, cortex, moelle)	<ul style="list-style-type: none"> - Représentation schématique d'une coupe de follicule pilo-sébacé indiquant les différentes parties de la peau et la structure du poil - Indication des caractéristiques cellulaires de chaque partie du cheveu
3.3 Glandes sébacées	- Représentation schématique d'une coupe de glande sébacée

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> - Indication des principales caractéristiques physico-chimiques du sébum - Indication du rôle du sébum - Énoncé du rôle des hormones et des facteurs externes sur la sécrétion sébacée
3.4 Composition : kératines mélanines	<ul style="list-style-type: none"> - Indication de la nature chimique de la kératine - Indication de sa nature pigmentaire - Indication de l'origine cellulaire de la mélanine
3.5 Croissance et chute des cheveux (phases anagène, catagène, télogène)	<ul style="list-style-type: none"> - Description de la croissance des cheveux - Description des trois phases de l'évolution des cheveux - Indication de facteurs (apportés par le sang) nécessaires à la croissance du cheveu
3.6 Couleur naturelle des cheveux	<ul style="list-style-type: none"> - Rôle des mélanines dans la couleur des cheveux
3.7 Caractéristiques morphologiques (forme, diamètre, longueur, nombre, surface, implantation)	<ul style="list-style-type: none"> - Caractérisation des types de formes en fonction de la race - Indication <ul style="list-style-type: none"> • du diamètre moyen • de l'allongement moyen par mois • des différents types d'implantation (localisation, variations individuelles)
3.8 Propriétés du cheveu - résistance à la traction - élasticité - plasticité - pouvoirs d'adsorption - pouvoirs d'absorption - propriétés électriques	<ul style="list-style-type: none"> - Indication et description des différentes propriétés - Mise en relation des différentes propriétés avec la structure et la composition des cheveux - Définition de la charge de rupture - Indication des facteurs de variation de celle-ci (rapidité d'application, traitement du cheveu) Cf. Savoirs de technologie
4 – anomalies et affections du cheveu et du cuir chevelu	
4.1 Différents types de cheveux et de cuirs chevelus Types de cheveux et de cuirs chevelus	<ul style="list-style-type: none"> - Énoncé des critères d'identification des différents types de cheveux et de cuirs chevelus - Description de l'état d'une chevelure - Description de l'état d'un cuir chevelu
4.2 Anomalies du cheveu 4.2.1 Anomalies de la couleur : canitie, maladie jaune des cheveux blancs, albinisme, rutilisme 4.2.2 Anomalies de la forme 4.2.3 Anomalies relatives à la croissance du cheveu - alopecies - hypertrichose - hirsutisme	<ul style="list-style-type: none"> - Description de l'anomalie - Indication de son origine et éventuellement des circonstances de son apparition - Indication d'exemples - Indication des précautions éventuelles à prendre (outils et/ou produits à utiliser ou à éviter, précautions de coiffage) - Indication de la définition - Indication et description des différentes formes - Indication des différentes origines (traumatique, hormonales, stress, médicamenteuse, infectieuse...) - Description de l'anomalie

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
4.3 Anomalies du cuir chevelu 4.3.1 Séborrhée 4.3.2 États pelliculaires : pityriasis simple, pityriasis stéatoïde 4.3.3 Dermites séborrhéiques, eczémateuses 4.3.4 Dermatoses : lupus érythémateux, psoriasis 4.3.5 Infections fongiques : teignes 4.3.6 Pédiculose	<ul style="list-style-type: none"> – Définition – Description des principaux signes (aspect des cheveux, prurit, pellicules) – Indication des causes possibles – Indication des traitements possibles – Description des principales manifestations – Indications des causes possibles – Indication des traitements possibles – Énoncé des signes cutanés caractéristiques – Indication de la conduite à tenir – Énoncé des signes cutanés caractéristiques – Indication de la conduite à tenir – Indication de la nature et de la localisation de l'agent infectieux – Description des principales manifestations – Indication des traitements possibles – Indication de la conduite à tenir – Indication des parasites responsables des pédiculoses capillaires – Description des parasites et de leur cycle de vie – Description des principales manifestations et complications – Indication du traitement et des mesures d'hygiène individuelles et professionnelles à prendre
4.4 Réactions allergiques cutanées Allergies Processus d'allergisation	<ul style="list-style-type: none"> – Description des principales manifestations (<i>cf.</i> Microbiologie et hygiène appliquées, 1.4) – Définition et exemples d'allergènes – Indication des caractéristiques du processus d'allergisation – Identification des produits à risque – Justification de la touche d'essai

Microbiologie et hygiène appliquées

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
1 – notions de microbiologie appliquée à la profession	
1.1 Agents de contamination Conditions de vie et de multiplication des micro-organismes	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé des caractéristiques communes aux différents micro-organismes – Indication des conditions favorables ou non à la vie et à la multiplication des micro-organismes – Influence des agents physiques (température, UV) et chimiques sur les micro-organismes – Explication du mode d'action des produits et/ou des procédés désinfectants couramment utilisés
1.2 Origine et voies de contamination	<ul style="list-style-type: none"> – Indication des principales sources de contamination (flores de l'air, des produits, des matériels, flore humaine)

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation des voies de contamination dans l'organisme
1.3 Pouvoir pathogène des micro-organismes Virulence	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation de l'origine du pouvoir pathogène - Définition de la virulence
1.4 Résistance de l'organisme à l'infection microbienne Immunité non spécifique Immunité spécifique	<ul style="list-style-type: none"> - Explication du rôle (mécanique, chimique, biologique) de la peau et des muqueuses - Indication des deux types d'immunité - Description de la réaction inflammatoire - Définition d'un antigène, d'un anticorps
2 – hygiène en milieu professionnel	
2.1. Risques liés à l'exercice de la profession 2.1.1 Risques microbiologiques, chimiques, électriques, thermiques 2.1.2 Risques liés aux postures 2.1.3 Maladies et troubles dus à l'exercice de la profession 2.1.4 Dermites des coiffeurs	<i>Cf. VSP</i> <ul style="list-style-type: none"> - Énoncé des risques professionnels - Illustration par des exemples - Indication des moyens de prévention <i>Cf. VSP</i> <ul style="list-style-type: none"> - Indication et justification des postures et gestes adaptés à la prévention des risques professionnels et assurant un plus grand confort aux opérateurs <ul style="list-style-type: none"> - Explication de l'intérêt des tests - Description des principales manifestations - Indication des agents responsables - Présentation simplifiée de la sensibilisation croisée - Indication et justification des mesures de prévention et d'hygiène
2.2 Hygiène : principes et applications 2.2.1 Hygiène corporelle Produits utilisés : mode d'action, choix Techniques d'hygiène : lavage des mains... Techniques de protection des personnes (client et professionnel) 2.2.2 Hygiène du matériel et du linge professionnels 2.2.3 Hygiène des locaux et des équipements Produits et matériels de nettoyage	<ul style="list-style-type: none"> - Énoncé et justification des règles d'hygiène corporelle adaptées à une situation professionnelle donnée (produits, techniques, protections éventuelles) - Énoncé et justification des caractéristiques et des règles d'hygiène relatives à la tenue vestimentaire professionnelle - Énoncé et justification des caractéristiques du linge et des fournitures utilisés - Énoncé des principes d'hygiène générale relatifs à la profession - Énoncé et justification des opérations de nettoyage, décontamination (= pré-désinfection), désinfection et stérilisation du matériel - Énoncé des règles d'hygiène relatives à l'utilisation du linge et des fournitures dans une situation donnée - Énoncé du mode d'action d'un abrasif, d'un solvant, d'un détergent, d'un désinfectant - Proposition et justification du choix de produits pour un entretien précis - Indication de la fréquence de nettoyage des locaux et des équipements

Technologie des techniques professionnelles

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
1 – techniques utilisant des produits d'hygiène ou de soins capillaires	
1.1 Produits d'hygiène capillaire : shampoings Simple ou neutre	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé et justification des conditions d'utilisation de chaque type de shampoing – Description et justification des différentes opérations
1.2 Produits de soins capillaires – produits pré et/ou post-shampoing – produits pré et/ou post- permanente, décoloration, coloration – produits pré et/ou post-mise en plis, brushing, fers...	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé et justification des conditions d'utilisation de chaque type de produit de soins capillaires – Description et justification des différentes opérations. S'il y a lieu, énoncé des réglages d'appareils à effectuer – Indication et justification des contrôles à effectuer et des précautions à prendre durant les opérations
2 – techniques de modification de la couleur des cheveux	
Décapage Mordançage Précoloration Coloration Décoloration	<ul style="list-style-type: none"> – Indication des règles de base de colorimétrie en coiffure (échelle de tons, reflets) – Définition du « fond de décoloration » – Indication des différents degrés d'éclaircissement et de leur évolution en fonction de la force et de la durée d'application du produit – Énoncé des critères d'identification de l'état et de la couleur des cheveux, de l'état du cuir chevelu – Énoncé des différentes techniques et du principe de chacune d'elles – Énoncé du protocole de la touche d'essai – Indication du matériel nécessaire pour l'utilisation des différents produits – Énoncé de l'ordre des différentes opérations et de leurs rôles – Indication des conditions de réussite – Indication et justification <ul style="list-style-type: none"> • des précautions à prendre • des contrôles à effectuer • des opérations d'hygiène à effectuer – Énoncé et justification de l'effet attendu
3 – techniques de modification durable de la forme des cheveux	
Techniques de permanentes	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé des différentes techniques et du principe de chacune d'elles – Indication et justification, pour chacune, du matériel nécessaire – Énoncé, pour chacune, de l'ordre des différentes opérations et de leurs rôles – Description et justification des différentes techniques d'enroulage – Indication des conditions de réussite d'une permanente – Énoncé des précautions à prendre pour le client et pour le professionnel

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
4 – techniques de modification temporaire de la forme du cheveu	
4.1 Techniques de mise en forme : au séchoir à main avec brosses, peignes, mains	– Énoncé des différentes techniques et de leur principe
4.2 Techniques de mise en plis	– Description des différentes techniques
4.3 Techniques de mises en forme aux fers : à lisser, à friser, à gaufrer	– Énoncé des critères de choix <ul style="list-style-type: none"> • des techniques • des appareils, des outils, des instruments, des accessoires • de l'ordre des opérations • des produits • compte tenu des caractéristiques morphologiques du cheveu et du résultat attendu – Représentation et/ou interprétation d'une figurine quant aux mouvements ou au sens du montage pour une coiffure donnée. – Énoncé des réglages d'appareils à effectuer – Indication et justification <ul style="list-style-type: none"> • des précautions à prendre • des contrôles à effectuer • des opérations d'hygiène à effectuer – Indication et justification des produits utilisés pour la mise en forme de la chevelure
5 – techniques de séchage	
Techniques de séchage sous séchoir casque, séchoir à main, appareils sans projection d'air	– Énoncé des différentes techniques et de leur principe – Justification du choix de la technique de séchage en fonction de la coiffure à réaliser, des caractéristiques morphologiques et de l'état du cheveu – Énoncé des réglages d'appareils à effectuer – Indication et justification <ul style="list-style-type: none"> • des contrôles à effectuer • des précautions à prendre
6 – techniques de coupe	
Techniques de coupe sur cheveux secs, sur cheveux mouillés Coupes d'entretien, coupes de transformation avec <ul style="list-style-type: none"> – ciseaux – rasoirs – tondeuses 	– Énoncé du principe de chaque technique et de sa place pour une coupe donnée – Énoncé et justification des intérêts de chaque technique – Énoncé des indications et contre-indications de chaque technique – Énoncé et justification des repères à utiliser, des contrôles à effectuer tout au long de la coupe – Mise en relation d'un schéma de coupe avec un résultat – Justification : lignes de coupe, repères... <i>Cf. Arts appliqués à la profession</i> – Énoncé des types de correction à effectuer et des techniques à mettre en œuvre pour une coupe donnée – Indication et justification des produits utilisés pour faciliter la coupe

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
7 – techniques de coiffage	
Techniques de coiffage utilisant peignes, brosses, mains	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé du principe des techniques <ul style="list-style-type: none"> • de crêpage • de lissage – Justification des intérêts de chaque technique – Énoncé des indications et contre-indications de chaque technique – Énoncé et justification des repères à utiliser, des contrôles à effectuer tout au long du coiffage – Justification de l'ordre d'utilisation des différents outils, accessoires pour un coiffage donné – Indication de principes de mise en valeur du coiffage (peignes, barrettes...) – Indication et justification des produits utilisés pour le coiffage

Technologie des produits

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
1 – notions de physique et de chimie appliquées à la connaissance des produits	
1.1 Structure de la matière, réactions chimiques Atome, ion, molécule Liaisons	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé des caractéristiques de l'atome, de l'ion, de la molécule – Énoncé des caractéristiques des liaisons
1.2 Notion de pH – pH des principaux produits capillaires – pH et peau ou cuir chevelu – pH et cheveux	<ul style="list-style-type: none"> – Indication de la signification du pH – Repérage sur l'échelle des pH, de solutions acides, basiques, neutres – Indication du pH des principaux produits utilisés – Conséquences d'un pH neutre, acide ou basique sur le cheveu, sur la peau et le cuir chevelu
1.3 Notion d'oxydo-réduction Propriétés oxydantes et réductrices	<ul style="list-style-type: none"> – Définition d'un oxydant, d'une oxydation – Définition d'un réducteur, d'une réduction – Indication d'exemples
1.4 Notion de détergence Définition Mécanisme de la détergence	<ul style="list-style-type: none"> – Définition de la détergence – Indication et description des différents mécanismes de la détergence (mouillage, solubilisation micellaire, dispersion) – Schématisation d'une molécule de tensio-actif et du mécanisme d'action des tensio-actifs
2 – caractéristiques des principales matières premières utilisées dans les produits capillaires	
2.1 L'eau oxygénée (peroxyde d'hydrogène) et les autres oxydants utilisés	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé des principaux oxydants utilisés – Définition du titre d'une solution – Énoncé des propriétés utilisées – Indication et justification des utilisations – Indication des précautions à prendre lors de son utilisation

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
<p>2.2 L'ammoniaque</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Indication des principaux produits contenant de l'ammoniaque - Énoncé des propriétés utilisées - Indication et justification de ses utilisations - Indication des précautions à prendre lors de son utilisation
<p>2.3 L'acide thioglycolique Propriétés utilisées dans les produits capillaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Indication des principaux produits contenant de l'acide thioglycolique - Énoncé des propriétés utilisées - Indication et justification de ses utilisations - Indication des précautions à prendre lors de son utilisation
<p>2.4 Les tensio-actifs (détergents) Différents types : anionique, cationique, amphotère et non ionique Rôle Utilisation dans les produits capillaires Propriétés utilisées dans les produits capillaires</p> <p>2.5 Produits d'addition Excipients (<i>dont</i> eau pure) Conservateurs Matières parfumantes, colorantes... Polymères cationiques, agents cosmétiques...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définition et indications des caractéristiques du tensio-actif et des différents types de tensio-actifs - Énoncé de leurs propriétés (émulsionnantes, moussantes, mouillantes, antiseptiques) - Justification de leurs utilisations dans les produits capillaires - Indication du type de tensio-actifs caractéristiques des différents shampooings - Indication de leur(s) rôle(s) - Indication de quelques exemples caractéristiques
3 – principaux produits capillaires	
<p>3.1 Généralités sur les produits capillaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Énoncer des caractéristiques d'un produit capillaire - Indication de la réglementation - Énumération des rôles attendus de ces produits par référence à la législation en vigueur - Énumération des qualités requises (innocuité toxicologique, microbienne, respect de l'intégrité de la peau)
<p>3.2 Les produits d'hygiène capillaire : les shampooings</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Énoncé des différents produits - Énoncé des composants de base et/ou de leurs propriétés spécifiques - Indication des différentes formes commerciales et des caractéristiques technologiques des produits (liquide, gel, poudre, mousse) - Mise en relation des propriétés spécifiques des constituants et du résultat attendu - Énoncé et justification des modalités d'utilisation et des précautions d'emploi
<p>3.3 Les produits de soins capillaires Produits traitants pré et/ou post-shampooing : anti-pelliculaires, antiséborrhéiques pour cheveux gras, pour cheveux secs, antichute</p> <p>Produits pré et/ou post-mise en plis, permanente, brushing, décoloration, coloration : produits démêlants, vitaliseurs, conditionneurs, antistatiques, lisseurs...</p>	<p><i>Cf.</i> Indicateurs 3.2</p>

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
<p>3.4 Les produits de modification de la forme (modification durable) Produits de permanente</p>	<p><i>Cf.</i> indicateurs 3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> – Indication de la réglementation relative à l'utilisation de ces produits (produits à usage général et produits à usage professionnel) <ul style="list-style-type: none"> • indication de l'utilisation exclusive de certains produits par les coiffeurs • énoncé des caractéristiques réglementaires de ces produits • indication des conditions d'utilisation et des précautions à prendre
<p>3.5 Les produits de modification de la couleur</p> <p>3.5.1 Produits colorants</p> <ul style="list-style-type: none"> – colorants fugaces – colorants semi permanents – colorants « ton sur ton » – colorants permanents (d'oxydation) – colorants naturels <p>3.5.2 Produits utilisés pour la décoloration et pour le décapage, pour le mordantage</p>	<p><i>Cf.</i> indicateurs 3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> – Indication de la réglementation relative à l'utilisation de ces produits <ul style="list-style-type: none"> • produits à usage général • indication de l'obligation d'adjoindre un produit de lavage neutralisant • indication des mentions obligatoires sur l'étiquetage et spécifiques à ces produits • énoncé du contenu de la notice concernant le mode d'emploi, la touche d'essai, le risque d'accident • produits à usage professionnel • indication de l'obligation d'affichage dans le salon d'un avis relatif à l'usage de ces produits • indication de l'obligation de la touche d'essai préalable • indication de l'obligation de déclarer tout accident lié à une application • indications des conditions d'utilisation et des précautions à prendre
<p>3.6 Autres produits</p> <ul style="list-style-type: none"> – produits de coiffage – produits de construction – produits de finition – produits de fixation 	<p><i>Cf.</i> Indicateurs 3.2</p>

Technologie des matériels

L'enseignement de technologie des matériels s'appuiera sur le programme de sciences physiques du CAP.

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
1 – étude technologique des appareils	
<p>1.1 Appareils utilisés pour le séchage et/ou la mise en forme des cheveux</p> <p>1.1.1 Mise en forme temporaire et finition du coiffage</p> <ul style="list-style-type: none"> – sècheurs casques – sècheurs à main – sècheurs à rayonnement – fers (à friser, à lisser, à gaufrer...) <p>1.1.2 Mise en forme durable</p> <p>Appareils à permanente</p> <p>1.2 Activeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> – activeurs (chaleur sèche) – casques vapeur (chaleur humide) <p>1.3 Appareils pour la stérilisation des instruments</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé de la fonction globale de l'appareil – Énoncé du principe de fonctionnement – Description des différents organes de l'appareil et énoncé de leurs fonctions – <i>Idem s'il y a lieu</i> pour les différents accessoires – Identification des caractéristiques électriques portées sur la plaque signalétique – Indication des réglages et des contrôles à effectuer lors de la mise en fonctionnement et en cours de fonctionnement – Énoncé et justification des opérations d'hygiène, d'entretien et de maintenance préventive – Indication des règles de sécurité à respecter lors de l'utilisation des appareils et lors des opérations d'entretien et de maintenance préventive – Énoncé des signes de dysfonctionnement – Indication des limites d'intervention sur les dysfonctionnements
2 – étude technologique des outils et instruments	
<p>2.1 Outils et instruments de coupe</p> <ul style="list-style-type: none"> – ciseaux droits, sculpteurs, à désépaissir... – rasoirs à lame interchangeable, rasoirs... – tondeuses électriques <p>2.2 Outils et instruments de démêlage, de coiffage</p> <ul style="list-style-type: none"> – peignes – brosses 	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé des différentes techniques d'utilisation de chaque outil – Justification de la tenue et du maniement de chaque outil – Énoncé de la fonction et des propriétés requises pour que la fonction soit assurée – Identification des différentes parties de l'instrument, de l'outil (partie active, partie assurant la préhension) – Énoncé et justification des contrôles à effectuer. – Énoncé et justification des opérations d'hygiène et d'entretien – Indication et justification des précautions à prendre lors de l'utilisation des différents types d'outils
3 – étude technologique des accessoires	
<p>3.1 Accessoires de mise en forme</p> <ul style="list-style-type: none"> – bigoudis – rouleaux – autres supports <p>3.2 Accessoires de fixation</p> <ul style="list-style-type: none"> – pics, pinces – épingles – sépare-mèches... 	<ul style="list-style-type: none"> – Énoncé de la fonction et des propriétés requises pour que la fonction soit assurée – Énoncé et justification des matériaux constituant les accessoires

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
3.3 Accessoires divers – pinceaux – applicateurs de produits – coton – papiers pointes, aluminium – Cellophane – bonnet, filets, voilettes... – balai à cou – capes de coupe – vêtements et linge de protection (peignoir, serviette, cape de protection, tablier à usage unique...)	– Énoncé et justification des opérations d'hygiène, de contrôle, d'entretien

Communication professionnelle

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
1 – connaissance commerciale des produits et des services	
1.1 Produits Marque, gamme, conditionnement, étiquetage Caractéristiques commerciales	– Indication des caractéristiques des produits et des services – Définition d'une gamme de produits, de services
1.2 Services Books, nuanciers...	– Indication des différents canaux de distribution – Présentation des différents éléments de l'image de marque d'un produit
2 – présentation des produits et des services	
2.1 Sites de présentation Stand, comptoir, vitrine, rayon...	– Indication des caractéristiques des différents sites de présentation
2.2 Typologie des étalages Étalages catalogues, de spécialité, documentaires, de marque...	– Indication des caractéristiques des différents types d'étalages
2.3 Matériel de présentation Présentoir, têtes de gondole... Matériel pour PLV Décor	– Indication des caractéristiques des différents matériels de présentation <i>Cf. Arts appliqués</i>
2.4 Facteurs d'ambiance du lieu de présentation Éclairage, ambiance musicale, harmonie colorée, équilibre des formes	<i>Cf. Arts appliqués et Connaissance des milieux de travail</i>
3 – Techniques de communication	
3.1 Éléments de communication Schéma du processus de communication Niveaux de communication Difficultés de communication Objections Techniques favorisant la communication (écoute active, questionnement, reformulation...) Prise en compte des désirs du client Valorisation du client	– Présentation et analyse : <ul style="list-style-type: none"> • des difficultés de communication • des moyens favorisant la communication • non-interprétation de la demande

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
3.2 Présentation et comportement professionnels Accueil, prise de contact, prise de congé Présentation physique et attitude du coiffeur Expression verbale	– Présentation des différents types de clientèles – Énoncé et analyse des éléments <ul style="list-style-type: none"> • favorisant les échanges avec le client • pouvant faire obstacle aux échanges
4 – fiches techniques	
Fiche de suivi du client et fiche conseil – rubriques, présentation – fonctions	– Justification des différentes rubriques d'une fiche donnée – Indication des fonctions – Présentation et justification des conseils donnés pour susciter l'achat d'un produit ou d'un service

Connaissance des milieux de travail

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
1 – connaissance de l'entreprise	
Cadre juridique de l'entreprise – entreprises individuelles et entreprises sociétaires – différents types de sociétés commerciales – franchisage Formes de paiement utilisées dans l'entreprise	– Définition des différentes formes juridiques – Indication de leurs principales caractéristiques – Indication des différentes formes de paiement et de leurs caractéristiques – Énoncé des contrôles nécessaires lors d'un règlement par chèque
2 – outils et techniques d'information, de communication, de gestion	
2.1 Nature et caractéristiques des sources documentaires Documents techniques Documents publicitaires Presse professionnelle Banque de données...	– Indication des types d'informations apportées par les différentes sources documentaires – Présentation de leurs intérêts respectifs
2.2 Documents de gestion Fournisseurs : bon de commande, bon de livraison, facture, bon de garantie... De gestion interne : fiches de stock, relevés de vente et de consommation, fiche client, facture client, cahier de rendez-vous...	– Énoncé des éléments caractéristiques des différents documents de gestion – Énoncé de leur fonction essentielle
2.3 Matériels au service de l'information, de la communication, de la gestion, fonction et utilisation des différents matériels Téléphone Télécopieur Répondeur Micro-ordinateur, logiciels professionnels Caisse enregistreuse, lecteur code Matériel audiovisuel	– Énoncé des différentes fonctions des matériels – Présentation de leurs intérêts respectifs, – Énoncé des conditions d'utilisation optimale des différents matériels
3 – locaux professionnels	
3.1 Différents espaces professionnels (accueil, vestiaire, vente, stockage, préparation, espaces techniques...)	– Mise en relation des caractéristiques des différents espaces professionnels et de leur fonction

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
<p>3.1.1 Installation rationnelle des locaux Fonctions, surfaces Alimentation en eau Alimentation en énergie</p> <p>Organisation rationnelle</p> <p>3.1.2 Installation rationnelle des postes de travail</p> <p>Différents équipements (mobilier, matériels)</p> <p>Implantation rationnelle des équipements</p>	<p>– Énoncé des caractéristiques d'une eau dure – Énoncé de l'intérêt d'une eau adoucie <i>Cf.</i> Programme de sciences physiques du CAP – Interprétation des indications portées sur un compteur électrique – Indication des possibilités de branchement simultané de plusieurs appareils proposés dans un circuit électrique de puissance donnée – Énoncé du rôle du disjoncteur – Énoncé du rôle d'une prise de terre</p> <p>– Justification de la disposition des locaux</p> <p>– Énumération des équipements nécessaires à l'aménagement fonctionnel d'un poste de travail donné – Justification, sur un plan, de l'implantation des équipements donnés</p>
<p>3.2 Facteurs de salubrité, d'hygiène et de confort des locaux professionnels</p> <p>Aération, ventilation</p> <p>Éclairage</p> <p>Ambiance thermique (chauffage, climatisation)</p>	<p>– Énumération des principaux types de ventilation utilisés</p> <p>– Énoncé des conditions d'un éclairage rationnel – Énoncé de l'incidence des ambiances colorées du salon et de l'éclairage sur la vision des couleurs</p> <p>– Énoncé des conditions de confort thermique dans le cadre professionnel – Énumération des principaux moyens pouvant assurer le confort thermique</p>
4 – réglementation relative à la profession de coiffeur	
<p>4.1 Accès à la profession</p>	<p>– Énoncé des conditions d'accès à la profession – Indication des conditions requises pour gérer un salon de coiffure</p>
<p>4.2 Convention collective nationale coiffure</p>	<p>– Indication des mentions relatives</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux emplois dans l'échelle hiérarchique • aux conditions d'embauche et de licenciement, de travail, de formation professionnelle

Enseignement artistique – arts appliqués à la profession

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
SAA.1 – moyens de traduction et d'expression	
<p>1.1 Notation descriptive (observations) Méthodes d'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> – des données plastiques – des données morphologiques principales de la tête 	<ul style="list-style-type: none"> – Identification et traduction des rapports fondamentaux <ul style="list-style-type: none"> • proportions • directions, constructions • pleins et vides – Analyse des formes et volumes <ul style="list-style-type: none"> • élémentaires • associés • décomposition de volumes complexes – Représentation des caractères morphologiques ou d'une coiffure sous forme <ul style="list-style-type: none"> • de relevés simplifiés (schémas) • d'esquisse visualisant les caractéristiques dominantes (formes, volumes, couleurs) • croquis décrivant le volume général de la coiffure et/ou les volumes d'éléments d'accompagnement (boucles, crans, nattes, chignons) – Report de lignes et/ou tracés sur volumes réels (plans de coupe, implantation, mouvements de la chevelure)
<p>1.2 Analyse des données liées à</p> <p>La couleur</p> <ul style="list-style-type: none"> – propriétés – classification – gammes professionnelles <p>La matière, les accessoires</p> <ul style="list-style-type: none"> – caractéristiques – classification – aspect (impression visuelle) 	<ul style="list-style-type: none"> – Identification et reproduction des principales données chromatiques <ul style="list-style-type: none"> • teintes • nuances • tons – Réalisation et classement des gammes colorées à partir <ul style="list-style-type: none"> • d'échantillons • de documents fournis ou sélectionnés parmi ceux d'une documentation • d'impératifs professionnels explicités – Recherche d'ensembles colorés en fonction de rapports demandés et/ou choisis <ul style="list-style-type: none"> • dominante, tonique • valeur, couleurs • quantité, qualité – Identification et différenciation des caractéristiques apparentes de matières diverses – Sélection et proposition d'association de matières et/ou d'accessoires en fonction <ul style="list-style-type: none"> • d'une destination • d'une demande – Traduction des effets visuels liés à la matière et/ou à l'accessoire

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
<p>L'organisation des composants Types d'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> – symétrie, asymétrie – contraste des formes – rythme – statisme, dynamisme <p>Propriétés expressives des composants au plan des</p> <ul style="list-style-type: none"> – formes, volumes, couleurs, matières – données (morphologiques, psychologiques, symboliques) 	<ul style="list-style-type: none"> – Identification et traduction des principes fondamentaux d'organisation <ul style="list-style-type: none"> • des volumes • des couleurs • des accessoires, postiches – Justification d'un choix en fonction <ul style="list-style-type: none"> • d'une demande exprimée • des données morphologiques constatées ou précisées • des contraintes ou limites techniques connues ou induites – Cohérence entre la proposition (graphique et/ou orale) émise, les données constatées et l'argumentation utilisée
<p>1.3 Techniques de traduction et d'expression Outils Supports Techniques traditionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Utilisation appropriée du vocabulaire <ul style="list-style-type: none"> • spécifique des arts appliqués • du domaine professionnel – Utilisation des principaux procédés permettant d'exprimer par le trait, l'ombre, la lumière et la couleur <ul style="list-style-type: none"> • la (les) forme(s), volume(s) • les effets chromatiques • la (les) recherche(s) d'associations demandées
SAA.2 – histoire de la coiffure	
<p>Étude analytique d'une coiffure historiquement datée pour chacune des périodes suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"> – Antiquité – XVI^e siècle – XVIII^e siècle – XIX^e siècle <p>Analyse des créations contemporaines influençant les modes du moment</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Identification et schématisation des caractères formels dominants d'une époque – Constitution d'un dossier documentaire des coiffures contemporaines <ul style="list-style-type: none"> • différentes tendances et/ou modes du moment • différentes circonstances et/ou destinations – Pertinence, diversité et actualité des connaissances liées à <ul style="list-style-type: none"> • la fonction esthétique mise en évidence (parures, fonctionnalité) • la destination de la réalisation (contexte socioculturel, cérémonie, fête)
SAA.3 – communication visuelle et publicitaire	
<p>Éléments constitutifs Supports</p> <ul style="list-style-type: none"> – emballages des produits – affiches – pages magazine – étiquetage – étalage <p>Organisation formelle et colorée, cadrage, composition, texte, image, typographie</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Identification, recensement des principaux composants d'une image, d'un message, d'un produit publicitaire – Présentation des observations sous forme de tableaux récapitulatifs

Connaissances	Indicateurs d'évaluation
<p>Signification, connotation</p> <ul style="list-style-type: none"> – image du produit, des services, du salon – valorisation des services, du produit, du salon (contexte et moyens) <p>Fonctions du support de communication visuelle et publicitaire</p> <ul style="list-style-type: none"> – esthétique, informative – commerciale (étalage) – identification du produit <p>Codes</p> <ul style="list-style-type: none"> – principaux codes de communication – rapport signifiant-signifié 	<ul style="list-style-type: none"> – Justification de l'emploi des formes, couleurs, textes, images d'un message publicitaire, traduction des constats sous forme de schémas analysant la structure des éléments publicitaires donnés – Recherche, classement des références utilisables professionnellement – Indication par écrit des fonctions exploitées par un (des) document(s) donné(s) – Recherche schématique ou esquissée <ul style="list-style-type: none"> • d'organisation et/ou composition d'objets publicitaires (petit étalage) • réalisation, à partir d'éléments donnés, d'une présentation promotionnelle (mise en valeur d'un objet par son contexte)

Unités générales

UG1 – français et histoire-géographie

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors-série n° 5 du 29 août 2002).

UG2 – mathématiques-sciences

L'unité comprend l'ensemble des objectifs et compétences établis par l'arrêté du 26 juin 2002 (BO hors-série n° 5 du 29 août 2002).

UG3 – éducation physique et sportive

L'unité comprend l'ensemble des objectifs, connaissances et compétences établis par l'arrêté du 25 septembre 2002 (BO n° 39 du 24 octobre 2002).

UF – Langue vivante

L'unité comprend l'ensemble des objectifs, compétences et savoir-faire établis par l'arrêté du 8 juillet 2003 (BO hors série n° 4 du 24 juillet 2003).